

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **912M    ASESORAMIENTO A LA PRESIDENCIA**

**Servicio:**        **03001    PRESIDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

---

Dentro del marco general de las actividades de la Presidenta del Gobierno la creación de este programa tiene como objeto la atención, asistencia y asesoramiento a la misma, coordinando y organizando los diversos actos a los que asiste diariamente, prestando especial atención a las iniciativas y programas por ella impulsados, coordinando las demandas dirigidas al Presidente y agilizando la solución de los problemas planteados.

Para el cumplimiento de sus objetivos este programa ha tenido un nivel de ejecución presupuestaria del 98,08 % (obligaciones reconocidas a 31 de diciembre de 2019).

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 232A *JUVENTUD*

**Servicio:** 04015 *D.G. DE JUVENTUD*

---

La Dirección General de Juventud ha desarrollado durante 2019 sus programas y actividades, a través de dos grandes objetivos y sus respectivos indicadores.

Para la consecución de los objetivos del programa se han invertido un total de 11.152.357,05 euros, lo que ha supuesto una ejecución del 95 %. El grado de cumplimiento de los objetivos puede considerarse satisfactorio. A continuación, se realiza un análisis pormenorizado de los distintos objetivos.

### **DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JUVENIL PRESENCIAL Y VIRTUAL**

Este objetivo se desarrolla a través del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil (CRIDJ), enmarcado en el Área de Información y Promoción Juvenil, así como de los distintos puntos, oficinas y centros que constituyen la Red de Centros de Información Juvenil, de la que el Centro Regional es coordinador. También se ha continuado potenciando la información virtual a la que acceden los jóvenes madrileños a través de los portales de información juvenil, así como de las redes sociales. Además, se han difundido entre los jóvenes las diferentes ofertas públicas y privadas que resultan de interés para ellos.

Así, el número de jóvenes informados por el Área de Información y Promoción Juvenil y la Red de Centros ascendió a 517.649, que si bien no llega a la previsión inicial se acerca mucho y supera en unos 100.000 el dato del año anterior, aunque la atención presencial suele verse reducida en favor de la información virtual, alcanzándose la cifra de 6.706.445 visitas a portales de información juvenil, muy cercana a la previsión inicial y también creciente respecto al año anterior, a pesar de que los jóvenes acuden cada vez más a internet y a la consulta de información a través de sus teléfonos móviles.

Los puntos, oficinas y centros en la red de información, un total de 391, prácticamente alcanzan la previsión inicial, sin embargo, la apertura de nuevos centros presenciales no tiende a incrementarse dado que los jóvenes han cambiado sus hábitos de acceso a la información y, como antes se explicaba, la información presencial cada vez va siendo menor.

En línea con lo anterior, el número de jóvenes seguidores en redes sociales en 2019 ha sido de 243.661, que no llega a alcanzar la previsión inicial debido a que este año no contamos con datos propios de redes sociales de Juventud. Lo que se ha publicado en Redes en 2019 se hizo desde la Dirección General de Medios de Comunicación, por lo que cambia el sistema de medición respecto al año anterior. No obstante, como ya se ha mencionado, la elección por los jóvenes de la información virtual continúa en ascenso, en especial a través de las redes sociales, siendo Facebook la que tiene más seguidores en general, seguida de Twitter, Instagram y Youtube. Por lo tanto, lo que se pierde en atención presencial se va ganando en las redes sociales, en general. Además, hay que tener en cuenta que se trata de un entorno muy dinámico, donde las tendencias, reglas y

hábitos de uso cambian constantemente, dificultando la precisión en la estimación incluso de un ejercicio al sucesivo.

Se han difundido entre los jóvenes 3.566 ofertas públicas y privadas, que resultan de su interés, superando la previsión en casi 270.

Respecto a las sesiones abiertas en la app Carné Joven, no resulta posible aportar datos, debido a que, por problemas técnicos producidos en el traspaso del mantenimiento de la misma de una empresa a otra, resultó imposible mantener su control, por lo que ya no está operativa desde principios de 2019 y, por lo tanto, no existen datos de este indicador.

En cuanto a las publicaciones informativas para jóvenes previstas para 2019, se cumplen prácticamente las previsiones, habiéndose publicado durante 2019, por una parte, cuatro boletines trimestrales, en enero, abril, julio y octubre, de novedades referentes a la bibliografía que sobre temas relacionados con los jóvenes existen en el centro de documentación juvenil junto con reseñas de interés; y, por otra parte, además, cinco boletines monográficos sobre los siguientes temas: jóvenes y voluntariado, recursos para búsqueda de empleo, recursos para búsqueda de empleo en el extranjero, recursos para el emprendimiento y violencia en mujeres jóvenes.

Para la consecución de este objetivo se han invertido 4.388.213,03 €, destacando de dicho total los subconceptos presupuestarios 22003, 22602, 22610, 22706, 28001, 64001 y 89009, entre otras partidas más de los capítulos 1 y 2.

## **PROMOCIÓN DEL TALENTO JUVENIL Y DE INICIATIVAS EMPRENDEDORAS Y ACTIVIDADES JUVENILES**

En este ámbito, se han fomentado todas aquellas iniciativas que van destinadas a promocionar el talento de nuestros jóvenes, el voluntariado juvenil y a la movilidad internacional, que promueven nuestros diferentes programas, a través del Carné Joven de la Comunidad de Madrid, la Oficina Joven TIVE, junto con las diversas actividades juveniles (de naturaleza, culturales, deportivas, etc.), y el uso de los Albergues y Refugios Juveniles, entre otras actuaciones dirigidas al desarrollo de la promoción juvenil.

El indicador de iniciativas para la promoción juvenil presenta una muy elevada ejecución con respecto a las previsiones iniciales, ya que se han realizado muchas más actividades de las previstas. Más específicamente, de las 450 actuaciones previstas, se han llevado a cabo un total de 827, prácticamente duplicando la previsión. Ello es debido a que se ha conseguido una amplia diversificación de iniciativas y actividades destinadas a muy diferentes grupos de jóvenes para un amplio abanico de actuaciones, con el fin de llegar al máximo número de jóvenes posibles con una variedad de posibilidades también muy amplia.

En concreto, el programa de Actividades para Jóvenes de la Comunidad de Madrid se ha desarrollado a través de los siguientes subprogramas: jóvenes en los parques, inclusión juvenil, campamentos de verano, campos de voluntariado, cultura joven, teatros del Canal y finanzas para jóvenes. Por otra parte, a través del Carné Joven de la Comunidad de Madrid, se han realizado colaboraciones con museos, el premio Festimadtaste, promoción en piscinas de verano, cursos de formación, campañas en municipios, etc. Este indicador fue aportado con un criterio de moderación en cuanto a su previsión, si bien, durante el desarrollo del ejercicio, se optó por diversificar e incrementar el número de actuaciones e

iniciativas juveniles diversas, aunque fueran destinadas a grupos menos numerosos, pero más variados, motivo que justificaría la aparente discordancia con el número de participantes recogidos en el siguiente indicador.

En cuanto al indicador de jóvenes participantes en iniciativas juveniles, se ha conseguido prácticamente la plena ejecución de la previsión inicial de este indicador, llegando a arrojar un dato de 28.110 jóvenes participantes en dichas iniciativas.

En concreto, los indicadores en cuanto al número de usuarios y al número de actividades dirigidas a centros escolares ha aumentado considerablemente en relación a los datos previstos inicialmente debido a que se han programado más actividades.

En relación con las actividades realizadas en parques y dirigidas jóvenes, se han llevado a cabo diversas actuaciones para 225 grupos, alcanzando 10.052 jóvenes participantes. En las actividades realizadas por la Inclusión juvenil, se han llevado a cabo diferentes actuaciones para 269 grupos, llegando a participar en las mismas 5.136 jóvenes. Además, se han realizado 21 campamentos de verano, en los que han participado 732 jóvenes, y 8 campos de voluntariado en los que participaron 201 jóvenes. En cuanto al programa cultura joven, diversas actuaciones para 189 grupos lo hicieron llegar a 6.656 jóvenes. Además, 222 jóvenes pudieron disfrutar de diversas actividades realizadas para 9 grupos en los Teatros del Canal. También merece destacarse la actividad Finanzas para Jóvenes, realizada para 52 grupos, llegando a 548 jóvenes.

Además, en el marco del Carné Joven de la Comunidad de Madrid, se han realizado diversas iniciativas promocionales juveniles, con amplia participación, como colaboraciones con museos, el premio Festimadtaste con 500 participantes, promoción juvenil en piscinas de verano con más de 3.000 jóvenes beneficiados, 150 jóvenes participantes en encuentros Caixaforum, 889 jóvenes participantes en cursos de formación de carné joven, conciertos en el Museo Arqueológico Nacional, campañas promocionales en municipios, que resultaron muy numerosas en participación, etc.

Por lo que respecta a los jóvenes usuarios de Carné Joven Comunidad de Madrid se alcanzan los 517.553 usuarios, superando la previsión inicial. Asimismo, la tasa de penetración del carné joven entre la población madrileña también llega a un 45 por ciento, superior a la prevista.

Asimismo, se han producido 78.082 altas de jóvenes socios en el carné joven en 2019, acercándose al doble de lo inicialmente previsto. En 2019 se han adherido 989 empresas colaboradoras con el Carné Joven de la Comunidad de Madrid, alcanzando prácticamente la previsión inicial. También se han registrado 1.688 puntos de descuentos de las empresas adheridas al Carné Joven, ligeramente inferior a la previsión debido a que el número de establecimientos aumenta cuando se incorporan cadenas de tiendas, que suman un colaborador pero varios establecimientos, y en el caso de la campaña de municipios las altas fueron comercios pequeños con un solo establecimiento, no habiendo tenido ninguna incorporación de cadenas grandes.

El número de jóvenes usuarios de la Oficina Joven TIVE ha sido de 80.216, superior al inicialmente previsto.

Por lo que respecta a los jóvenes usuarios de Albergues y Refugios Juveniles en 2019, el número de usuarios asciende a 24.495. No se ha alcanzado la previsión inicial de usuarios, por varios motivos. En primer lugar, el Albergue Juvenil Richard Schirrmann,

sólo estuvo abierto como tal un mes y medio, habiendo sido traspasado a mediados de febrero de 2019 a la Consejería de Políticas Sociales para otro uso, destinado a centro de acogida de menores extranjeros. Por otra parte, durante 2019 se realizaron obras de remodelación integral del albergue juvenil El Escorial, permaneciendo cerrado cuatro meses, lo cual afectó, obviamente, a sus posibilidades de ocupación. Además, continuó cerrado temporalmente el Albergue Juvenil Santa Cruz de Marcenado durante 2019.

En cuanto a la mejora de instalaciones juveniles, se han llevado a cabo actuaciones en 9 centros, cumpliéndose la previsión inicial, 6 en Albergues Juveniles (El Escorial, Los Batanes, Las Dehesas, Villa Castora, Richard Schirrmann y Santa Cruz de Marcenado), 1 en Locales de Ensayo (nuevo centro Metrónomo, locales de ensayo de música para jóvenes), 1 en Refugios Juveniles (Puerto de la Morcuera) y otra en el Centro 14/30 Espacio Joven.

Los programas de movilidad europea presentan un resultado que supera con creces la previsión inicial, con 2.731 jóvenes usuarios de los mismos.

En el ámbito de la formación juvenil no reglada, la amplia oferta dirigida a los jóvenes que quieren completar su formación ha alcanzado a 2.627 jóvenes participantes en programas formativos juveniles, superando la previsión inicial. En cuanto a los jóvenes titulados monitores/coordinadores, el resultado no consigue alcanzar la previsión, si bien se acerca mucho a la misma alcanzando los 2.341. A pesar de que para 2.990 alumnos en 2019 se expidieron 2.341 títulos y no los 2.600 previstos, debido a que hay alumnos que abandonan durante el transcurso del curso y no terminan la formación, o no superan la fase de prácticas, requisito imprescindible para obtener el título, en cuanto a número de alumnos sí se superaron las previsiones. Además, los cursos se alargan hasta 18 meses, una vez finalizadas las fases teórico-prácticas, por lo que los títulos pueden demorarse en su expedición y por esta razón se reduce el número previsto inicialmente.

Las líneas de subvenciones o ayudas juveniles ejecutadas en 2019 fueron 2 en lugar de las 4 previstas inicialmente, por los motivos que se exponen a continuación:

Las subvenciones concedidas a proyectos de inclusión social para jóvenes, cambiaron su objetivo durante el ejercicio 2019, de acuerdo con el resultado obtenido en el ejercicio anterior en relación, sobre todo, a las subvenciones de este tipo para municipios, que no llegaron a tener el éxito deseado, por las dificultades de los ayuntamientos más pequeños para presentar este tipo de proyectos, pasando a distribuirse su crédito entre subvenciones destinadas a proyectos de formación juvenil, de las que hablaremos a continuación, y a otra línea de subvenciones para equipamiento de locales juveniles municipales que no llegó a ejecutarse en 2019, debido a cambios estructurales organizativos, estando prevista su realización durante 2020.

En cuanto a las subvenciones concedidas a municipios para actuaciones formativas juveniles, se subvencionaron 22, tres proyectos menos de los previstos inicialmente, porque varios municipios subvencionados obtuvieron prácticamente el máximo importe subvencionable lo que redujo la cantidad susceptible de ser repartida entre el resto de municipios que habían superado la puntuación de corte.

Respeto a las subvenciones concedidas a instituciones para actuaciones formativas juveniles, se subvencionaron 32, superando la previsión inicial, debido a que hubo más reparto cuantitativo de ayudas de menor importe en el caso de asociaciones, es decir, los

importes subvencionados para cada beneficiario fueron inferiores al máximo previsto y, por tanto, tuvieron cabida más proyectos.

Para la consecución de este objetivo se han invertido 6.764.144,03 €, destacando de dicho total los subconceptos presupuestarios 21300, 22100, 22103, 22105, 22109, 22700, 22706, 26009, 28001, 46309, 48099 y 63100, entre otras partidas más de los capítulos 1, 2, 4 y 6.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

**PROGRAMA :** 232A JUVENTUD

**CENTRO GESTOR :** 040150000 D.G. DE JUVENTUD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JUVENIL PRESENCIAL Y VIRTUAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
JÓVENES INFORMADOS POR EL CRIDJ Y RED DE CENTROS	USUARIOS	570.000	517.649
		(M) 286.026	(M) 290.039
		(H) 283.974	(H) 227.610
VISITAS A PORTALES DE INFORMACIÓN JUVENIL	VISITAS PORTAL	6.850.000	6.706.445
PUNTOS, OFICINAS Y CENTROS EN LA RED DE INFORMACIÓN	PUNTOS	394	391
JÓVENES SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	USUARIOS	290.000	243.661
		(M) 145.522	(M) 138.887
		(H) 144.478	(H) 104.774
OFERTAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DIFUNDIDAS ENTRE LOS JÓVENES	PUBLICACIONES	3.300	3.566
SESIONES ABIERTAS EN LA APP CARNÉ JOVEN	VISITAS	20.000	0
PUBLICACIONES INFORMATIVAS PARA JÓVENES	PUBLICACIONES	10	9

**2 PROMOCIÓN DEL TALENTO JUVENIL Y DE INICIATIVAS EMPRENDEDORAS Y ACTIVIDADES JUVENILES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INICIATIVAS PARA LA PROMOCIÓN JUVENIL	ACCIONES	450	827
JÓVENES PARTICIPANTES EN INICIATIVAS JUVENILES	PARTICIPANTES	28.683	28.110
		(M) 14.176	(M) 14.005
		(H) 14.507	(H) 14.105
JÓVENES USUARIOS DE CARNÉ JOVEN DE LA COMUNIDAD DE MADRID	USUARIOS	490.000	517.553
		(M) 245.882	(M) 284.655
		(H) 244.118	(H) 232.898
TASA DE PENETRACIÓN DEL CARNÉ JOVEN EN LA POBLACIÓN JOVEN MADRILEÑA (ES PORCENTAJE %)	REGISTROS	43	45
ALTAS DE JÓVENES SOCIOS EN CARNÉ JOVEN	USUARIOS	46.000	78.082
		(M) 23.083	(M) 42.322
		(H) 22.917	(H) 35.760
EMPRESAS COLABORADORAS ADHERIDAS A CARNÉ JOVEN	EMPRESAS	1.000	989

SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

PROGRAMA : 232A JUVENTUD

CENTRO GESTOR : 040150000 D.G. DE JUVENTUD

OBJETIVOS/INDICADORES				
PUNTOS DE DESCUENTOS DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS A CARNÉ JOVEN	PUNTOS		1.900	1.688
JÓVENES USUARIOS OFICINA JOVEN- TIVE	USUARIOS		80.000	80.216
		(M)	40.144	(M) 47.327
		(H)	39.856	(H) 32.889
JÓVENES USUARIOS DE ALBERGUES Y REFUGIOS	USUARIOS		30.000	24.495
		(M)	15.900	(M) 11.806
		(H)	14.100	(H) 12.689
MEJORA INSTALACIONES JUVENILES	CENTROS		9	9
JÓVENES USUARIOS DE PROGRAMAS DE MOVILIDAD EUROPEA	USUARIOS		2.200	2.731
		(M)	1.628	(M) 1.664
		(H)	572	(H) 1.067
JÓVENES TITULADOS MONITORES/COORDINADORES	PERSONAS		2.600	2.341
		(M)	1.430	(M) 1.544
		(H)	1.170	(H) 797
JÓVENES PARTICIPANTES EN PROGRAMAS FORMATIVOS JUVENILES	PARTICIPANTES		2.200	2.627
		(M)	1.628	(M) 2.128
		(H)	572	(H) 499
LÍNEAS DE SUBVENCIONES O AYUDAS JUVENILES	LÍNEAS		4	2
SUBVENCIONES CONCEDIDAS A PROYECTOS DE INCLUSIÓN SOCIAL PARA JÓVENES PRESENTADOS POR INSTITUCIONES	ACCIONES		20	0
SUBVENCIONES CONCEDIDAS A PROYECTOS DE INCLUSIÓN SOCIAL PARA JÓVENES PRESENTADOS POR MUNICIPIOS	ACCIONES		22	0
SUBVENCIONES CONCEDIDAS A MUNICIPIOS PARA ACTUACIONES FORMATIVAS JUVENILES	ACCIONES		25	22
SUBVENCIONES CONCEDIDAS A INSTITUCIONES PARA ACTUACIONES FORMATIVAS JUVENILES	ACCIONES		25	32



**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:**        **331M    DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES**

**Servicio:**        **04001   S.G.T. DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES**

---

El Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, dispuso en su artículo 14 que correspondía a la Consejería de Cultura y Turismo las competencias que tenía atribuidas la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, con excepción de la materia relativa a Deportes.

Posteriormente, mediante el Decreto 280/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, se estableció la estructura orgánica de la Consejería de Cultura y Turismo.

Como consecuencia de esta estructura orgánica se asignan al programa 331M, denominado “Dirección y Gestión Administrativa de Cultura y Turismo”, las funciones de coordinación de los diferentes centros gestores, así como los gastos de gestión y conservación del patrimonio mobiliario e inmobiliario y de los procedimientos transversales que afectan a la Consejería considerada en su conjunto y que exceden las funciones de cada una de las unidades que la conforman.

Sobre esta base, se establecieron dos objetivos operativos para 2019. Así, desde el punto de vista de su importancia estratégica para el funcionamiento de la Consejería hay que destacar los siguientes objetivos y las actividades realizadas para su consecución. Para el cumplimiento de los mismos, el programa ha tenido un nivel de ejecución presupuestaria del 96,07 % (obligaciones reconocidas a 31 de diciembre de 2019).

### **COORDINACIÓN DE LOS DIFERENTES CENTROS GESTORES DE LA CONSEJERÍA**

Este primer objetivo presenta, en primer lugar, la gestión del gasto público desde una perspectiva amplia, que abarca tanto la ejecución y control de los créditos del ejercicio 2019, como la tramitación de expedientes de contratación y la elaboración Cuenta General de la Consejería de 2018.

En este sentido, siguiendo lo establecido en los indicadores de este objetivo, se tramitaron 741 documentos contables con cargo al programa presupuestario de este centro gestor. En los procesos individualizados de gestión administrativa, en los que tiene un lugar preferente la tramitación de contratos, se tramitaron 80 expedientes.

Asimismo, en segundo lugar, en este objetivo se hace alusión a las tareas de asistencia y asesoramiento jurídico a las diversas unidades de la Consejería, como apoyo fundamental en el ejercicio de sus competencias. Se ha cuantificado mediante los siguientes indicadores y se han realizado las siguientes previsiones: 2.296 actuaciones relativas a la tramitación de expedientes del protectorado de fundaciones; 276 convenios tramitados; 2.354 inscripciones en el registro de órdenes; asimismo, se han elaborado y tramitado 168 disposiciones y actos administrativos; se han tramitado 100 recursos; y, finalmente, se tramitaron 116 expedientes para Acuerdo de Consejo de Gobierno.

En este objetivo también se incluye la gestión de los recursos humanos de la Consejería, con especial incidencia en la racionalización y la adecuación de la relación de puestos de trabajo a las necesidades efectivas del servicio prestado.

El indicador de puestos de trabajo y plantillas presupuestarias arroja un total de 418 expedientes.

Respecto al indicador sobre solicitudes de cursos de formación general, el número de solicitudes fue de 4.366, montante que, puesto en relación con la previsión inicial, apunta un incremento del 22,43%, lo que representa un dato indicativo de la importante demanda de acciones formativas por parte de los empleados que conforman la plantilla de la actual Consejería de Cultura y Turismo, y que en el momento de elaborar la previsión se integraban en la extinta Consejería de Cultura, Turismo y Deportes.

Por último, dentro de este objetivo se encuentran las actuaciones del Registro de Actividades de Tratamiento de Datos de Carácter Personal (RAT) en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del consejo de 27 de abril (RGPD). La desviación que se aprecia de la previsión que se hizo para 2019 de las actividades de tratamiento de datos personales de la Consejería, recogidas en el Registro de Actividades de Tratamiento (en cumplimiento del RGPD), respecto de las finalmente registradas, se debe única y exclusivamente a las modificaciones derivadas de la estructura del nuevo Gobierno de la Comunidad de Madrid tras las elecciones de mayo de 2019.

## **RELACIONES CON EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Registro de la Propiedad Intelectual está regulado por el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el Reglamento del Registro Territorial de la Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo.

El Registro se encarga de la atención al público, la recepción de solicitudes, la tramitación de los expedientes, la inscripción de los derechos, la publicidad registral, la participación en la Comisión de Coordinación del Registro General de la Propiedad Intelectual, así como del archivo y custodia de los documentos depositados.

En cuanto a las previsiones iniciales de consecución de los objetivos se han superado las mismas en 238 solicitudes de inscripción de derechos y 12 de publicidad registral. El dato más significativo en el ejercicio 2019 es el aumento de la presentación de las solicitudes por vía telemática con un incremento respecto al año anterior de 285 solicitudes.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

**PROGRAMA :** 331M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

**CENTRO GESTOR :** 040010000 S.G.T. DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 COORDINACIÓN DE LOS DIFERENTES CENTROS GESTORES DE LA CONSEJERÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS CONTABLES	DOCUMENTOS	750	741
TRAMITACIÓN DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	70	80
ACTUACIONES RELATIVAS A LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DEL PROTECTORADO DE FUNDACIONES	ACTUACIONES	2.200	2.296
CONVENIOS TRAMITADOS	CONVENIOS	250	276
INSCRIPCIONES EN EL REGISTRO DE ÓRDENES	ACTUACIONES	2.700	2.354
ESTUDIO Y PREPARACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONSEJO DE GOBIERNO	EXPEDIENTES	100	116
ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE DISPOSICIONES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	ACTUACIONES	100	168
RECURSOS Y RECLAMACIONES	RECLAMACIONES	122	100
PROVISIÓN DE PUESTOS Y PLANTILLAS PRESUPUESTARIAS	EXPEDIENTES	425	418
SOLICITUDES CURSOS FORMACIÓN GENERAL	SOLICITUDES	3.566	4.366
ACTIVIDADES REGISTRALES EN EL RAT	ACTIVIDADES	83	52

**2 RELACIONES CON EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSCRIPCIONES	ENTRADAS EN REGISTRO	8.680	8.918
PUBLICIDAD REGISTRAL	EXPEDIENTES	575	587

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 332A **ARCHIVOS Y PATRIMONIO DOCUMENTAL**

**Servicio:** 04011 **D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL**

---

La Subdirección General de Archivos y Gestión Documental ha llevado a cabo durante 2019 tareas que se relacionan principalmente con los siguientes objetivos: Gestión del Sistema de Archivos de la Comunidad de Madrid, Gestión del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, Gestión del Archivo Histórico de Protocolos de Madrid, Actuaciones de Protección y Fomento del Patrimonio Documental Madrileño y Difusión y divulgación.

A través de las diversas actividades que se recogen en el presupuesto del programa 332A se ha alcanzado el cumplimiento de los objetivos planteados muy satisfactoriamente, tal y como se detalla a continuación.

### **GESTIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Este objetivo incluye todas las actuaciones de la Subdirección General de Archivos encaminadas a que el Sistema de Archivos de la Comunidad de Madrid funcione de la manera más ágil y eficaz posible, garantizando que los documentos de la Comunidad de Madrid, desde que nacen, sean tratados adecuadamente, conservados por el tiempo definido como necesario, en el lugar más adecuado a su valor de uso, y estén disponibles en todo momento para su utilización con fines administrativos, judiciales o informativos, bien por los productores de los mismos o bien por los ciudadanos afectados por ellos en sus derechos y obligaciones.

En este sentido son primordiales los Servicios Delegados de Archivo Central de Cultura, Turismo y Deportes, de Justicia, de Políticas Sociales y Familia, de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio, de Economía y Hacienda, de Sanidad y del Instituto Madrileño de Investigación y Desarrollo Rural, Agrario y Alimentario, formados por personal técnico de la Subdirección General de Archivos y Gestión Documental. La labor de estos Servicios Delegados se ha visto apoyada por contratos de servicios para la gestión documental y el tratamiento archivístico de documentos de las consejerías correspondientes a esos servicios delegados y de las Consejerías de Educación e Investigación y de Transportes, Vivienda e Infraestructuras.

Además, se han realizado, por un lado, las transferencias de los documentos en fase de Archivo de Oficina al Archivo Central correspondiente, y aquellas de documentos en fase de Archivo Intermedio al Archivo Regional. Por otro lado, se ha continuado prestando asesoramiento y apoyo técnico a las unidades administrativas productoras de documentos.

En relación a la implantación del Sistema Informático de Gestión de Archivos (S.I. Gestión de Archivos – SGA), se suman 2 nuevos archivos de oficina (el Área de Patrimonio y Suelo de la Agencia de Vivienda Social y la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid) a las unidades administrativas que ya tenían implantada la aplicación, incluidos los dos centros de archivo (el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid y el Archivo Histórico de Protocolos de Madrid), hasta sumar un total de 26. Se

ha ampliado el número de normas técnicas, tutoriales, procedimientos y formularios a un total 13.

En cuanto a la valoración de documentos, se ha llevado a cabo la correspondiente a 10 series documentales. A informe del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid se han presentado 6 estudios de valoración de series, habiendo sido éste en todos los casos favorable, de manera que el total de Tablas de Valoración de series documentales aprobadas hasta 2019 es de 52. Asimismo, el Consejo de Archivos ha informado favorablemente la propuesta de eliminación de documentos correspondiente a 11 series documentales, lo que supondrá la eliminación de 1.637 metros lineales (m.l.) de documentos.

Por último, la Subdirección General de Archivos y Gestión Documental ha participado en las reuniones del Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, del CTN50 – Comité Técnico de Documentación y CTN50/SC1 - Subcomité de Gestión de Documentos y Aplicaciones de UNE, del Grupo de Trabajo de Gestión Archivística del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE), del Grupo de Trabajo de Documento, Expediente y Archivo Electrónicos, coordinado por el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, del Consejo de Cooperación Archivística y de la Comisión de Asesoramiento y Evaluación de las ayudas en materia de archivos del Ministerio de Cultura y Deporte, del Grupo de Trabajo de Archivos de Diputaciones Provinciales y Forales, Consells y Cabildos Insulares, del Comité de Seguimiento del Plan Nacional de Patrimonio Fotográfico, de la Junta de Expurgo de la Documentación Judicial de la Comunidad de Madrid, y de los grupos de Consejo Internacional de Archivos: Grupo de Trabajo de Archivos y Derechos Humanos, Grupo de Expertos de Descripción Archivística y Conferencia Anual.

Se ha llegado a un grado de cumplimiento del objetivo satisfactorio en consideración tanto a los logros alcanzados como a la ejecución de los créditos vinculados a ese fin.

## **GESTIÓN DEL ARCHIVO REGIONAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, a 31 de diciembre de 2019, han ingresado 1.187 metros lineales (m.l.) de documentos procedentes de la administración autonómica, de ayuntamientos madrileños y de fondos privados, y se han dado de baja 137 m.l. (por eliminación autorizada por Orden de Consejería). Por lo tanto, el total de documentos custodiados en este centro de archivo es de 56.897 m.l. y de 2.054.981 negativos fotográficos (en película y placa de vidrio).

Se ha realizado la descripción de 56.771 unidades de instalación: 32 unidades en soportes especiales (microfilme, DVD, disquetes, discos de pizarra, película súper 8 mm) y 56.739 imágenes fotográficas de varios fondos documentales. Con esta actuación el número total de registros descriptivos asciende a 9.323.239. Asimismo, se ha atendido a 1.868 usuarios (a 757 de ellos por primera vez), se han tramitado 4.136 solicitudes de información, se han servido 6.187 unidades de instalación, se han realizado 1.229 préstamos de documentos y 115 diapositivas de fotografías y se han proporcionado 57.132 reproducciones de documentos.

En cuanto a las actuaciones encaminadas a la óptima conservación de los documentos, se han conseguido los siguientes resultados: 1.706 folios restaurados correspondientes a 4

documentos y 34.611 imágenes digitales de documentos y fotografías, llegando a un total de 2.389.746 imágenes digitales.

En función de las actuaciones llevadas a cabo hasta fin de año, se ha llegado a un grado de cumplimiento del objetivo totalmente satisfactorio.

### **GESTIÓN DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE PROTOCOLOS DE MADRID**

En referencia al funcionamiento del Archivo Histórico de Protocolos de Madrid, éste ha seguido el ritmo inicialmente previsto, pudiendo ofrecer los siguientes resultados: en 2019, se han ingresado 350 tomos de protocolos notariales y de registros de Consulados (49,71 m.l.), pasando a ser custodiados 47.425 tomos (6.269 m.l.). Han sido descritos 329 escrituras notariales y documentos gráficos, teniendo un total de 336.142 registros de documentos descritos.

En cuanto al servicio, se ha atendido a 1.898 usuarios (a 308 de ellos por primera vez con lo que el total de usuarios registrados es de 8.790), se han tramitado 3.249 solicitudes de información, se han servido 6.233 unidades de instalación se han prestado 9 tomos de protocolos y se han proporcionado 43.136 reproducciones de documentos a usuarios del centro.

En el Archivo Histórico de Protocolos de Madrid, se ha llevado a cabo la restauración de 1.062 folios correspondientes a 2 tomos de protocolos notariales junto con 11 documentos gráficos, se han digitalizado 19 tomos de protocolos notariales que han supuesto 114.711 imágenes digitales (con esta cantidad se llega a un total de 1.157.753 imágenes digitalizadas).

Tanto desde el punto de vista de la del servicio prestado como de la ejecución de los créditos asociados a esa finalidad, la consecución de este objetivo se considera enteramente satisfactoria.

### **ACTUACIONES DE PROTECCIÓN Y FOMENTO DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL MADRILEÑO**

Se han concedido subvenciones para la adecuación del local de archivo a 1 municipio, para el equipamiento de local de archivo a 11 municipios, para la descripción de fondos documentales históricos a 3 municipios, para la microfilmación y digitalización a 1 municipio y para la restauración de documentos a 6 municipios, líneas de subvención convocadas en 2019.

En cuanto a las inversiones en Archivos Privados, por un lado, se ha continuado con la colaboración con la Provincia Eclesiástica de Madrid, a través de una subvención nominativa, que se ha materializado en la grabación de datos de los libros registro de matrimonios y digitalización de documentos del Archivo Histórico Diocesano de Madrid. Por otro lado, se han convocado por primera vez subvenciones a entidades privadas sin ánimo de lucro de la Comunidad de Madrid en materia de archivos y se han concedido subvenciones para equipamiento de archivo a 5 entidades privadas.

De la participación en el Registro de Autoridades de la Comunidad de Madrid, se pueden proporcionar los siguientes resultados: elaboración de 1.921 nuevos registros que, junto a

los elaborados por los archivos municipales, elevan el total de registros incluidos en dicho instrumento a 19.736.

Se ha actualizado la información del Directorio de Archivos de la Comunidad de Madrid y actualmente hay 202 centros incluidos. En las actuaciones del Censo del Patrimonio Documental, en 2019 se han continuado los trabajos de revisión, corrección y actualización de la información siendo 1.517 el total de archivos incluidos. En cuanto a la Estadística de Archivos, en 2019 se ha elaborado la correspondiente a 2018 con los datos recibidos de 112 archivos de los 123 seleccionados para el estudio.

En virtud de las actuaciones llevadas a cabo en pos de la consecución de este objetivo, así como de los criterios de eficacia y eficiencia en la ejecución de los créditos asociados a esa finalidad, se considera totalmente satisfactorio su grado de cumplimiento.

## **DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN**

En cuanto a las actividades de difusión y divulgación, se han realizado 137 visitas guiadas al Archivo Regional y al Archivo Histórico Protocolos de Madrid con un total 1.946 visitantes. Se han impartido 5 Talleres Pedagógicos con 156 participantes en la sede del Archivo Regional y 14 dentro de las actividades del Día de la Infancia, con 526 participantes; se han organizado las exposiciones Archivos a la calle y Pablo Pérez Mínguez en el patio y en el exterior del complejo El Águila y 7 exposiciones virtuales en el Portal de Archivos, los actos correspondientes a la celebración del Día Internacional de los Archivos (9 de junio) y 2 jornadas técnicas dirigidas a profesionales de gestión documental y archivos: Tasación de Patrimonio Documental y Archivos abiertos. La reutilización de la información del sector público en los archivos. Así mismo se han revisado las guías de los dos archivos antes citados y se han editado en inglés y castellano cuadrípticos de estos dos centros.

La colaboración con universidades y otras instituciones se ha materializado, por un lado, en los convenios de colaboración con las Universidades Complutense, Autónoma, Nacional de Educación a Distancia, Rey Juan Carlos, de Alcalá y Carlos III para la realización de prácticas de sus alumnos, y, por otro, en la continuación del convenio de colaboración con FamilySearch International para la digitalización de documentos de carácter genealógico de más de 100 años de antigüedad. Por último, se han firmado los convenios de depósito temporal de los fondos documentales privados de Donoso Cortés y Luis Escobar.

En cuanto a la difusión de documentos a través del Portal de Archivos, en 2019 el número de imágenes disponibles, y sus correspondientes fichas descriptivas, ha incrementado enormemente al incorporar las imágenes del fondo fotográfico Martín Santos Yubero (472.871 imágenes y fichas). También se han incorporado los fondos: Archivo ducal de la Casa del Infantado, Consulado de España en París y Notario Diego de Ledesma (s. XVII). El total de imágenes disponibles llega a 501.923 y el de fichas descriptivas a 507.632.

En 2019, dentro del Plan de Formación de la D.G. de Función Pública, se han impartido cuatro ediciones del curso Gestión de documentos y archivos administrativos del Plan de Formación General. Además, se ha continuado la colaboración con la Dirección General de Administración Local para la impartición del curso Organización, control, acceso y protección de datos en archivos y documentos municipales y de la jornada Expedientes y

documentos electrónicos: elaboración y archivo, del Programa de Formación para el personal y cargos electivos de las Corporaciones Locales de la Comunidad de Madrid.

El grado de cumplimiento de este objetivo se considera plenamente satisfactorio al igual que el resto de los que son responsabilidad de este programa presupuestario, que durante el ejercicio de 2019 llegó a un grado de ejecución de sus créditos del 93,87 %.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
**PROGRAMA :** 332A ARCHIVOS Y PATRIMONIO DOCUMENTAL  
**CENTRO GESTOR :** 040110000 D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GESTIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES DE APOYO DIRECTO A ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS	ACTUACIONES	7	7
SERVICIOS DELEGADOS DE ARCHIVOS EN CONSEJERÍAS	ARCHIVOS	7	7
SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE ARCHIVOS (SGA)	UNIDADES ADMINISTRATIVAS	27	26
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE ORGANISMOS DE COOPERACIÓN ARCHIVÍSTICA NACIONALES E INTERNACIONALES	ACTUACIONES	11	12
TABLAS DE VALORACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES APROBADAS	UNIDADES	50	52
NORMAS TÉCNICAS, TUTORIALES, PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS	UNIDADES	10	13

**2 GESTIÓN DEL ARCHIVO REGIONAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCUMENTOS CUSTODIADOS	METROS	58.319	56.897
DOCUMENTOS DESCRITOS	REGISTROS	8.709.558	9.323.239
USUARIOS REGISTRADOS	USUARIOS	9.000	8.756
		(M) 3.300	(M) 2.961
		(H) 5.700	(H) 5.795
DOCUMENTOS DIGITALIZADOS	IMÁGENES	2.443.417	2.389.746
RESTAURACIÓN DE DOCUMENTOS	FOLIOS	12.000	1.709

**3 GESTIÓN DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE PROTOCOLOS DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCUMENTOS CUSTODIADOS	METROS	6.267	6.269
ESCRITURAS NOTARIALES DESCRITAS	REGISTROS	331.608	336.142
TOMOS DE PROTOCOLOS INVENTARIADOS	REGISTROS	47.396	47.425
USUARIOS REGISTRADOS	USUARIOS	8.773	8.790
		(M) 2.632	(M) 3.736
		(H) 6.141	(H) 5.054
DOCUMENTOS DIGITALIZADOS	IMÁGENES	1.105.171	1.157.753
DOCUMENTOS MICROFILMADOS	IMÁGENES	11.839.771	11.947.625
RESTAURACIÓN DE PIEZAS SINGULARES DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL	FOLIOS	6.700	1.062

SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
PROGRAMA : 332A ARCHIVOS Y PATRIMONIO DOCUMENTAL  
CENTRO GESTOR : 040110000 D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 ACTUACIONES DE PROTECCIÓN Y FOMENTO DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL MADRILEÑO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS A MUNICIPIOS EN MATERIA DE ARCHIVOS	AYUNTAMIENTOS	22	22
INVERSIONES EN ARCHIVOS PRIVADOS	ARCHIVOS	5	6
REGISTRO DE AUTORIDADES DE LA COMUNIDAD DE MADRID	REGISTROS	15.000	19.736
CENSO DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL MADRILEÑO	REGISTROS	1.709	1.517
DIRECTORIO DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	CENTROS	205	202
ESTADÍSTICA DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	CENTROS	124	112

**5 DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EDICIÓN DE PUBLICACIONES	PUBLICACIONES	3	4
VISITAS GUIADAS A ARCHIVOS	VISITAS	123	137
EXPOSICIONES Y MUESTRAS DE DOCUMENTOS	ACTIVIDADES	4	9
ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS, JORNADAS Y EVENTOS	ACTIVIDADES	1	3
COLABORACIÓN CON UNIVERSIDADES	ACTUACIONES	6	6
COLABORACION CON OTRAS INSTITUCIONES	ACTUACIONES	2	1
TALLERES PEDAGÓGICOS	TALLERES	10	19
DOCUMENTOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL PORTAL DE ARCHIVOS	IMÁGENES	29.617	501.923
FICHAS DESCRIPTIVAS DE DOCUMENTOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL PORTAL DE ARCHIVOS	UNIDADES	29.822	507.632

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 332B **BIBLIOTECAS Y PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO**

**Servicio:** 04011 **D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL**

---

Los grandes objetivos del Programa 332B vienen marcados por la obligación de la Comunidad de Madrid de gestionar las competencias asumidas estatutariamente y desarrolladas por el Plan Regional de Bibliotecas (aprobado por la Asamblea de Madrid en 1989), la Ley 10/1989, de Bibliotecas y la Ley 5/1999, de Fomento del Libro y la Lectura y el Plan de Fomento de la Lectura aprobado en 2006.

Sin duda, el objetivo que ha marcado definitivamente el crecimiento del Programa 332B desde el ejercicio 2007 ha sido el Plan de Fomento de la Lectura (2006/2017), marco estratégico que ha definido la política de la Comunidad de Madrid en lo relacionado con el apoyo al sector del libro, la promoción de la lectura y el desarrollo del sistema público de lectura madrileño.

La necesidad de ajustar al máximo los objetivos de inversión ha llevado a una revisión del calendario de ejecución del Plan de Fomento de la Lectura. Esta revisión supone, esencialmente, una nueva definición de las instalaciones bibliotecarias. Con el Plan se busca la convergencia con los indicadores europeos generalmente aceptados, y para ello plantea una serie de medidas que pueden dividirse en dos grandes líneas de trabajo: estructurales (infraestructuras bibliotecarias y colecciones) y acciones para el fomento de la lectura (que afectan a servicios de lectura pública y actividades de animación cultural).

Los objetivos del programa 332B para el ejercicio 2019 han sido los siguientes:

**CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Por “consolidación del sistema bibliotecario de la Comunidad de Madrid” entendemos todas aquellas actuaciones dirigidas a la mejora de las infraestructuras (nuevos equipamientos o rehabilitación de los ya existentes) y a la creación de procedimientos de trabajo y herramientas basadas en tecnología que eviten las duplicidades tanto en trabajo como en inversión.

Dentro del plan de mantenimiento y mejora de las infraestructuras bibliotecarias en funcionamiento, con el que se pretenden ofrecer un servicio bibliotecario en un entorno de calidad, incluso en los edificios que cuentan ya con más años de antigüedad, se ha continuado con la inversión en las instalaciones de climatización en gran parte de los centros, destacando la realizada en las Bibliotecas Públicas de Fuencarral, Pedro Salinas, Usera, Carabanchel, Vallecas y en la Biblioteca Regional de Madrid. Se han impermeabilizado y tratado filtraciones en las Bibliotecas de Chamberí, Pedro Salinas, Usera y Fuencarral. Se han sustituido los cerramientos de madera de la fachada de la Biblioteca de Moratalaz; se han reformado los aseos-vestuarios en Fuencarral y en Usera; se ha reformado el vallado exterior en Vallecas y en Chamberí, y en esta última además se ha adecuado el antiguo cuarto del depósito de gasoil y se ha procedido al cerramiento de la plataforma elevadora para las personas con movilidad reducida. En la Biblioteca de Retiro se ha creado una sala de descanso para el personal, remodelando para ello el garaje subterráneo del centro. En la biblioteca de Carabanchel se ha procedido al cerramiento de

la salida de emergencia, a la reparación y pintura de los paramentos y de la escalera principal de edificio, y a la puesta en marcha de un proyecto de accesibilidad auditiva, que permitirá a los usuarios del centro con este tipo de discapacidad recibir señales visuales alertando de posibles situaciones de emergencia. Por último, en la Nave de Bibliobuses se ha adecuado el firme en la zona de lavadero de los vehículos y se ha realizado una importante inversión en las obras de recalce de la fachada de la misma.

Además, se han instalado enchufes en las mesas de estudio de las Bibliotecas de Latina y Chamberí; se han instalado nuevos circuitos de iluminación en la Biblioteca de Usera y se han continuado los trabajos de sustitución de la iluminación convencional por lámparas LED en la sala multiusos de la Biblioteca Regional. También es destacable la inversión realizada en el sistema de detección de incendios de Fuencarral; la sustitución de las ventanas y las persianas en Acuña; la sustitución de la maniobra completa y el grupo tractor de los ascensores en Vallecas; así como las inversiones en la Biblioteca Regional para tratar el suelo de madera de diferentes zonas de edificio, el montaje de una entreplanta para almacenaje en la sala polivalente del centro, así como las reparaciones realizadas en la fábrica de ladrillo de la fachada del mismo.

Las inversiones de la Comunidad de Madrid, se dirigen también al fomento de las 207 bibliotecas públicas de la región. En este marco, se observa un descenso en el número de usuarios y de préstamos motivado por la fusión de las dos redes de bibliotecas en la ciudad de Madrid, con un mismo carné y una misma política de préstamo. Asimismo, al respecto han de señalarse los mejores y mayores contenidos del sistema de préstamo de libros electrónicos eBiblio (se han ampliado a multimedia con películas, música, periódicos, entre otros).

En 2019 se ha continuado el desarrollo del Portal del Lector que se encuentra a disposición de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. El total de visitas a los servicios digitales de lectura que se han realizado en ese año llegan a los 7.228.975.

Se ha mantenido también el impulso de los Servicios de Extensión bibliotecaria: Telebiblioteca, Bibliometro y Bibliobuses, así como las ayudas para los equipamientos y la adquisición de fondos bibliográficos de las bibliotecas municipales, observando en estas últimas un descenso en las subvenciones concedidas debido a un menor número de solicitudes formuladas.

En virtud de lo expuesto y de las actuaciones llevadas a cabo en pos de la consecución de este objetivo, se considera totalmente satisfactorio su grado de cumplimiento.

## **MEJORA DE LAS COLECCIONES DE LA RED PÚBLICA DE LECTURA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Los esfuerzos en infraestructuras deben acompañarse de una mejora de las colecciones bibliográficas, clave de la oferta cultural de la biblioteca. Dicha mejora se traduce en aspectos cuantitativos (incrementos) y cualitativos (actualización y renovación de la oferta). El crédito se destina a las bibliotecas de titularidad de la Comunidad y a las bibliotecas públicas municipales, así como a los incrementos de las colecciones de los servicios de Extensión Bibliotecaria (Bibliometro, Telebiblioteca y Bibliobuses).

Durante este periodo se han adquirido libros, revistas, materiales audiovisuales y electrónicos para todas las bibliotecas públicas de la región. Para ello se ha destinado un

total de 1.053.591 €. Con dicho crédito se han podido adquirir algo más de 112.020 nuevos ejemplares para las bibliotecas y servicios de extensión bibliotecaria de la Comunidad de Madrid. Los préstamos en toda la región han llegado hasta los 6.700.000, con un ligero descenso respecto de la previsión inicial, que se justifica en los términos señalados en el objetivo de la consolidación del sistema bibliotecario de la Comunidad de Madrid.

Al igual que en el objetivo anterior, las actuaciones realizadas permiten apreciar un cumplimiento satisfactorio del mismo.

### **IMPULSO DE ACCIONES DE APOYO AL LIBRO Y LA LECTURA**

Durante el año 2019, se ha mantenido la programación básica de actividades de promoción y fomento de la lectura en las bibliotecas que gestiona la Comunidad de Madrid. Se han realizado 4.763 actividades con 82.020 asistentes. En este sentido, se han editado un total de 319.400 folletos.

Se ejecutaron las principales campañas de fomento de la lectura y el libro: el festival Getafe Negro, el Festival EÑE y la Muestra del Libro Infantil y Juvenil, en la que han participado un total de 110 bibliotecas. Por su proyección mediática, volumen de actividades, número de entidades y autores participantes y, sobre todo, por su eficacia en la promoción de la lectura y apoyo al sector librero de Madrid, hay que destacar la celebración, por 14 año consecutivo, de La Noche de los Libros. En 2019 se han celebrado 554 actividades con 612 creadores, 217 librerías, 129 bibliotecas y 194 instituciones participantes.

Se ha participado activamente en la Feria del Libro de Madrid, en el LIBER 2019 y en la Feria de Otoño del Libro Viejo y Antiguo.

También se comprende en este objetivo el apoyo directo al sector del libro, a través de las líneas de ayudas como parte esencial del fomento de la lectura. Estas ayudas se orientan principalmente al apoyo económico a las ferias del libro y a las actividades de fomento del libro y la lectura que realizan las asociaciones gremiales del sector. Este tipo de apoyo económico se ha arbitrado por medio de subvenciones nominativas a diversos agentes económicos y culturales directamente vinculados con el libro y la promoción de la lectura: Asociación de Empresarios de Comercio del Libro de Madrid, Asociación Gremio de Editores de Madrid, Fundación José Hierro, Asociación de Libreros de Lance de Madrid, y Asociación de Libreros de Viejo-LIBRIS.

En función de las actuaciones llevadas a cabo hasta fin de año, se ha llegado a un satisfactorio grado de cumplimiento de los objetivos previstos para el año.

### **PROTECCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO**

Este objetivo se ha cumplido continuando con los trabajos de desarrollo de la Biblioteca Digital de Madrid, repositorio de objetos digitales que tiene como objetivo la conservación y difusión de nuestro patrimonio bibliográfico, haciéndolo accesible a través de internet. Parte de las obras que constituyen la colección de la Biblioteca Digital se pueden consultar a través de la Biblioteca Digital Europea, proyecto en el que participa

la Comunidad de Madrid a través del Ministerio de Cultura. La Biblioteca Digital de Madrid tiene a disposición del público alrededor de 2.600.000 imágenes.

**CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE BIBLIOTECAS EN PLANTAS PEDIÁTRICAS DE LARGA ESTANCIA EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE MADRID.**

Se ha entrado en contacto con las Unidades hospitalarias y las consultas pediátricas en centros de salud y se están realizando ya actividades en el Hospital Infanta Leonor y en el Centro de Salud de la calle Londres. Se está trabajando para cerrar acuerdos de colaboración con otros hospitales.

En función de las actuaciones llevadas a cabo hasta fin de año, se entiende satisfactorio el cumplimiento de los objetivos marcados por la Dirección General del ejercicio 2019, alcanzando un grado de ejecución muy cercano al cien por cien del presupuesto (90,81 %).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
**PROGRAMA :** 332B BIBLIOTECAS Y PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO  
**CENTRO GESTOR :** 040110000 D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
BIBLIOTECAS COMUNIDAD DE MADRID EN FUNCIONAMIENTO	BIBLIOTECAS	17	16
SUPERFICIE BIBLIOTECAS COMUNIDAD EN FUNCIONAMIENTO	METROS CUADRADOS	60.973	60.765
PUESTOS DE LECTURA COMUNIDAD DE MADRID	PUESTOS	3.314	3.242
USUARIOS (VISITANTES) BIBLIOTECAS COMUNIDAD DE MADRID	USUARIOS	4.000.000	3.354.409
		(M) 2.176.000	(M) 1.811.381
		(H) 1.824.000	(H) 1.543.028
BIBLIOTECAS MUNICIPALES	BIBLIOTECAS	209	207
SUBVENCIONES EQUIPAMIENTOS BIBLIOTECAS MUNICIPALES	BIBLIOTECAS	15	10
SUBVENCIONES ADQUISICIÓN DE FONDOS BIBLIOGRÁFICOS BIBLIOTECAS MUNICIPALES	BIBLIOTECAS	90	60
BIBLIOBUSES EN FUNCIONAMIENTO	VEHÍCULOS	13	13

**2 MEJORA DE LAS COLECCIONES DE LA RED PÚBLICA DE LECTURA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FONDOS BIBLIOGRÁFICOS	TÍTULOS	8.100.000	8.500.000
VOLÚMENES POR HABITANTE	UNIDADES	1,24	1,27
PRÉSTAMOS	UNIDADES	7.150.000	6.700.000

**3 IMPULSO DE ACCIONES DE APOYO AL LIBRO Y LA LECTURA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDADES DE FOMENTO DE LECTURA	ACTIVIDADES	4.500	4.763
FOLLETOS EDITADOS	FOLLETOS	300.000	319.400
MUESTRA DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL EN BIBLIOTECAS	BIBLIOTECAS	111	110

SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
PROGRAMA : 332B BIBLIOTECAS Y PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO  
CENTRO GESTOR : 040110000 D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 PROTECCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REGISTROS INCORPORADOS AL CATÁLOGO COLECTIVO	REGISTROS	13.000	853
BIBLIOTECA DIGITAL (NÚMERO DE OBJETOS DIGITALES)	UNIDADES	1.570.000	1.595.808
BIBLIOTECA DIGITAL (NÚMERO DE ACCESOS)	UNIDADES	160.000	623.775

**5 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE BIBLIOTECAS EN PLANTAS PEDIÁTRICAS DE LARGA ESTANCIA EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE MADRID.**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRESUPUESTO	EUROS	300.000	0
VOLÚMENES	UNIDADES	20.000	0



**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 333A *MUSEOS Y EXPOSICIONES*

**Servicio:** 04010 *D.G. DE PROMOCIÓN CULTURAL*

---

La Subdirección General de Bellas Artes ha desarrollado a lo largo de 2019 una serie de programas, proyectos y actuaciones para cumplir con los objetivos establecidos en el programa presupuestario 333A, "Museos y Exposiciones". Los dos principales objetivos del programa son: la gestión e impulso de los museos de titularidad de la Comunidad de Madrid, mediante la mejora de sus infraestructuras, la documentación y difusión de sus fondos, el desarrollo de actividades y el incremento de sus colecciones, y la promoción del arte contemporáneo, a través de la organización de exposiciones temporales en sus distintos espacios y el apoyo a los creadores y a los distintos agentes del sector de las artes visuales.

El grado global de ejecución del programa fue del 97,27 %.

Además, de este amplio porcentaje de ejecución presupuestaria en los dos objetivos, este programa presupuestario no solo ha cumplido con casi todos los indicadores establecidos para garantizar la gestión eficiente de los recursos asignados, sino que ha mejorado muchos de ellos como el número de visitantes a nuestros museos (527.414 frente a los 485.000 previstos) del objetivo gestión e impulso de los museos de titularidad de la Comunidad de Madrid y el número de exposiciones temporales (41 frente a las 23 previstas) del objetivo promoción del arte contemporáneo.

En este sentido, tanto el grado de ejecución como el cumplimiento y mejora de los indicadores previstos, a lo que tenemos que sumar el grado de reconocimiento de la labor realizada por parte de los distintos sectores en el ámbito de las artes visuales y de los museos y del público que participa en nuestros distintos programas y proyectos, constata la correcta ejecución y desarrollo de las distintas líneas de trabajo en torno a los museos de titularidad autonómica y en la promoción y el fomento del arte contemporáneo que se han convertido en referentes para otras instituciones y entidades. Asimismo, hemos de reseñar el importante aumento tanto cuantitativo como cualitativo del número de proyectos, programas y actuaciones desarrolladas a lo largo de 2019.

### **GESTIÓN E IMPULSO DE MUSEOS Y COLECCIONES**

Entre los proyectos desarrollados podemos destacar la gran variedad de exposiciones, actividades y proyectos realizados por el Museo Casa Natal de Cervantes como las exposiciones Miguel de Cervantes más allá del Quijote y Miguel de Cervantes o el deseo de vivir, el programa la pieza invitada y sus distintos programa pedagógicos para alumnos de primaria, secundaria y para familias. También hay que reseñar la excelente programación realizada por la Casa Museo Lope de Vega articulada sobre la literatura del Siglo de Oro entre la que hay que destacar la exposición Lope de Vega en la escena europea, el desarrollo de la pieza invitada, que fomenta el estudio y el conocimiento de obras claves de la literatura del Siglo de Oro pertenecientes a otras instituciones, y la realización de un amplio programa de visitas guiadas, talleres y representaciones teatrales entre los que sobresalen el proyecto denominado Teatreo y la ruta letras y espadas, que llena el museo y las calles del barrio de las letras de figuras fundamentales en la historia de la literatura española del S. XVII.

Por otra parte, hemos de constatar el reconocimiento de la labor realizada en el Museo Picasso. Colección Eugenio Arias, debido a un importante programa expositivo, como Gyenes. Picasso en el objetivo y Picasso y la Celestina, y al desarrollo de un programa educativo integral, que ha puesto en valor la importancia de la colección del centro, y del Centro de Interpretación de Nuevo Baztán, que mediante talleres, visitas teatralizadas y exposiciones, como la estampa en el S. XVIII, ha contribuido a potenciar y poner en valor la importancia de este complejo único y sus repercusiones en el ámbito de las artes, la industrias y la arquitectura dieciochesca.

También es importante reseñar el conjunto de actividades, talleres, representaciones teatrales y actuaciones musicales desarrolladas en el Castillo de Manzanares que han posibilitado el incremento de la difusión de este importante conjunto monumental.

Por otra parte, el CA2M, a través de diferentes propuestas e iniciativas, entre las que destacan su riguroso programa expositivo, con muestras como Armando Andrade Tudela, Charlotte Moth, Paloma Polo, Ana Laura Aláez, Wendelien Van Oldenborgh, Lynn Hershman, Elizabeth Price y Belén Uriel, y su excelente programa educativo y de actividades, como las Picnic Sesión, las jornadas de estudio de la imagen y sus programas de formación para jóvenes, se ha consolidado entre los centros más avanzados e innovadores en la escena del arte contemporáneo.

Por último, entre las actuaciones de fomento de los museos, durante 2019, hemos colaborado con el Museo del Prado, con el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y con el Museo Thyssen en la realización de diferentes exposiciones temporales con el objetivo de favorecer la importante oferta de arte en la Comunidad de Madrid, potenciar la imagen de Madrid como capital de la cultura e incrementar el turismo cultural. Igualmente, dentro de la política museística de la Comunidad de Madrid hemos reforzado el apoyo a las instituciones que mantienen un especial compromiso con la promoción de nuestra región, desde el punto de vista de nuestra oferta cultural; sin olvidar, la promoción artística en la región que se manifiesta en la colaboración con distintos museos locales como el Museos Etnográfico de Horcajuelo de la Sierra y el Museo Ulpiano Checa de Colmenar de Oreja.

Como única desviación en este objetivo, se señala la no realización de la convocatoria de ayudas a municipios de la Comunidad de Madrid, excepto Madrid capital, para el equipamiento de salas de teatro municipales y de museos, salas de exposiciones u otros espacios expositivos de titularidad municipal en el año 2019. La citada convocatoria de ayudas implicaba un gasto de 750.000 €, distribuidos del siguiente modo: 150.000 euros, destinados a ayudas de equipamiento para museos, salas de exposiciones u otros espacios expositivos de titularidad municipal, con cargo a la partida 76309, del programa 333A y 600.000 euros destinados a ayudas para salas de teatro municipales, con cargo a la partida 76309, del programa 334A se dejó sin efecto la convocatoria, resultando una ejecución del 0 %.

## **PROMOCIÓN DEL ARTE CONTEMPORÁNEO**

El apoyo a la creación contemporánea se articula también a través de una ambiciosa programación de exposiciones temporales de arte contemporáneo, de calidad y enmarcadas en diferentes líneas de trabajo en torno a la creación contemporánea, en los diferentes espacios adscritos a la Dirección General: Sala Alcalá 31, Canal de Isabel II y Sala de Arte Joven. Entre las muestras de 2019 destacan en la Sala Alcalá 31, la

Colección latinoamericana de la colección del CA2M y de la Fundación Arco, Darío Villalba, Sara Ramo y Juan Carlos Bracho. En la Sala Canal, las dedicadas a Tanit Plana, David Jiménez, Francisco Ontañón y José Antonio Carrera. La Sala de Arte Joven también programó la II Edición de Primera Fase. Programa de producción artística, que estuvo a cargo de Rafael Muñárriz, la convocatoria de la X edición del concurso “Se busca comisario 2019” y la XXX Edición de Circuitos de Artes Plásticas de la Comunidad de Madrid. Todas estas muestras, se complementan con un programa didáctico con el objetivo de fomentar la accesibilidad a nuestras exposiciones, para llegar a un público cada vez más amplio y variado.

En el ámbito de apoyo a los creadores, además de las exposiciones y proyectos descritos, hemos fomentado la política de adquisiciones y préstamos de obras pertenecientes a la Colección del CA2M, con el objetivo de dar a conocer este importante fondo de arte contemporáneo al público nacional e internacional, y hemos mantenido y potenciado el apoyo a los jóvenes artistas mediante las convocatorias de subvenciones siguientes: Circuitos de Artes Plásticas de la Comunidad de Madrid, Becas de residencia en el extranjero para jóvenes artistas y curators, la IV edición de las ayudas a entidades sin ánimo de lucro para la realización de proyectos relacionados con las artes visuales, las ayudas a la creación en artes visuales así como las ayudas a personas físicas para la creación en cuanto a proyectos de moda.

Respecto a las ayudas, y dentro del objetivo de descentralización, se efectuó la convocatoria de ayudas a entidades culturales privadas sin ánimo de lucro para la realización de actividades culturales relacionadas con el teatro, la música, la danza, la cinematografía, las artes visuales y la moda como disciplina creativa por un importe total de 490.000 euros, que se distribuyeron del siguiente modo: 100.000 euros, destinados a ayudas para actividades relacionadas con las artes visuales y la moda como disciplina creativa, que se hicieron efectivos con cargo a la partida 48099, del programa 333A y 450.000 euros destinados a ayudas para actividades relacionadas con el teatro, la danza, la música y la cinematografía, que se harán efectivos con cargo a la partida 48099 del programa 334A.

Con respecto al programa 333A, las artes visuales y la moda, la ejecución ha sido de 99.500 euros y ha supuesto el 100 % de ejecución respecto al importe adjudicado. Las ayudas han sido concedidas a 14 entidades y todas ellas han justificado adecuadamente.

Con cargo a la partida 48399 del programa 333A, se han efectuado cuatro convocatorias. En primer lugar, una convocatoria de becas de residencia en el extranjero para jóvenes artistas y comisarios en el ámbito de las artes visuales, por un importe de 22.500 euros, con cargo a la partida 48399. Han sido presentadas 18 solicitudes y se han concedido 9 becas por importe de 2.500 cada una de ellas. Han justificado la totalidad de los beneficiarios.

En segundo lugar, con cargo a esta misma partida, se convocó la XXX Edición de los Circuitos de Artes Plásticas de la Comunidad de Madrid, correspondiente a 2019, por importe de 20.000 euros. Se han presentado 74 solicitudes, de las cuales se han otorgado 8 subvenciones por importe de 2.000 euros cada una y 2 por importe de 1.000 euros, un total de 18.000 euros.

También se convocaron, con cargo a la referida aplicación presupuestaria, las ayudas a la Creación en Artes Visuales. El importe total de la convocatoria ha sido de 310.000 euros.

---

Hubo un total de 144 solicitantes, de las cuales se concedieron a 43 solicitantes. La ejecución ha sido de 304.728,88 euros.

Por último, con crédito a la misma partida 48399, se efectuó una convocatoria de ayudas a personas físicas para la creación y el desarrollo de las artes escénicas, musicales y cinematográficas con un crédito de 220.000 euros, de los cuales 20.000 euros son imputables al programa 333A, habiendo sido concedido, con cargo a esta partida y programa, 3 ayudas para proyectos de moda.

También, se ha fomentado este apoyo a los creadores, a través de los Premios ARCO y ESTAMPA. Por otra parte, también hemos contribuido al desarrollo del sector participando en otras iniciativas de promoción de arte contemporáneo que han surgido desde el sector privado, como Apertura, Proyector, Open Studio y AcciónMad.

Finalmente, en el marco de la descentralización cultural y en el fomento de la accesibilidad de los ciudadanos a una programación expositiva del máximo nivel independientemente de su lugar de residencia, hemos incrementado la excelencia en la programación artística de la Red Itiner, cuyas 10 exposiciones anuales han podido disfrutarse por más de 65.000 ciudadanos en los municipios que integraban la Red en 2019.

En virtud de las actuaciones llevadas a cabo en pos de la consecución de los dos objetivos establecidos en el programa presupuestario 333A, se considera totalmente satisfactorio el grado de ejecución presupuestaria en función de los créditos asignados, del cumplimiento de los indicadores establecidos y de las actuaciones realizadas.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
**PROGRAMA :** 333A MUSEOS Y EXPOSICIONES  
**CENTRO GESTOR :** 040100000 D.G. DE PROMOCIÓN CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GESTIÓN E IMPULSO DE MUSEOS Y COLECCIONES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ESTUDIO Y DOCUMENTACIÓN MUSEOS	UNIDADES	1.500	1.560
MUSEOS ABIERTOS	UNIDADES	5	5
VISITANTES	UNIDADES	485.000	527.414
ACTIVIDADES	UNIDADES	86	86
VISITAS GUIADAS	UNIDADES	3.798	3.798
AYUDAS EN EQUIPAMIENTOS EN SALAS DE EXPOSICIONES	UNIDADES	20	0

**2 PROMOCIÓN DEL ARTE CONTEMPORÁNEO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPOSICIONES TEMPORALES	UNIDADES	23	41
VISITANTES	UNIDADES	195.000	169.414
EXPOSICIONES RED ITINER	UNIDADES	10	10
VISITANTES RED ITINER	UNIDADES	65.000	65.957
SALAS ABIERTAS	UNIDADES	4	4
MOVIMIENTOS RED ITINER	UNIDADES	130	120

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 333A *MUSEOS Y EXPOSICIONES*

**Servicio:** 04013 *MUSEO ARQUEOLÓGICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID*

---

El Museo Arqueológico Regional de la Comunidad de Madrid, se crea por Decreto 163/1997, de 27 de noviembre, como órgano de gestión sin personalidad jurídica propia, adscrito a la entonces Consejería de Educación y Cultura.

El Museo Arqueológico Regional ejecutó en el ejercicio 2019, dentro del Programa 333A, el 95,34 % del crédito actual, y un gasto en obligaciones reconocidas de 2.218.176,66 € (sin incluir capítulo I).

Para la consecución de los objetivos 1, 2, 3 y 4 que a continuación se exponen, el Museo tiene presupuestada la partida 28001 PROMOCIÓN ECONOMICA, CULTURAL Y EDUCATIVA, con una dotación final de 912.521,65 € ejecutándose el 92,60 % de dicha partida, ascendiendo las obligaciones reconocidas a 31 de diciembre de 845.044,86 €.

A continuación, se desarrollan los objetivos previstos para 2019 y su cumplimiento a 31 de diciembre.

### **CONSERVACIÓN ESTUDIO, INFORMATIZACIÓN E INCREMENTO DE LOS FONDOS, AMPLIACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS OFERTADOS AL PÚBLICO**

Previsión:

Para el 2019, el Museo se planteó una continuación de su actividad interna y externa en los ámbitos de la investigación arqueológica y disciplinaria afines, la difusión de la historia obtenida con criterios arqueológicos, así como la conservación del patrimonio arqueológico madrileño de carácter mueble.

Mejorar en el sistema de documentación de colecciones, migración de datos a aplicación informática Domus, revisión de tesauros documentales e integración de fichas de conservación y fotográficas en las bases de datos existentes.

Asimismo, se trabajará en la revisión y mejora de la exposición permanente, incrementando la oferta de piezas a disposición de los visitantes.

Realizado:

Durante el año 2019 se ha terminado la revisión y depuración de los registros de la migración realizada a finales de 2018 y principios de 2019, integrando en DOMUS todos los fondos administrativo y documentales que habían sido registrados en otras bases de datos complementarias (GROMA).

En 2019 se ha registrado 59 nuevos expedientes administrativos, en su mayor parte entregas de materiales procedentes de excavación con incrementos de fondos. El material arqueológico ha sido correctamente inventariado y almacenado y el aparato documental

(inventarios, memorias de excavación y planimetrías, fundamentalmente) han sido procesados e ingresado en la base de datos DOMUS para permitir futura recuperación de información.

Se han atendido 12 solicitudes de investigación sobre los fondos del Museo.

Se han gestionado 3 nuevos comodatos (con el Ayuntamiento de Collado Mediano, con el de Colmenar y con el de Talamanca del Jarama) para la cesión de piezas adscritas al Museo a centros culturales dependientes de estos municipios.

Se ha trabajado en la mejora de la exposición permanente, con la incorporación de nuevas piezas y la mejora de la información gráfica en la nueva vitrina del Módulo 6 destinada a “El Prestigio en la sociedad visigoda”.

Se ha procedido a la restauración de importantes de materiales (Abrigo del Monte) y se han consolidado y preparado los materiales para los préstamos de materiales adscritos al Museo que han viajado a otras instituciones: Museo Arqueológico de Alicante, Museo de León o Museo Nacional de Arqueología de Lisboa, favoreciendo así la visibilidad de las piezas del MAR y el intercambio cultural.

Se ha trabajado además en la dotación de mobiliario y medios técnicos del laboratorio de restauración del edificio ampliado, que ha visto duplicada su superficie, incluyendo una importante mejora de su dotación técnica.

Se han recibido, inventariado y catalogado una gran cantidad de materiales, en su práctica totalidad procedentes de excavaciones realizadas en toda la geografía de la Comunidad de Madrid. Concretamente, el número de expedientes en el que se ha incrementado el archivo documental del Museo.

Se han restaurado 99 fondos, la previsión fue de 150, pero las necesidades de restauración no son siempre programables, dado que dependen de las necesidades de conservación del material arqueológico que ingrese, además durante el 2019 el taller de restauración debido a las obras de ampliación del Museo tuvo que trasladarse temporalmente a otra dependencia en la que no se podían realizar todo tipo de intervenciones.

Se ha ampliado en 3032 unidades el fondo bibliográfico de nuestra Biblioteca y se han fotografiado 1100 fondos.

### **ORGANIZACIÓN DE LA CAMPAÑA DE EXCAVACIÓN ARQUEOLÓGICA EN EL CALVERO DE LA HIGUERA (PINILLA DEL VALLE)**

Para la campaña de excavaciones 2019, al igual que en años anteriores, se hizo la previsión de que unas 130 personas participarán en los trabajos a lo largo del mes y medio que dura la excavación.

Finalmente, en dicha campaña de excavaciones participaron 105 personas. Dichas personas provenían de distintas universidades y centros de investigación españoles y extranjeros. La excavación ha tenido lugar en los tres yacimientos intervenidos durante los últimos años: Abrigo de Navalmaillo, Cueva de la Buena Pinta y Cueva Des-Cubierta.

Además, para la realización de esta campaña se tuvieron que alquilar unas furgonetas y se realizar los servicios de limpieza y vigilancia y control del Albergue de los Batanes donde se alojaron dichos participantes.

## **GESTIÓN DEL PARQUE DEL VALLE DE LOS NEANDERTALES**

Para 2019 se continuó con la previsión de la realización durante todo el año de visitas guiadas a los yacimientos del Parque.

Desde Semana Santa de 2019 y hasta final de año se han realizado visitas guiadas a los yacimientos del Calvero de la Higuera, interrumpiendo dichas visitas durante el período en el que se llevan a cabo las excavaciones. En este caso del 15 de agosto al 15 de septiembre.

De esta manera, los yacimientos han sido visitados por numerosos colegios, normalmente en el período entre semana, y por público general sobre todo en los fines de semana.

## **DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL MUSEO: PUBLICACIÓN DE SUS FONDOS, ORGANIZACIÓN DE EXPOSICIONES TEMPORALES FIJAS O ITINERANTES, TALLERES Y CONFERENCIAS**

Se estimó la realización de las siguientes exposiciones temporales durante el 2019:

“Brindis por el príncipe”.

“La Revolución Neolítica. La Draga. El poblado de los Prodigios”.

“Ídolos: Miradas Milenarias”.

Durante 2019 el Museo Arqueológico Regional ha mantenido la programación prevista de exposiciones temporales excepto en lo que se refiere a la exposición “Ídolos. Miradas milenarias”. Debido a un cambio en las fechas de esta exposición, que fue aplazada hasta el año 2020, fue sustituida por la exposición “De Palacio a Casa de los Arqueólogos. Pasado y futuro del Palacio Arzobispal de Alcalá de Henares”. La programación de exposiciones temporales durante 2019 fue la siguiente:

“La revolución neolítica. La Draga, el poblado de los prodigios”. Del 26 de octubre de 2018 al 25 de febrero de 2019. Organizada junto al Museu d’Arqueologia de Catalunya, la exposición incluyó los principales hallazgos del yacimiento neolítico de La Draga, situado en Banyoles, Girona.

“¡Un brindis por el príncipe! El Vaso Campaniforme en el interior de la Península Ibérica (2500-2000 a.C.)”. Del 9 de abril al 29 de septiembre de 2019. La exposición mostró un recorrido sobre la investigación del fenómeno campaniforme, los últimos descubrimientos arqueológicos y las más recientes teorías sobre los símbolos de la élite, el control de actividades como la metalurgia o la sal y los rituales asociados a los enterramientos.

“De Palacio a Casa de los Arqueólogos. Pasado y futuro del Palacio Arzobispal de Alcalá de Henares”. Del 13 de noviembre de 2019 al 12 de abril de 2020. La exposición permite conocer el antiguo esplendor del Palacio Arzobispal de Alcalá de Henares, uno de los ejemplos renacentistas de España, hasta su destrucción en un incendio en 1939, y presenta el proyecto de uso de sus ruinas como futura Casa de los Arqueólogos.



Para la difusión y promoción de las actividades del Museo, también se hizo una previsión para 2019 de:

La organización de cursos, seminarios, jornadas y conferencias de temas relacionados con el mundo de la arqueología, tanto para especialistas como para el público general.

Mesas redondas con motivo de las exposiciones temporales del Museo, Cursos de formación para arqueólogos, reunión de arqueología madrileña, etc.

Realización talleres infantiles relacionados con las exposiciones temporales que realice el Museo.

Celebración de jornadas culturales específicas: el Día Internacional de los Museos y la Noche de los Libros.

Participación en actividades culturales en colaboración con otras instituciones (Universidad de Alcalá, Ayuntamiento de Alcalá, etc.)

Se seguirán realizando visitas guiadas de la colección permanente y de las exposiciones temporales, visitas para grupos con necesidades especiales, visitas para grupos escolares de la Comunidad de Madrid.

Todo ello lo haremos compatible con otros acontecimientos a celebrar en el patio acristalado.

Además de todas estas actividades programadas con gran antelación, el Museo se compromete a realizar otras actividades al hilo de la actualidad y de la demanda social, como cualquier institución cultural viva y atenta a las inquietudes ciudadanas.

Publicaciones.

Se seguirán editando catálogos de exposiciones, volúmenes de "Zona Arqueológica", libros destinados al público infantil y Manuales de Formación para arqueólogos, así como reeditando las guías del museo.

Durante 2019 de todo lo anteriormente previsto, finalmente en el Museo se han organizado las siguientes actividades.

#### ACTIVIDADES 2019 MAR

##### ENERO

- 1.-Presentación cuadernos de Atapuerca (21)
- 2.-Conferencias sobre la exposición de la Draga (29, 30 y 31)

##### FEBRERO

- 3.-Curso para profesores de secundaria (del 4 al 27)
- 4.-Taller Infantil la Draga (del 16 al 24)
- 5.-Día internacional de la Mujer y la niña en la ciencia: 11

##### MARZO

- 6.-Conferencia Egipto (26 a 28)

##### ABRIL

- 7.-Presentación vitrina el presente de la Arqueología Madrileña; Daganzo (4)
- 8.-Inauguración exposición Un Brindis por el príncipe (15)

---

**MAYO**

9.-Concierto Instrumentos Históricos (28 y 29)

**JULIO**

10.-Acto Asociación de Profesionales de Radio y TV (4)

11.-Conferencia redes complejas y arqueología (25)

**SEPTIEMBRE**

12.-Jornada de puertas abiertas Valle de los Neandertales (8)

**OCTUBRE**

13.-Retransmisión Cervantes Chico (17)

14.-Conferencias Feria de la Cerveza (18 al 20)

15.-Encuentro coral cervantina (19)

16.-Encuentro de Bandas (26)

**NOVIEMBRE**

17.-Congreso SECAH (6 al 8)

18.-Inauguración expo palacio arzobispal (13)

19.-Workshop internacional (29)

Varias de estas actividades culturales se han llevado en colaboración con otras instituciones (Universidad de Alcalá, Ayuntamiento de Alcalá de Henares, etc.).

Se han seguido realizando visitas guiadas de la colección permanente y de las exposiciones temporales, visitas para grupos con necesidades especiales, visitas para grupos escolares de la Comunidad de Madrid.

**Publicaciones.**

Durante 2019 se han editado las siguientes publicaciones.

Catálogo de la exposición “Brindis por el príncipe”

Guía-Catálogo de la exposición “Brindis por el príncipe”

Catálogo de la exposición “De Palacio a Casa de los Arqueólogos. Pasado y futuro del Palacio arzobispal de Alcalá de Henares”

Curso de formación permanente para arqueólogos. Manual del curso.

**Otras ediciones.**

Se ha editado material gráfico asociado a la colección permanente, así como a las actividades de difusión (folletos, carteles, invitaciones, octavillas), así como objetos de recuerdo y de promoción del Museo para su venta en la tienda del Museo.

**VISITANTES:**

Durante el 2019 ha habido una media mensual de 7397 visitantes al Museo.

**EDICIÓN DE LA MEMORIA DE SANTORCAZ**

Se ha avanzado muy notablemente en la elaboración de la Memoria de la excavación del Llano del Yacimiento Carpetano del Yacimiento Carpetano del Llano de la Horca en Santorcaz.

## **AMPLIACIÓN DEL MUSEO**

Las obras de la ampliación del Museo continuaron en su última anualidad durante 2019 finalizando en el mes de noviembre y se ha dotado al Museo de una nueva zona más amplia para las oficinas, una ampliación de los almacenes y taller de restauración, una sala de investigadores más amplia y un archivo documental amplio. A su vez también se aumentará la zona destinada a la exposición permanente del Museo.

Para ello la anualidad del 2019 ascendió a 771.693 € invirtiéndose toda la anualidad.

## **CASA DE LOS ARQUEÓLOGOS**

Se ha elaborado el proyecto básico para la creación de la Casa de los Arqueólogos y se ha realizado una exposición pública sobre dicho proyecto.

## **CREACIÓN DEL CENTRO DE INTERPRETACION DEL PARQUE DEL VALLE DE LOS NEANDERTALES**

Se ha realizado el proyecto ejecutivo para la construcción del Centro de Interpretación sobre el Valle de los Neandertales en Pinilla del Valle y ya está disponible para su contratación.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

**PROGRAMA :** 333A MUSEOS Y EXPOSICIONES

**CENTRO GESTOR :** 040130000 MUSEO ARQUEOLÓGICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1 CONSERVACIÓN ESTUDIO, INFORMATIZACIÓN E INCREMENTO DE LOS FONDOS, AMPLIACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS OFERTADOS AL PÚBLICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FONDOS MUSEOGRÁFICOS	EXPEDIENTES	65	59
FONDOS RESTAURADOS	PIEZAS	150	99
FONDOS FOTOGRAFIADOS	FOTOS	900	1.100
REGISTROS BIBLIOGRÁFICOS	REGISTROS	5.000	3.032

- 2 ORGANIZACIÓN DE LA CAMPAÑA DE EXCAVACIÓN ARQUEOLÓGICA EN EL CALVERO DE LA HIGUERA (PINILLA DEL VALLE)**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXCAVACIONES ARQUEOLÓGICAS	ACCIONES	1	1
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ACCIONES	1	1

- 3 GESTIÓN DEL PARQUE DEL VALLE DE LOS NEANDERTALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CAMPAÑA DE VISITAS AL PARQUE	ACCIONES	1	1

- 4 DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL MUSEO: PUBLICACIÓN DE SUS FONDOS, ORGANIZACIÓN DE EXPOSICIONES TEMPORALES FIJAS O ITINERANTES, TALLERES Y CONFERENCIAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPOSICIONES TEMPORALES	EXPOSICIONES	2	3
VISITANTES SALAS PROPIAS (MEDIA MENSUAL)	VISITAS	10.000	7.397
ACTIVIDADES CULTURALES	ACTIVIDADES	17	19

SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
PROGRAMA : 333A MUSEOS Y EXPOSICIONES  
CENTRO GESTOR : 040130000 MUSEO ARQUEOLÓGICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**5 EDICIÓN DE LA MEMORIA DE SANTORCAZ**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
MEMORIA	ACCIONES	1	0

**6 AMPLIACIÓN DEL MUSEO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
OBRA DE AMPLIACIÓN	ACCIONES	1	1

**7 CASA DE LOS ARQUEÓLOGOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROYECTO DE OBRA	ACCIONES	1	1

**8 CREACIÓN DEL CENTRO DE INTERPRETACION DEL PARQUE DEL VALLE DE LOS NEANDERTALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONSTRUCCIÓN DEL CENTRO	ACCIONES	1	1

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 334A **PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL**

**Servicio:** 04010 **D.G. DE PROMOCIÓN CULTURAL**

---

El artículo 5 del Decreto 121/2017, de 3 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se determina la estructura orgánica de la entonces Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, establece las competencias de la Dirección General de Promoción Cultural. Este Decreto es, posteriormente, derogado por el Decreto 280/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura y Turismo. Su artículo 5 establece la misma relación de competencias de la Dirección General de Promoción Cultural.

En este sentido, corresponde a esta Dirección General los objetivos y actividades incluidos en el Programa 334A, para llevar a cabo las acciones que competen a la Comunidad de Madrid en relación con el fomento, desarrollo y promoción de las Artes Escénicas, Musicales, Cinematográficas y Audiovisuales, en cuya ejecución se han aplicado criterios de eficiencia en la gestión del gasto público, contribuyendo así a la estabilidad presupuestaria necesaria para equilibrar los recursos disponibles y los proyectos llevados a cabo.

El grado global de ejecución del programa fue del 97,33 %.

La Dirección General de Promoción Cultural ha potenciado su compromiso de fomento y desarrollo de las artes escénicas, musicales y audiovisuales, a través de ciclos y festivales consolidados por su trayectoria y calidad de sus contenidos, así como por medio de los espectáculos exhibidos en los espacios que tiene adscritos: Teatros del Canal, Teatro Auditorio de San Lorenzo de El Escorial, Real Coliseo Carlos III, y Centros Culturales Paco Rabal, Pilar Miró y Comarcal de Humanidades Cardenal Gonzaga.

Por otra parte, ha seguido colaborando con el sector empresarial madrileño, apoyando a los productores de obras de teatro, danza, música y audiovisual, por medio de convocatorias públicas de subvención. De igual manera, se ha apoyado la actividad cultural que realizaron las entidades sin ánimo de lucro. Además, ha colaborado en la financiación de las actividades culturales de las entidades más emblemáticas para la cultura madrileña a través de subvenciones nominativas: Fundación Teatro Real, Fundación Orquesta y Coro de la Comunidad de Madrid, Fundación Teatro de la Abadía, Fundación Escuela de Cine de la Comunidad de Madrid y Fundación para la Danza Víctor Ullate.

La descentralización cultural es otro de los objetivos fundamentales para esta Dirección General. Ello se ha manifestado en la colaboración con las entidades locales, por medio de convocatorias de ayudas destinadas a municipios que no excedan los 10.000 habitantes, para fomentar actividades de teatro, danza, música y audiovisual en el ámbito local.

En este contexto, desde la Dirección General se han realizado actividades que impulsan la política cultural municipal, desarrollando actividades de marcado interés para la cohesión territorial en el ámbito cultural, entre las que tienen especial importancia la Red de Teatros de la Comunidad de Madrid, Circuito de Cine de Verano en municipios o el

programa musical de Clásicos en Verano. Asimismo, se ha apoyado a los principales Festivales que se han desarrollado en municipios de nuestra Comunidad como pueden ser Clásicos en Alcalá, Festival de Música Antigua de Aranjuez, Galapajazz o ALCINE-el Festival de Cine de Alcalá de Henares.

La Dirección General de Promoción Cultural ha continuado apostando por la creación contemporánea, consciente de la necesidad de innovar y experimentar para crecer en los contenidos de las propuestas teatrales, coreográficas, musicales y audiovisuales. Las líneas de actuación han sido variadas, por un lado, mediante la celebración de la quinta edición de SURGE MADRID - Muestra de Creación Escénica, un festival esencial para asegurar la visibilidad de la creación emergente que dota de nuevos contenidos a las salas alternativas y de pequeño formato de Madrid; apoyando la celebración de Festivales de muy larga trayectoria como Festimad e iniciativas como Alternativas en Concierto.

Por otro lado, se han convocado ayudas a la creación de personas físicas para la creación de nuevos textos teatrales, nuevos proyectos coreográficos, composiciones musicales y guiones de largometraje.

Se ha impulsado el programa para la captación de nuevos públicos, al objeto de acercar a los más jóvenes a las artes escénicas y a la música y, por último, se ha promocionado la cultural madrileña en el exterior, con diversas iniciativas como es la asistencia de la Comunidad de Madrid a mercados internacionales promocionando el cortometraje madrileño. Asimismo, a través de la actividad de la Oficina de Promoción de Rodajes de la Comunidad de Madrid (Film Madrid), se han asesorado distintos proyectos de producción y se han promovido rodajes en el ámbito territorial de la región.

Con cargo al Programa 334A se establecieron en 2019 los objetivos que seguidamente se enumeran.

### **PROMOCIONAR LA COMUNIDAD DE MADRID COMO CENTRO DE IRRADIACIÓN CULTURAL PARA GARANTIZAR UNA OFERTA ARTÍSTICA ÚNICA Y DE CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ARTES ESCÉNICAS, MÚSICA Y AUDIOVISUAL**

En la consecución de este objetivo, tuvo especial importancia el nivel de calidad y excelencia de la programación de los ciclos y festivales de la Comunidad de Madrid, así como los espectáculos exhibidos por los Teatros del Canal, incluido el Centro de Danza Canal, que, junto con las múltiples actividades que conforman la oferta de los espacios escénicos adscritos a esta Dirección General, han convertido a la Comunidad de Madrid en un referente cultural nacional e internacional.

La consignación del crédito necesario para estas actividades se imputa a la partida 28000 la cual ha tenido un porcentaje de ejecución del 98,77 %.

Los datos más relevantes que ponen de manifiesto el cumplimiento de este objetivo son los siguientes:

La programación de los Teatros del Canal de la Comunidad de Madrid ha ofrecido a sus usuarios en 2019 teatro (en todas sus facetas y manifestaciones); música sinfónica, de cámara y contemporánea; flamenco; zarzuela, lírica y ópera; circo y otros muchos géneros escénicos, con un total de 203.714 espectadores. Los Teatros del Canal además

---

impulsan y apoyan especialmente los trabajos creación e investigación coreográfica a través del Centro Coreográfico Canal, que ha contado un total de 4.301 usuarios de las 191 actividades.

En 2019 en Teatros del Canal se han realizado también, en relación con la promoción de las artes escénicas: campañas escolares, cuatro seminarios, nueve charlas en torno a la programación, veintitrés proyectos de apoyo a la creación, talleres, sesiones didácticas y conciertos familiares con la JORCAM.

En el Teatro Auditorio de San Lorenzo de El Escorial, se han realizado 43 funciones en 2019 y se ha recibido un total de 20.783 espectadores.

El Real Coliseo de Carlos III, con 59 funciones en 2019, apuesta por el mediano formato, conviviendo obras de autores clásicos consagrados con otros contemporáneos, ofreciendo atención especial a los conciertos de músicas de hoy.

El Centro Cultural Paco Rabal, con 163.892 espectadores y usuarios, 72 espectáculos y 44 proyecciones de cine, constituye un equipamiento cultural de referencia en el barrio de Vallecas, con programación de artes escénicas, música y cine, que apoya a las jóvenes compañías madrileñas y participa de la Red de Teatros y de los festivales de la Comunidad de Madrid, al igual de los demás centros de gestión propia.

El Centro Cultural Pilar Miró, que ofrece cuatro locales de ensayo para grupos musicales, además de programación continuada y de calidad, ha recibido 68.527 usuarios y espectadores con 58 espectáculos y 17 proyecciones de cine.

El Centro Comarcal de Humanidades Cardenal Gonzaga-Sierra Norte es el punto de encuentro de los 42 municipios que integran esta zona, con amplia programación y lugar de participación de los habitantes de la Sierra Norte, recibió 111.887 espectadores y usuarios ofreciendo actividades y espectáculos relacionadas con las artes escénicas, música, exposiciones temporales y talleres formativos de todo tipo.

El Festival de Otoño ofreció durante todo el año 2019 39 funciones. El renovado Festival Internacional de Arte Sacro presentó una propuesta musical orientada a nuevos públicos que incorporó nuevas sedes como el Congreso de los Diputados, la Capilla del Teatro Real o el MNCARS. Este festival alcanzó 60 conciertos. El Festival Internacional de Artes Escénicas para Niños y Jóvenes TEATRALIA constó de 135 funciones.

En las Fiestas del Dos de Mayo participaron 41 municipios madrileños programando 50 actividades entre conciertos, espectáculos de teatro, danza, cine y actividades familiares y tradicionales.

El Festival Suma Flamenca ofreció 28 conciertos en 15 espacios de la capital.

El Festival Internacional Madrid en Danza contó con representaciones, abiertos a todos los géneros desde el gran ballet académico al nuevo ballet flamenco, desde la danza-teatro a la danza contemporánea internacional.

Por último, se han realizado también otro tipo de actividades como el Maratón de cine de las Fiestas del 2 de mayo, en conmemoración del centenario de la llegada de Federico García Lorca a la Residencia de Estudiantes y la colaboración en diferentes festivales e iniciativas del mundo audiovisual.



---

**APOYAR ENTIDADES ESPECIALMENTE RELEVANTES PARA LA CULTURA MADRILEÑA EN EL CAMPO DE LA PROMOCIÓN CULTURAL EN EL ÁMBITO DEL TEATRO, LA DANZA, LA MÚSICA Y LA CINEMATOGRAFÍA Y EL AUDIOVISUAL, POR MEDIO DE SUBVENCIONES NOMINATIVAS**

Como en ejercicios anteriores, el apoyo a las entidades más destacadas para la cultura en la Comunidad de Madrid se materializó en la concesión de subvenciones nominativas con las que esta Dirección General colabora en la financiación de sus actividades.

Se ejecutaron en su totalidad las ayudas de los beneficiarios siguientes: Fundación Orquesta y Coro de la Comunidad de Madrid: 3.420.000 €, Fundación Teatro de la Abadía: 1.750.000 €, Fundación de Teatro Real: 3.800.000 €, Fundación Escuela de la Cinematografía y el Audiovisual de la Comunidad de Madrid: 1.750.000 €, Ateneo Científico, Literario y Artístico de Madrid: 150.000 €, Academia de las Artes y las Ciencias Cinematográficas de España: 35.000 €, Asociación Círculo Bellas Artes: 250.000 €, Asociación Madrileña Audiovisual (A.M.A.): 30.000 €, Centro Sefarad-Israel: 50.000 €, Casa de América: 60.000 €, Casa Árabe: 40.000 €, Producciones Por Hacer-Teatro Pavón Kamikaze: 150.000 €, Fundación de la Academia de las Artes Escénicas: 30.000 €, Ayuntamiento de Alcalá de Henares –“Festival de Cine”-: 55.000 € y Consorcio Plan de Rehabilitación y Equipamiento de Teatros de Madrid: 125.000 €.

Respecto al número de actividades previstas para el indicador “Fundación de la Academia de las Artes Escénicas de España”, la desviación de lo realizado (2) respecto a lo previsto (200) está motivado por un error material en el número que se indicó como previsiones.

El crédito consignado en este objetivo está previsto en distintas aplicaciones presupuestarias del Capítulo IV y VII y ha tenido un grado de ejecución del 100 %, excepto en el caso de la subvención nominativa Fundación Víctor Ullate cuyo grado de ejecución ha sido del 75 %. En relación con esta entidad, no fue posible tramitar el pago correspondiente al último trimestre de 2019 debido a que a finales de dicho año se disolvió la Compañía de Ballet y, posteriormente, también la Fundación.

**DINAMIZAR EL TEJIDO EMPRESARIAL MADRILEÑO EN EL ÁMBITO DE LAS ARTES ESCÉNICAS, MUSICALES, CINEMATOGRAFÍAS Y AUDIOVISUALES**

Para la consecución de este objetivo, se adjudicaron ayudas a empresas para la producción teatral, musical, coreográfica y audiovisual, para un total de 291 proyectos, de los que se realizaron y justificaron 259 (106 proyectos de teatro, 31 de danza, 50 de música, 44 de cortometrajes, 9 de promoción de largometrajes y 19 de desarrollo de proyectos de largometraje). El importe total de las convocatorias ascendió a 3.950.000 con cargo a la partida 47399, cuya ejecución final ascendió a 3.548.286,85 €, un 89,83 % del total convocado.

La V edición de la Ventana del Cine Madrileño (entre el 23 y 25 de octubre), en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Madrileña del Audiovisual (AMA), es un programa iniciado en 2015 junto a la Asociación Madrileña Audiovisual (AMA) con el objetivo de impulsar las coproducciones cinematográficas. Cada año se

promueve el encuentro entre productores madrileños con productores de dos zonas geográficas de Latinoamérica y Europa. En 2019 se ha desarrollado la 5ª edición teniendo como invitados a profesionales de Argentina, Canadá y Bruselas. Los encuentros profesionales en torno a los proyectos presentados, han sido el centro de la actividad que también ha contado con mesas redondas y actividades de promoción como “El cine que viene” para difundir entre los productores extranjeros las películas de próximo estreno. Se han presentado un total de 20 proyectos.

Es importante destacar la labor de FILM MADRID Oficina de Promoción de Rodajes de la Comunidad de Madrid que tiene por objeto servir de apoyo a la industria audiovisual al facilitar las solicitudes de rodaje y ofrecer información a productoras. Esta Oficina colaboró en el Día Mundial de la Animación y en la Ventana del Cine.

### **DESCENTRALIZAR LA OFERTA CULTURAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR MEDIO DE LA COLABORACIÓN CON LOS MUNICIPIOS MADRILEÑOS Y LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**

Dentro de este objetivo, durante 2019 se han llevado a cabo distintas acciones, entre los que destacan las siguientes:

- Convocatoria de subvenciones a entidades locales cuya población no exceda de 10.000 habitantes para la realización de fiestas locales tradicionales y otras actividades culturales relacionadas con las artes escénicas, musicales y cinematográficas.

El importe total de ejecución de esta convocatoria ha sido de 266.440 euros, de un presupuesto total de 300.000 euros, lo que supone un 88,95 % de ejecución del importe convocado con cargo a la partida 46309. Solicitaron ayuda 111 municipios, se les adjudicó a 110, sólo justificaron de acuerdo con la convocatoria 103.

- Convocatoria de ayudas a entidades culturales privadas sin ánimo de lucro para la realización de actividades culturales relacionadas con el teatro, la música, la danza, la cinematografía, las artes visuales y la moda como disciplina creativa por un importe total de 490.000 euros, que se distribuyeron del siguiente modo: 100.000 euros, destinados a ayudas para actividades relacionadas con las artes visuales y la moda como disciplina creativa, que se hicieron efectivos con cargo a la partida 48099, del programa 333A y 450.000 euros destinados a ayudas para actividades relacionadas con el teatro, la danza, la música y la cinematografía, que se harán efectivos con cargo a la partida 48099 del programa 334A.

En total se presentaron 180 entidades, de las que se adjudicó ayuda a 108 entidades: 14 entidades relacionadas con las artes visuales y la moda y 94 entidades relacionadas con el teatro, la danza, la música y la cinematografía.

Con respecto al programa 334A, la ejecución ha sido de 377.486,91 euros y ha supuesto un 85,93 % de ejecución respecto al importe adjudicado. Las ayudas fueron adjudicadas a 94 entidades, de las que sólo justificaron adecuadamente 74.

La principal desviación en este objetivo ha sido lo relativo a la convocatoria de ayudas a municipios de la Comunidad de Madrid, excepto Madrid capital, para el equipamiento de salas de teatro municipales y de museos, salas de exposiciones u otros espacios expositivos de titularidad municipal en el año 2019. La citada convocatoria de ayudas

implicaba un gasto de 750.000 €, distribuidos del siguiente modo: 150.000 euros, destinados a ayudas de equipamiento para museos, salas de exposiciones u otros espacios expositivos de titularidad municipal, con cargo a la partida 76309, del programa 333A y 600.000 euros destinados a ayudas para salas de teatro municipales, con cargo a la partida 76309, del programa 334A. Debido a circunstancias económicas sobrevenidas se dejó sin efecto la convocatoria, resultando una ejecución del 0 %.

- Actividades correspondientes a la Red de Teatros de la Comunidad de Madrid, instrumento de colaboración con ayuntamientos madrileños para la difusión de las artes escénicas y musicales, facilitando que tengan una programación estable; dicha Red compuesta por 65 municipios, durante 2019 ha programado espectáculos con 803 representaciones.

- Festival Clásicos en Verano, que estuvo compuesto por conciertos en 71 municipios.

- Circuito de Cine de Verano (28 de junio a 1 de septiembre) que llegó en su 20ª edición a 43 municipios de menos de 15.000 habitantes con 329 proyecciones, 63 películas y 54.570 espectadores. El cine al aire libre también llegó a Madrid capital con el clásico cine de terror en El Complejo El Águila, al centro cultural Paco Rabal con cine nacional e internacional reciente y a la Casa Museo Lope de Vega, con sesiones dedicadas a personajes femeninos del teatro que se han convertido en iconos culturales. Se realizaron sesiones especiales en el Centro de Interpretación de Nuevo Baztán, en el Museo Picasso de Buitrago de Lozoya y en el castillo de Manzanares El Real.

- 49º ALCINE Festival de Alcalá de Henares-Comunidad de Madrid, entre los días 8 a 15 de noviembre, donde se proyectaron un total de 175 películas, 90 proyecciones, 110 sesiones y un total de 18.800 espectadores. El Festival cuenta con un importante Certamen Nacional y un Certamen Europeo de cortometrajes.

- 19ª Festival de Artes Escénicas de la Comunidad de Madrid en Alcalá de Henares que siguió recuperando el teatro clásico universal a través de propuestas de nuevos creadores, con vocación internacional y promoción de la ciudad.

- Colaboración con el Ayuntamiento de Galapagar para organizar Galapajazz y sus 3 conciertos; y se continuó apoyando el Festival de Música Antigua de Aranjuez con 8 conciertos programados.

## **FOMENTAR LA CREACIÓN CONTEMPORÁNEA Y LOS NUEVOS TALENTOS**

Para fomentar la creación contemporánea y los nuevos talentos, se celebró la VI edición de SURGE MADRID, soporte fundamental de la creación escénica más innovadora que ofrecen las salas alternativas madrileñas; con 155 funciones. Se apoyaron iniciativas como Festimad, dentro de las Fiestas del 2 de Mayo y Alternativas en Concierto.

Por lo que se refiere a las actividades de cine y audiovisual, se celebraron los siguientes programas y actividades dentro de este objetivo:

- 21ª Semana del Cortometraje de la Comunidad de Madrid (Del 1 al 7 de abril), creada para la difusión del cortometraje entre el público madrileño, especialmente el

cortometraje producido en la Comunidad de Madrid. Punto de encuentro profesional anual del cortometraje y de promoción de actividades formativas en torno al género.

El país invitado fue Colombia y su Festival Bogoshorts. Participaron 68 municipios, se realizaron 275 sesiones en 117 espacios de la región, con una asistencia de 14.000 espectadores. Entre la programación destaca la sección oficial de cortometrajes con la proyección de los 41 cortometrajes subvencionados en 2018, el 3º Foro Profesional, 15º Encuentro de Directores de cortometrajes y 14º Encuentro de Productores y Guionistas. Participaron bibliotecas, centros culturales, centros penitenciarios, universidades donde se celebraron talleres y sesiones infantiles, talleres y masterclass para adultos, sesiones especiales para discapacitados, muestras de festivales de cine internacionales como el de Sundance, Clermont-Ferrand o muestras de cortometrajes africanos.

- MADRIDCREALAB, encuentro profesional entre productores y guionistas, sirvió para apoyar a los nuevos creadores del mundo del guion, en colaboración con AMA, la ECAM y otros promotores; en esta 8ª edición se seleccionaron 8 guiones de entre 64 presentados.

- CINEMA PRIDE, entre los días 24 al 28 de junio, en colaboración con la Fundación Triángulo y LesGaiCineMad, celebra en su cuarta edición un ciclo de cine de temática LGTB coincidiendo con la conmemoración del Orgullo 2019. Se proyectaron 44 películas, 14 cortos y 30 largometrajes, 19 sesiones en 4 espacios.

- Talleres de Cine donde se estudian y analizan diversos aspectos cinematográficos, con proyecciones de largometrajes, encuentros con profesionales y actividades paralelas como las visitas a la ECAM y Filmoteca Española y prácticas con directores de cine. En 2019 hubo 512 inscritos en los tres talleres: Taller de Dirección de actores, 4 sesiones entre los meses de febrero y marzo; Taller de Producción de cine español, 7 sesiones, entre los meses de mayo y junio; Taller de Crítica Cinematográfica, 5 sesiones, entre los meses de octubre y noviembre.

Por otro lado, para reconocer la creatividad y el talento en la Comunidad de Madrid se convocaron los Premios de Cultura de la Comunidad de Madrid en las doce modalidades vigentes (Patrimonio Histórico, Gastronomía, Literatura, Fotografía, Moda, Artes Plásticas, Teatro, Danza, Música clásica, Música Popular, Tauromaquia, Cinematografía), por un importe de 216.000 euros, con cargo a la partida 48399.

Respecto a la Medalla Internacional de las Artes no se efectuó la concesión de la misma en 2019.

Con crédito a la misma partida 48399, se efectuó una convocatoria de ayudas a personas físicas para la creación y el desarrollo de las artes escénicas, musicales y cinematográficas con un crédito de 220.000 euros (200.000 € al programa 334A y 20.000 € al 333A) de los cuales se adjudicaron ayudas de 5.000 euros a 39 proyectos (14 ayudas para creación de texto teatral; 14 ayudas para creación de guiones de largometraje; 4 ayudas para la creación de composiciones musicales, 4 ayudas para la creación de proyectos coreográficos y 3 ayudas para proyectos de moda).

---

## **AMPLIAR AUDIENCIAS PARA LAS ARTES ESCÉNICAS, LA MÚSICA, LA CINEMATOGRAFÍA Y EL AUDIOVISUAL**

La iniciación de los sectores más jóvenes de la población madrileña en las artes escénicas y campañas escolares se realizó en los Teatros del Canal a través de talleres y espectáculos.

Por lo que se refiere al cine y al audiovisual en relación con este objetivo, otras actividades importantes realizadas en 2019 han sido la programación de distintas actividades con motivo del Día Mundial de la Animación, del 21 al 29 de octubre, con la proyección de 41 películas, 14 sesiones y 2.500 espectadores. Se han incluido en dicha programación las segundas Jornadas del Videjuego, un encuentro con importantes profesionales del sector que ha tenido como protagonista al videojuego cultural.

Asimismo, para conmemorar el centenario de la llegada del poeta Federico García Lorca a la Residencia de Estudiantes de Madrid, el Maratón de cine de las Fiestas del 2 de mayo ha ofrecido un ciclo de 8 películas en 8 sesiones de las obras más emblemáticas del autor que han sido llevadas al cine.

Los créditos consignados para estas actividades se encuentran previstos en la partida 28000.

## **PROMOCIÓN EXTERIOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN RELACIÓN CON EL TEATRO, LA MÚSICA, LA DANZA Y LA CINEMATOGRAFÍA, A TRAVÉS DE ACTIVIDADES CULTURALES DE LA OFICINA DE CULTURA Y TURISMO EN EL RESTO DE ESPAÑA Y EN EL EXTRANJERO**

Las actuaciones más importantes para la consecución de este objetivo tuvieron como finalidad la promoción del cortometraje madrileño en festivales y muestras nacionales e internacionales, entre las que destacaron la asistencia al Mercado Internacional de Cortometrajes de Clermont-Ferrand (del 1 al 9 de febrero) y al Short Film Corner de Cannes (del 14 al 19 de mayo), todo ello con el objetivo de promocionar los trabajos de Madrid en Corto, programa anual de distribución de cortometrajes realizado en colaboración con la ECAM que desde su creación en 2005 hasta 2018 ha conseguido que sus cortos hayan sido seleccionados en 8.624 festivales y hayan obtenido 1760 premios. En 2019 han sido 421 nuevas selecciones para festivales y 117 nuevos premios.

La Comunidad de Madrid estuvo presente también en la 69ª Edición del Festival Internacional de Cine de Berlín (7 a 17 febrero), en el Festival Internacional de Cine de Cannes (14 a 25 mayo), en el MIP COM de Cannes (junio), en la Feria Internacional de Reino Unido (FOCUS) celebrado en Londres en diciembre. En territorio nacional en el Festival de Cine de Málaga, con un espacio en el MAFIZ (Málaga Festival Industry Zone) (15 a 24 marzo) y en el Festival de Cine de San Sebastián.

Por último hay que señalar las colaboraciones en diferentes festivales e iniciativas del mundo audiovisual: EUROCONNECTION; Rodando Páginas, de la Asociación Madrileña del Audiovisual (AMA), para estimular la creación audiovisual y cinematográfica fomentando la adaptación de obras literarias; CORTOGENIA; Festival Internacional de Cine 16 kilómetros-Cañada Real, de la Fundación Voces; Festival de Cine por Mujeres; Festival Rizoma, entre otras.

---

Así mismo, hay que mencionar dentro de las acciones directas en el exterior, las actuaciones del programa Artistas en Ruta y las ferias Mercartes y Madferia.

Los créditos consignados para estas actividades se encuentran previstos en la partida 28000.

Por lo que se refiere a la Oficina de Promoción de Rodajes de la Comunidad de Madrid, denominada “Film Madrid”, se puso en marcha en 2016. Esta Oficina se ha concebido como un servicio público destinado a fortalecer la industria audiovisual madrileña, con el que se pretende coordinar y ofrecer información práctica a todas aquellas productoras que escojan la Comunidad de Madrid como lugar idóneo para el rodaje de sus producciones.

En este sentido, hay que destacar que la Comunidad de Madrid acoge en su territorio más de 1.500 empresas vinculadas a la actividad audiovisual, entre las que destacan productoras, distribuidoras, empresas de postproducción, proveedores y exhibición, entre otras.

La Oficina de Promoción de Rodajes de la Comunidad de Madrid actúa como oficina pública destinada a facilitar a los productores audiovisuales nacionales e internacionales toda la información que precisen para la realización de rodajes en un determinado lugar (incluyendo películas, televisión y anuncios). Con su trabajo promueven la industria audiovisual y la propia zona en la que operan.

La Oficina de Rodajes Film Madrid participó en 2019 en el asesoramiento de 145 proyectos audiovisuales. Además de este asesoramiento directo, ha atendido más de 500 llamadas telefónicas, no sólo de productoras audiovisuales (películas, series de televisión, documentales, videoclips, publicidad, cortometrajes, fotografía, etc.), sino también a estudiantes en formación con la realización de sus primeros trabajos en audiovisual.

Los créditos consignados para estas actividades se encuentran previstos en la partida 28002.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
**PROGRAMA :** 334A PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL  
**CENTRO GESTOR :** 040100000 D.G. DE PROMOCIÓN CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** PROMOCIONAR LA COMUNIDAD DE MADRID COMO CENTRO DE IRRADIACIÓN CULTURAL PARA GARANTIZAR UNA OFERTA ARTÍSTICA ÚNICA Y DE CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ARTES ESCÉNICAS, MÚSICA Y AUDIOVISUAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TEATROS DEL CANAL	FUNCIONES ESCÉNICAS	600	671
TEATRO AUDITORIO SAN LORENZO DEL ESCORIAL	FUNCIONES ESCÉNICAS	30	43
REAL COLISEO CAROS III	FUNCIONES ESCÉNICAS	70	59
CENTRO CULTURAL PACO RABAL	USUARIOS	170.000	163.892
		(M) 100.000	(M) 95.000
		(H) 70.000	(H) 68.892
CENTRO CULTURAL PILAR MIRÓ	USUARIOS	80.000	68.527
		(M) 45.000	(M) 39.745
		(H) 35.000	(H) 28.782
CENTRO CULTURAL CARDENAL GONZAGA	USUARIOS	110.000	111.887
		(M) 60.000	(M) 60.887
		(H) 50.000	(H) 51.000
FESTIVAL DE OTOÑO A PRIMAVERA	FUNCIONES ESCÉNICAS	30	39
FESTIVAL ARTE SACRO	FUNCIONES ESCÉNICAS	50	60
FESTIVAL MADRID EN DANZA	FUNCIONES ESCÉNICAS	30	27
TEATRALIA	FUNCIONES ESCÉNICAS	140	135
FESTIVAL SUMA FLAMENCA	FUNCIONES ESCÉNICAS	25	28
FIESTAS DEL 2 DE MAYO	ACTIVIDADES	50	50
DÍA MUNDIAL DE LA ANIMACIÓN	ACTIVIDADES	35	55
SEMANA DEL CORTOMETRAJE	ACTIVIDADES	250	212
OFICINA DE RODAJES MADRID FILM	PROYECTOS	50	145

- 2** APOYAR ENTIDADES ESPECIALMENTE RELEVANTES PARA LA CULTURA MADRILEÑA EN EL CAMPO DE LA PROMOCIÓN CULTURAL EN EL ÁMBITO DEL TEATRO, LA DANZA, LA MÚSICA Y LA CINEMATOGRAFÍA Y EL AUDIOVISUAL, POR MEDIO DE SUBVENCIONES NOMINATIVAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
-----------	------------------	----------------	----------------

SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
PROGRAMA : 334A PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL  
CENTRO GESTOR : 040100000 D.G. DE PROMOCIÓN CULTURAL

OBJETIVOS/INDICADORES				
FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID	CONCIERTOS	225	251	
FUNDACIÓN TEATRO DE LA ABADÍA	FUNCIONES ESCÉNICAS	350	356	
COMPAÑÍA DE BALLE T VÍCTOR ULLATE	FUNCIONES ESCÉNICAS	55	48	
FUNDACIÓN ESCUELA DE CINE Y AUDIOVISUAL	ALUMNOS	200	275	
		(M) 100	(M) 130	
		(H) 100	(H) 145	
FUNDACIÓN DE LA ACADEMIA DE LAS ARTES ESCÉNICAS DE ESPAÑA	ACTIVIDADES	200	2	
ASOCIACIÓN CÍRCULO DE BELLAS ARTES	ACTIVIDADES	800	822	
ACADEMIA DE LAS ARTES Y LAS CIENCIAS CINEMATOGRAFICAS	ACTIVIDADES	1	1	
ATENEO CIENTÍFICO, LITERARIO Y ARTÍSTICO DE MADRID	ACTIVIDADES	1.000	1.000	
PRODUCCIONES POR HACER S.L. (TEATRO PAVÓN KAMIKAZE)	FUNCIONES ESCÉNICAS	350	301	
CASA AMÉRICA	ACTIVIDADES	350	350	
CENTRO SEFARAD-ISRAEL	ACTIVIDADES	350	350	
CASA ÁRABE	ACTIVIDADES	300	300	
ASOCIACION MADRILEÑA AUDIOVISUAL	ACTIVIDADES	140	140	

**3 DINAMIZAR EL TEJIDO EMPRESARIAL MADRILEÑO EN EL ÁMBITO DE LAS ARTES ESCÉNICAS, MUSICALES, CINEMATOGRAFICAS Y AUDIOVISUALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIA DE AYUDA EMPRESAS ACTIVIDAD TEATRAL	PROYECTOS	100	106
CONVOCATORIA DE AYUDAS EMPRESAS ACTIVIDAD COREOGRÁFICA	PROYECTOS	35	31
CONVOCATORIA DE AYUDAS EMPRESAS ACTIVIDAD MUSICAL	PROYECTOS	50	50
CONVOCATORIA DE AYUDAS EMPRESAS PARA PROD. CORTOMETRAJES	PROYECTOS	45	44
CONVOCATORIA DE AYUDAS EMPRESAS PROMOCIÓN DE LARGOMETRAJES	PROYECTOS	10	9
CONV. AYUDAS EMPRESAS DESARROLLO PROYECTOS DE LARGOMETRAJES	PROYECTOS	20	19



SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
PROGRAMA : 334A PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL  
CENTRO GESTOR : 040100000 D.G. DE PROMOCIÓN CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

4 DESCENTRALIZAR LA OFERTA CULTURAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR MEDIO DE LA COLABORACIÓN CON LOS MUNICIPIOS MADRILEÑOS Y LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIA DE AYUDAS A ENTIDADES LOCALES	MUNICIPIOS	125	97
CONVOCATORIA DE AYUDAS A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	PROYECTOS	80	76
RED DE TEATROS	MUNICIPIOS	70	65
CLÁSICOS EN VERANO	MUNICIPIOS	50	71
CINE DE VERANO	MUNICIPIOS	40	43
FESTIVAL DE CINE DE ALCALÁ DE HENARES	ACTIVIDADES	200	200
FESTIVAL CLÁSICOS EN ALCALÁ	FUNCIONES ESCÉNICAS	55	60
FESTIVAL GALAPAJAZZ EN GALAPAGAR	CONCIERTOS	4	3
FESTIVAL MÚSICA ANTIGUA DE ARANJUEZ	CONCIERTOS	10	8
CONVOCATORIA AYUDAS EQUIPAMIENTO SALAS MUNICIPALES	MUNICIPIOS	60	0

5 FOMENTAR LA CREACIÓN CONTEMPORÁNEA Y LOS NUEVOS TALENTOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIA DE PREMIOS DE CULTURA COMUNIDAD DE MADRID	PREMIADOS	12	12
		(M) 6	(M) 7
		(H) 6	(H) 5
CONVOCATORIA MEDALLA INTERNACIONAL ARTES COMUNIDAD DE MADRID	PREMIADOS	1	0
		(M) 1	(M) 0
		(H) 0	(H) 0
FESTIMAD	CONCIERTOS	50	103
CERTÁMENES DE ARTES ESCÉNICAS (SURGE)	FUNCIONES	200	155
	ESCÉNICAS		
ALTERNATIVAS EN CONCIERTO	CONCIERTOS	10	10
CONVOCATORIA DE AYUDAS A AUTORES PARA CREACIÓN ARTÍSTICA	BENEFICIARIOS	40	35
		(M) 20	(M) 17
		(H) 20	(H) 18
RESIDENCIAS TEMPORALES PARA CREACIÓN ARTÍSTICA	COMPAÑIAS	30	30

SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
PROGRAMA : 334A PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL  
CENTRO GESTOR : 040100000 D.G. DE PROMOCIÓN CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

6 AMPLIAR AUDIENCIAS PARA LAS ARTES ESCÉNICAS, LA MÚSICA, LA CINEMATOGRAFÍA Y EL AUDIOVISUAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CAPTACIÓN DE NUEVOS PÚBLICOS	ALUMNOS	3.000	4.301
		(M) 1.800	(M) 2.580
		(H) 1.200	(H) 1.721
LA NOCHE DE LOS TEATROS	ACTIVIDADES	80	26
DÍA INTERNACIONAL DE LA DANZA	ACTIVIDADES	15	12
ACTIVIDADES CENTRO DANZA CANAL	ACTIVIDADES	100	191

7 PROMOCIÓN EXTERIOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN RELACIÓN CON EL TEATRO, LA MÚSICA, LA DANZA Y LA CINEMATOGRAFÍA, A TRAVÉS DE ACTIVIDADES CULTURALES DE LA OFICINA DE CULTURA Y TURISMO EN EL RESTO DE ESPAÑA Y EN EL EXTRANJERO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FERIAS Y MERCADOS	ASISTENCIAS	6	8
PROGRAMA MADRID EN CORTO	ACTIVIDADES	750	563

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**PROGRAMA:** 336A **ACTIVIDADES, TECNIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DEPORTIVA**

**Servicio:** 04014 **D.G. DE DEPORTES**

La Dirección General de Deportes, que de acuerdo con el Decreto 281/2019, de 29 de octubre, paso a ser la Dirección General de Infraestructuras y Programas de la Actividad Física y Deporte y la Dirección General de Planificación, Coordinación, Investigación y Formación de la Actividad Física y Deporte, ha desarrollado durante el año 2019 sus programas y actividades a través de los siguientes objetivos y sus respectivos indicadores.

**FOMENTAR LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, PROMOVER, ATENDER Y AYUDAR A FEDERACIONES, CLUBES DEPORTIVOS Y ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE CONCEDERÁN AYUDAS A LAS ENTIDADES MENCIONADAS MEDIANTE CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES Y ÓRDENES DE SUBVENCIONES NOMINATIVAS**

Para el cumplimiento de este objetivo se han desarrollado las siguientes actividades:

Ayudas a los programas de actividades y, en su caso, de tecnificación de las Federaciones Deportivas Madrileñas y resto de entidades deportivas, concediéndose subvenciones a través del capítulo IV:

Ayudas a clubes deportivos:

Se concedieron 61 ayudas a las Federaciones deportivas Madrileñas y a la Fundación Madrid para el Deporte y UFEDEMA por un importe total de 3.739.342 €.

Orden 242/2019, de 19 de febrero, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, por la que se aprueba la convocatoria para el año 2019 de subvenciones destinadas a clubes deportivos madrileños por la participación de sus equipos, en las máximas categorías y niveles de competiciones oficiales de ámbito nacional o internacional, de carácter no profesional. Con el siguiente desglose: Total importe convocatoria: 2.000.000 €, Solicitudes recibidas: 286. Admitidos definitivos: 227 (79 %). Beneficiarios: 217 equipos de 120 clubes.

Orden 531/2019, de 2 de abril, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes por la que se aprueba la convocatoria para el año 2019 de subvenciones destinadas a asociaciones deportivas madrileñas, excepto federaciones deportivas, para la participación en actividades deportivas oficiales. Con el siguiente desglose: Total importe convocatoria: 1.020.000 €. Solicitudes recibidas: 498. Admitidos definitivos: 460 (92 %), Beneficiarios: 456.

En el ámbito del Régimen Jurídico Deportivo:

A fecha 31 de diciembre de 2019 estaban inscritas 14.989 entidades en el Registro de Entidades Deportivas de la Comunidad de Madrid. En el último año se inscribieron 330

entidades deportivas nuevas, adquiriendo la mayoría de ellas la forma jurídica de Clubes Deportivos Elementales.

Las partidas y conceptos que mayor relevancia han tenido en el cumplimiento de este objetivo son las 63 partidas del concepto 48 (subvenciones nominativas a federaciones), con un grado de ejecución del 100 % y la partida 48099 con un grado de cumplimiento del 95,70 %.

### **ATENDER EL PERFECCIONAMIENTO TÉCNICO DE DEPORTISTA. PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE REALIZARÁ UNA CONVOCATORIA DE AYUDAS A DEPORTISTAS**

La ayuda al perfeccionamiento de Deportistas se desarrolla mediante Orden 494/2019, de 26 de abril, por la que se aprueba la convocatoria correspondiente al año 2019, de ayudas a deportistas. Con el siguiente desglose: Total importe convocatoria: 1.000.000 €. Solicitudes recibidas: 989. Beneficiarios: 453.

Este objetivo se ha realizado con el crédito de la partida 48399 con un grado de cumplimiento del 95,95 %.

### **COLABORAR CON EVENTOS DEPORTIVOS RELEVANTES Y OTRAS ACCIONES DE PROMOCIÓN EXTERIOR. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE ORGANIZARÁ, SE COLABORARÁ Y SE PARTICIPARÁ EN EVENTOS DEPORTIVOS INTERNACIONALES, NACIONALES Y AUTONÓMICOS COMO ACTUACIONES MÁS IMPORTANTES**

Colaboración en eventos deportivos: destacan entre otros la Copa del Rey de Baloncesto, Campeonato de España Atletismo sub-20 en pista cubierta, Cuartos final Champions Baloncesto en Silla de Ruedas, Campeonato de España Autonomías de Hockey SER, 15 km. Madrid Activa, II Semana de la Vela, Maratón de Madrid, Campeonato de España Maratón Corto de Piragüismo, FISE European Series, Vuelta Ciclista Internacional Comunidad de Madrid, Campeonato de España junior hockey patines, Partidos de la Selección Española de Fútbol (España – Suecia y España – Rumanía), Juegos del Orgullo, Campeonato de España de Boccia, Campeonato de España Baloncesto silla ruedas sub-23, Campeonato de España por Autonomías de Triatlón, Campeonato de España junior de tenis, Campeonato de España por Autonomías de Voley Playa, Supercopa de Baloncesto, Copa de España de Trial Clásico, Madrid También Solidario, Fase Final de la Copa Davis de Tenis, Rally Comunidad de Madrid, Motocross Internacional Comunidad de Madrid, Kárate 1 Premier League, Campeonato de España de Judo absoluto y Madrid Horse Week. Al margen de que muchos de estos eventos han tenido participación femenina, también se han llevado a cabo acciones específicas de promoción del deporte femenino durante el año 2019, que se han centrado en colaborar en la organización de grandes eventos deportivos con participación exclusivamente femenina, entre los que destacan el Campeonato de Europa absoluto de Boxeo élite femenino, clasificatorio para los Juegos Olímpicos de Tokio 2020, y el Campeonato de España de figuras en categoría infantil y de rutinas técnicas en categoría junior. Total: 60 eventos en 25 municipios. Asimismo se han organizado 60 competiciones oficiales de ámbito autonómico de las distintas modalidades y/o especialidades deportivas correspondientes de las Federaciones Deportivas Madrileñas. Total 120 eventos. Por otra parte, se han suscrito 67 convenios de colaboración con otros tantos Ayuntamientos de la

Comunidad de Madrid, para el desarrollo de 70 proyectos de actividad física y salud, dentro del Programa Madrid Región Activa. (Dando un cómputo total de 190 entre eventos y acciones de promoción exterior).

La partida que mayor relevancia tiene en la financiación de estas actividades es la 28001 que ha tenido un grado de ejecución del 97,94 %.

**PROMOVER LA ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA EN LOS ÁMBITOS ESCOLAR Y UNIVERSITARIO. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE ORGANIZAN Y DESARROLLAN ACTIVIDADES EN INSTITUTOS PROMOTORES DE LA ACTIVIDAD FÍSICA, EL PROGRAMA "MADRID COMUNIDAD OLÍMPICA" EN LOS QUE PARTICIPAN LAS FEDERACIONES DEPORTIVAS MADRILEÑAS Y LOS CAMPEONATOS ENTRE LAS UNIVERSIDADES MADRILEÑAS EN DIVERSAS MODALIDADES DEPORTIVAS. ASIMISMO, SE ORGANIZA EL PROGRAMA DEL DEPORTE INFANTIL EN LOS MUNICIPIOS DE MADRID Y SE PARTICIPAN EN LOS CAMPEONATOS DE ESPAÑA EN EDAD ESCOLAR**

El cumplimiento de este objetivo se ha realizado esencialmente a través de los siguientes programas propios de la Comunidad de Madrid:

En el año 2018 - 2019 se desarrolló la Tercera Edición IPAFD de la Comunidad de Madrid, un programa dirigido a los alumnos y alumnas de los institutos públicos madrileños, desarrollado en el horario extraescolar del calendario lectivo, para favorecer la práctica de actividad física y deportiva y en la que se da cabida a 24 modalidades deportivas y dos formatos de participación, Campeonatos Escolares (con una competición interinstitutos) y Escuelas deportivas, que cada centro selecciona en función de sus características con el fin de llegar al mayor número de alumnos posibles y dar respuesta a una demanda más amplia que por ende aumenta la participación, consiguiendo así que los centros públicos de la Comunidad de Madrid sean verdaderos Institutos promotores de la actividad física y el deporte.

163 institutos participaron en el programa, con 14.854 alumnos/as inscritos, de los cuales el 57,15 % correspondía a la participación Masculina y el 42,85 % a la participación Femenina. Para ello se invirtió un presupuesto total de 1.701.005 €, de los que 1.475.600 € se destinaron a convenios de colaboración con las federaciones territoriales participantes, 208.080 € a transporte de competición y 17.325 € otros gastos.

Programa de Deporte Infantil:

Más de la mitad de los escolares de la Comunidad de Madrid que participan en competiciones deportivas lo hacen a través de la convocatoria del programa "Deporte Infantil de la Comunidad de Madrid" que alcanzó en 2019 su trigésima edición. Es un programa dirigido a los niños y jóvenes de la Comunidad de Madrid entre 6 y 18 años, que agrupó en el año 2019 a 155.749 escolares pertenecientes a 117 municipios, con una representación Masculina de 100.392 participantes y una representación femenina de 55.357 participantes. Se concedieron ayudas a 109 municipios y 150.725 escolares, por un importe total de 1.513.581 €.

Programa Madrid Comunidad Olímpica:

El objetivo de este programa es la difusión de modalidades deportivas con menor implantación en el deporte escolar, para que los alumnos que no encuentran su modalidad deportiva favorita entre las más difundidas y tradicionales en los centros educativos, puedan conocer y practicar otras modalidades deportivas.

La décima edición de Madrid Comunidad Olímpica que en 2019 acercó 33 modalidades deportivas en el ámbito divulgativo, con la incorporación de Hípica, 4 modalidades de Nieve y 3 de competición, a 115.130 alumnos y alumnas de nuestra región. De estos, 13.690 lo hicieron en el programa de Nieve y 6.968 lo hicieron en el programa de competición, en este programa la participación se ha regulado, al limitar la participación en el Cross escolar y dejar la competición de Natación en una sola jornada.

En total se han ofertado 1.705 actividades siendo cubiertas en su totalidad por los aproximadamente 1.000 centros participantes.

El programa se complementa con la actividad “Mañanas Activas”, dirigida a 76 centros de primaria y 1º y 2º de la ESO y 3.800 alumnos de localidades de pequeño tamaño o alejadas de la capital, consistente en el desarrollo de una jornada matinal en el Parque Deportivo Puerta de Hierro de Madrid, entre los meses de mayo y junio, practicando diversos deportes.

También se continuó con el programa “Activa tus valores deportivos” con el objetivo de hacer llegar a los escolares la importancia del deporte como forma de desarrollar la tolerancia en las distintas diversidades tanto por cuestiones de género, sexo, raza, religión y el respeto a todos los implicados en el desarrollo de la actividad física. Participaron 4660 alumnos y alumnas de 66 centros.

El programa se completó en el 2019 con el proyecto “Madrid Montaña”. En este proyecto, en su segundo año, participaron 1.500 alumnos de 29 centros.

Se inicia en el 2019 la Ruta Genaro para centros escolares con una participación de 21 centros y 1050 alumnos.

Campeonato de España en Edad Escolar 2019:

En el año 2019, 603 deportistas representaron a la Comunidad de Madrid en los distintos Campeonatos de España en Edad Escolar, de los cuales 320 eran deportistas masculinos y 283 femeninos, obteniendo grandes resultados que nos llevan a liderar un año más el pódium nacional de las Comunidades Autónomas por delante de Andalucía y Cataluña.

En concreto se alcanzaron 49 Campeonatos de España (25 masculino, 24 femenino), 30 Subcampeonatos (17 masculino, 13 femenino) y 36 terceros puestos (16 masculino, 20 femenino) se alcanzó el liderazgo en el medallero masculino y femenino.

Estos Campeonatos convocados por el Consejo Superior de Deportes reúnen a las selecciones infantiles y cadetes (masculina y femenina) de las 17 Comunidades Autónomas más Ceuta y Melilla, en 20 modalidades deportivas a lo largo de los meses de Enero a Noviembre.

Los 20 Campeonatos de España en Edad Escolar se distribuyen a lo largo de otras tantas ciudades del territorio nacional.

Campeonatos Universitarios de Madrid:

Se ha incorporado dos nuevas modalidades deportivas, Tenis de Mesa y Tiro con arco, estando presentes en la temporada 2018-2019, 25 modalidades deportivas.

Se ha celebrado la 27ª Edición del Circuito de Cross con una participación de 2.983 deportistas.

La temporada se ha cerrado con la participación de 7.244 deportistas, de las 13 universidades madrileñas.

Las partidas que mayor relevancia tienen en la financiación de estas actividades son la 28001, 22802 y 46309 con un grado de ejecución del 97,94 %, 96,68 % y 70,49 %, respectivamente.

**PROTECCIÓN DE LOS DEPORTISTAS FRENTE A PRÁCTICAS DE RIESGO. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE REALIZARÁN FUNDAMENTALMENTE CONTROLES Y RECONOCIMIENTOS MÉDICOS A DEPORTISTAS MADRILEÑOS Y SE SUSCRIBIRÁ UN SEGURO QUE CUBRA LAS INDICACIONES DEL REAL DECRETO QUE REGULA EL SEGURO OBLIGATORIO**

A través del Centro de Medicina Deportiva se han realizado un total de 858 reconocimientos médicos en 2019, algo menos que en 2018 por la variabilidad en la remisión de deportistas desde las federaciones deportivas. De ellos, 404 han sido para deportistas tecnificados, 230 para otras federaciones autorizadas y 224 privados.

En concepto de ingresos por servicios médicos realizados a pacientes privados se ha contabilizado un total de 11.880 euros.

**CONSTRUCCIÓN, CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Para el cumplimiento de este objetivo se han llevado a cabo numerosas actuaciones, entre las que cabe destacar:

En el Estadio de Vallecas se han ejecutado las obras correspondientes para la reforma y adecuación a la ITE. También se ha llevado a cabo la formación de pendientes para evitar la acumulación de agua en los graderíos.

En los campos de fútbol de Valdebernardo se han realizado las obras necesarias para la construcción de un aparcamiento en superficie.

En el Palacio de Deportes (Wizink Center), se han ejecutado las obras correspondientes para la reforma y adecuación a la ITE.

En lo que respecta a los centros educativos, se han realizado actuaciones en 10 Institutos de Enseñanza Secundaria ejecutando las obras para la adecuación de las pistas deportivas.

---

En el Centro de Natación M-86, se ha procedido a la instalación de silenciadores para atenuar los ruidos emitidos por las chimeneas de las calderas. Se ha realizado el proyecto de ejecución para la sustitución del sistema de presión y se ha llevado a cabo la sectorización del sistema de incendios en el edificio de ampliación. También se ha procedido a la reparación del hormigón del trampolín del foso de saltos, así como instalación de toldos en la piscina del globo.

En las Instalaciones Deportivas de Canal de Isabel II, se ha procedido a la renovación de las jaulas en el pabellón deportivo y a la sustitución de portería del campo de fútbol 7.

En la Residencia de Navacerrada se ha procedido a la reparación del lucernario.

En el Parque Deportivo Puerta de Hierro, se han realizado obras de remodelación en las pistas polideportivas, se ha procedido a la subsanación de defectos de la OCA de baja tensión en la instalación eléctrica, la redacción del proyecto de sustitución del césped del campo de rugby, redacción del proyecto de obras de ajustes razonables al C.T.E y también se realizado tala de arbolado.

En las instalaciones del Club Deportivo de Somontes se ha procedido a la realización de obras de mejora y acondicionamiento y cosido y pintado en el campo nº 1 de hockey.

En las instalaciones deportivas de San Vicente de Paúl se han instalado aspersores y se han realizado mejoras en el campo de fútbol.

El capítulo 6, que ha financiado las actuaciones realizadas ha tenido un grado de ejecución del 81,26 %.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
**PROGRAMA :** 336A ACTIVIDADES, TECNIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DEPORTIVA  
**CENTRO GESTOR :** 040140000 D.G. DE DEPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** FOMENTAR LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, PROMOVER, ATENDER Y AYUDAR A FEDERACIONES, CLUBES DEPORTIVOS Y ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE CONCEDERÁN AYUDAS A LAS ENTIDADES MENCIONADAS MEDIANTE CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES Y ÓRDENES DE SUBVENCIONES NOMINATIVAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS	ACCIONES	775	806

- 2** ATENDER EL PERFECCIONAMIENTO TÉCNICO DE DEPORTISTA. PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE REALIZARÁ UNA CONVOCATORIA DE AYUDAS A DEPORTISTAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS A DEPORTISTAS	PERSONAS	450	453
		(M) 225	(M) 236
		(H) 225	(H) 217

- 3** COLABORAR CON EVENTOS DEPORTIVOS RELEVANTES Y OTRAS ACCIONES DE PROMOCIÓN EXTERIOR. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE ORGANIZARÁ, SE COLABORARÁ Y SE PARTICIPARÁ EN EVENTOS DEPORTIVOS INTERNACIONALES, NACIONALES Y AUTONÓMICOS COMO ACTUACIONES MÁS IMPORTANTES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EVENTOS	EVENTOS DEPORTIVOS	130	190

- 4** PROMOVER LA ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA EN LOS ÁMBITOS ESCOLAR Y UNIVERSITARIO. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE ORGANIZAN Y DESARROLLAN ACTIVIDADES EN INSTITUTOS PROMOTORES DE LA ACTIVIDAD FÍSICA, EL PROGRAMA "MADRID COMUNIDAD OLÍMPICA" EN LOS QUE PARTICIPAN LAS FEDERACIONES DEPORTIVAS MADRILEÑAS Y LOS CAMPEONATOS ENTRE LAS UNIVERSIDADES MADRILEÑAS EN DIVERSAS MODALIDADES DEPORTIVAS. ASIMISMO, SE ORGANIZA EL PROGRAMA DEL DEPORTE INFANTIL EN LOS MUNICIPIOS DE MADRID Y SE PARTICIPAN EN LOS CAMPEONATOS DE ESPAÑA EN EDAD ESCOLAR

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PARTICIPANTES	PARTICIPANTES	226.000	304.590
		(M) 113.000	(M) 130.974
		(H) 113.000	(H) 173.616

SECCIÓN : 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
PROGRAMA : 336A ACTIVIDADES, TECNIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DEPORTIVA  
CENTRO GESTOR : 040140000 D.G. DE DEPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

5 PROTECCIÓN DE LOS DEPORTISTAS FRENTE A PRÁCTICAS DE RIESGO. EN CUMPLIMIENTO DE ESTE OBJETIVO SE REALIZARÁN FUNDAMENTALMENTE CONTROLES Y RECONOCIMIENTOS MÉDICOS A DEPORTISTAS MADRILEÑOS Y SE SUSCRIBIRÁ UN SEGURO QUE CUBRA LAS INDICACIONES DEL REAL DECRETO QUE REGULA EL SEGURO OBLIGATORIO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	ACCIONES	1.020	858

6 CONSTRUCCIÓN, CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES	ACCIONES	52	60

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 337C **PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO**

**Servicio:** 04011 **D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL**

---

El Programa 337C Patrimonio Histórico-Artístico tiene como fin fundamental el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 3/2013, de 18 de junio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid, la protección, conservación, investigación, difusión y enriquecimiento del patrimonio histórico ubicado en el territorio de la Comunidad de Madrid (exceptuando el de competencia estatal), para su difusión y transmisión a generaciones venideras y el disfrute de la generación actual.

Con el fin de materializar el ambicioso objeto de la Ley que rige los cometidos de esta Dirección General, se definieron para 2019 unos objetivos cuya consecución han requerido un elevado esfuerzo de gestión. Estos objetivos se consideran imprescindibles para dar cumplimiento a los numerosos mandatos que se establecen en la Ley 3/2013, así como a los compromisos del programa de gobierno.

A continuación se detallan, dentro de los objetivos definidos para 2019, las inversiones realizadas y el grado de ejecución de los mismos.

### **DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO**

Con la finalidad de cumplir con el objetivo dirigido a documentar y difundir el patrimonio histórico, la Dirección General de Patrimonio Cultural ha desarrollado, durante 2019, entre otras, las siguientes actividades:

- Plan de Difusión del Patrimonio Histórico:

Se destacan, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Desarrollo de la Exposición “Entre Fortines y Trincheras”.
- Realización del programa de Rutas Arqueológicas para jóvenes de entre 14 y 17 años, dentro del periodo lectivo.
- Realización de la campaña de visitas guiadas “Bienvenidos a Palacio”.
- Realización de la actividad “Arqueólogos por un día”.
- Realización Talleres Educativos “1, 2, 3...FOTO!”

El crédito invertido en las citadas actividades asciende a un total de 409.198 euros, que se han financiado con cargo a la Partida 28001, lo que ha supuesto un porcentaje de ejecución del 98,30 % de esta partida.

- Plan de Publicaciones sobre el Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid.

Se destacan, entre otras, las siguientes publicaciones:

- Impresión y encuadernación del libro “Camino de Perfección”.
- Impresión publicación Jornadas Tejiendo Pasado.
- Diseño y maquetación publicación “Conventos y Monasterios”.

El crédito invertido en divulgación y publicaciones asciende a un total de 135.593 euros, que se han financiado con cargo a la partida 22602, lo que ha supuesto un porcentaje de ejecución del 97,40 % de esta partida.

## CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

Dentro de este amplio objetivo, se han acometido, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Respecto a bienes inmuebles:

Restauración nave iglesia Monasterio Sta. M. la Real de Valdeiglesias, en Pelayos de la Presa; Plan Director, estudios arqueológico y estructural Casa de la Cadena, de Chinchón; Tratamiento antihumedades parroquia S. Sebastián, en Madrid; Restauración escalera principal Escuela de Minas, en Madrid; Restauración acceso y cerramiento Ermita N.S. del Espino, en Daganzo; Restauración tramo muralla Torreón del Olivo del Castillo de Torremocha, en Santorcaz; Restauración cubiertas Plaza Mayor, en Chinchón; Restauración portón sur Iglesia S. Pedro, en Fuente el Saz del Jarama; Restauración paramentos presbiterio iglesia Sta. M. la Blanca, en Madrid; Restauración de dos cruces y escudo, en Redueña; Restauración humedades iglesia S. Ginés, en Madrid; Restauración púlpito Iglesia Sta. María del Castillo, en Canencia; Proyecto intervención en fachadas Plaza Mayor, en Brunete; Restauración bóveda Iglesia Sto. Domingo Silos, en Pozuelo del Rey; Proyecto recuperación tramos Este y Sur de la muralla del recinto fortificado de Talamanca del Jarama; Restauración antiguas caballerizas Palacio de Goyeneche Fase II, en Nuevo Baztán.

Dentro del Plan de Puentes Históricos de la Comunidad de Madrid:

Acondicionamiento entorno Puente Congosto, en Lozoya; Restauración Puente del Hoyo, en Navalagamella.

Dentro del Plan de Jardines y Fuentes de la Comunidad de Madrid:

Restauración Fuente de los Huertos, en Cabanillas de la Sierra; Restauración Fuente del Abrevadero, en Prádena del Rincón.

La inversión en restauración de bienes inmuebles ha ascendido a 1.709.162 euros, con cargo a las partidas 61201 y 61206, con unos porcentajes de ejecución del 70,58 % y 90,99 %, respectivamente, considerando las modificaciones presupuestarias realizadas en estos subconceptos.

En cuanto a actuaciones en Yacimientos Visitables y otras actuaciones arqueológicas, se han llevado a cabo, como más representativas, las siguientes actuaciones:

Excavación paleontológica en Cerro Batallones, en Torrejón de Velasco; Documentación estructuras G. Civil; Intervención arqueológica en Yacimiento de La Cabilda, en Hoyo de Manzanares; Elaboración planimetría y estudio materiales en Yacimiento Cerro de la Cabeza, en La Cabrera; Plan usos y musealización Centro Interpretación Batalla Brunete, en Brunete; Digitalización y estudio Yac. Piedra Escrita, en Cenicientos; Digitalización estructuras y teledetección Tren de los 40 días; Acondicionamiento Ruta 24 Itinerario Antonino Área Fuenfría; Limpieza y excavación trincheras G. Civil, en Los Molinos; Trabajos arqueológicos Camino de Papel-El Batán del Paular; Redacción anteproyecto museológico Centro Interpretación Batalla del Jarama; Actuaciones arqueológicas y mejora accesibilidad Necrópolis de Sieteiglesias; Conservación restos arqueológicos Yacimiento El Rebollar, en El Boalo; Excavación y limpieza Posición La Peña, en el Rebollar (Plan Fortificaciones G. Civil); Restauración fortines Dehesa Navalcarbón, en Las Rozas de Madrid (Plan Fortificaciones G. Civil).

La inversión en actuaciones arqueológicas ha ascendido a 271.732 euros, lo que ha supuesto ejecutar el 104,31 % de la partida 60202, del Programa 337C, considerando las modificaciones presupuestarias realizadas en esta partida.

-Respecto a bienes muebles:

Restauración vidrieras IV y V de la capilla del Hospital Niño Jesús; Restauración retrato Padre Nemesio, de la Escuela Oficial de Canto, de Madrid; Restauración hombre clásico y modelos de zoología, del IES S. Isidro, de Madrid; Restauración de cuatro pinturas, dos violines y una viola del Conservatorio Superior de Música, Madrid; Restauración vidrieras Instituto Oftalmológico de Madrid; Restauración hombre clásico y modelos anatómicos IES Cardenal Cisneros, de Madrid; Restauración tres piezas colección IES Ramiro de Maeztu, de Madrid; Restauración Modelos didácticos IES I. La Católica, de Madrid; Restauración carteles y mapas IES Cervantes; Restauración modelos didácticos IES Lope de Vega; Restauración pinturas murales Camarín V. Rosario, en Fuentidueña de Tajo; Redacción proyecto de montaje de piezas de dos retablos iglesia Sta. M. Magdalena, en Torrelaguna; Restauración una escultura y óleo Convento Carmelitas, de Madrid; Restauración de una pintura y un retablo en Convento Trinitarias, de Madrid; Restauración de un retablo Iglesia de Las Góngoras, de Madrid.

Para la restauración de bienes muebles mediante adjudicación directa, se han invertido 249.122 euros, con cargo a las partidas 61200 y 61205, del Programa 337C, lo que ha supuesto unos porcentajes de ejecución del 119,02 % y del 74,58 %, respectivamente, en estas partidas.

Por otro lado, con cargo al Capítulo 7, se han subvencionado actuaciones en restauración del patrimonio histórico por un importe de 2.233.279 euros, que se han destinado al Consorcio Alcalá de Henares Patrimonio de la Humanidad y a la Provincia Eclesiástica de Madrid.

Finalmente, con cargo al Capítulo 4, se han concedido subvenciones por un importe total de 600.000 euros a las siguientes entidades para el mantenimiento de sus actividades: Real Academia de Bellas Artes de S. Fernando y Fundación Real Fábrica de Tapices.

## **PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO**

Durante el ejercicio 2019 se declararon Bienes de Interés Cultural las pinturas “Santa Catalina de Alejandría”, de Juan Antonio de Frías y Escalante; “Retrato de Francisco de Pisa”, atribuida a Domenikos Theotokopoulos, El Greco; “Retrato de Niña o Joven Inmaculada”, atribuida a Diego Rodríguez de Silva y Velázquez; “San Francisco”, de Francisco de Zurbarán; “San Pedro Mártir de Verona” y “Santa Catalina de Siena”, realizadas por el círculo del Maestro de Astorga y “Alegoría del Fuego y Alegoría de América”, de Guillermo de Angloys. También se declararon las esculturas “Inmaculada”, de Pedro de Mena y “San José con el Niño”, del mismo autor.

Con respecto a los bienes inmuebles, se declararon Bien de Interés Cultural: la Manzana Fundacional Cisneriana de La Universidad de Alcalá, en Alcalá de Henares; la iglesia parroquial de Santo Domingo de Silos, en Pozuelo del Rey (Madrid); La Ermita de Santiago en Gargantilla de Lozoya (Madrid) y La Iglesia de San Agustín, en Madrid. También la Iglesia Parroquial de Santo Domingo de Silos, en Pinto; la Iglesia de Santa María la Blanca de Canillejas; la casa de Lucio Muñoz, proyectada por el arquitecto Fernando Higuera, en Torrelodones y el Blockhaus 13, en Colmenar del Arroyo.

Se inició el procedimiento para la declaración como Bien de Interés Cultural de las pinturas “Retrato de Clérigo”, atribuido a Diego Velázquez; “Sacrificio de la Hija de Jefté” de Francisco de Goya; “Santa Faz” de Francisco de Zurbarán y “Escena Mitológica” de Giovanni di Niccolò di Luteri, conocido como Dosso Dossi. También se inició el procedimiento para el dibujo “Elogio de Carlos Lemaur” de Francisco de Goya y para la escultura “María Magdalena en el Desierto”, de Alonso Cano.

Con respecto a los bienes inmuebles, se inició el procedimiento para la declaración como Bien de Interés Cultural de la Presa de El Gasco y el Canal del Guadarrama, el Convento-monasterio de San Julián y San Antonio, en La Cabrera; el Convento, Teologado e Iglesia de San Pedro Mártir de los Padres Dominicos en Madrid; la Iglesia Parroquial de Santa María la Mayor en Colmenar de Oreja y el yacimiento “La Mezquita” en Cadalso de los Vidrios.

Se inició igualmente el procedimiento para la declaración como Bien de Interés Patrimonial del antiguo Asilo de San José y Colegio e Iglesia de Nuestra Señora de la Paz, en Madrid.

Asimismo, se han contratado trabajos de asesoramiento, valoración, elaboración de dictámenes y seguimiento en el ámbito de la conservación y restauración del patrimonio histórico muebles de la Comunidad de Madrid. Dichos trabajos se encuadran dentro del objetivo de un mejor conocimiento y conservación del patrimonio histórico madrileño.

Igualmente, respecto al patrimonio mueble, se ha realizado un control y protección preventiva sobre determinadas obras que, gozando de protección legal, han sido objeto de intervenciones que precisaban autorización administrativa.

En el ámbito de la protección del patrimonio mueble se incluye el seguimiento del Mercado del Arte, que se ha efectuado sobre aproximadamente 40.000 lotes subastados en las subastas celebradas en Madrid, a través del estudio de los catálogos y las correspondientes visitas a las exposiciones previas y durante la celebración de las sesiones de subastas. Ello permite señalar más de 200 bienes susceptibles de ser incluidos en alguna de las categorías de protección que establece la Ley de Patrimonio de la Comunidad de Madrid, cuya comunicación a las respectivas empresas de subastas se hizo oportunamente.

Por otro lado, y dentro de la labor de protección del patrimonio inmueble, es de indicar que se han celebrado 128 Comisiones Locales de Patrimonio Histórico. Estas comisiones, como instrumento de colaboración con los municipios, son los foros donde se establecen los criterios para la intervención en los inmuebles de los conjuntos históricos declarados Bienes de Interés Cultural.

Asimismo, es preciso indicar que se han abierto 1.299 expedientes de autorización de actuaciones arqueológicas e intervenciones en bienes del patrimonio histórico y 217 expedientes de informes de instrumentos de planeamiento y procedimientos ambientales.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES  
**PROGRAMA :** 337C PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO  
**CENTRO GESTOR :** 040110000 D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAN DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO	EXPOSICIONES	1	1
PLAN DE PUBLICACIONES SOBRE PATRIMONIO HISTÓRICO	PUBLICACIONES	3	3

**2 CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
BIENES INMUEBLES	EXPEDIENTES	14	20
BIENES MUEBLES	EXPEDIENTES	10	15
YACIMIENTOS VISITABLES	EXPEDIENTES	13	15

**3 PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DECLARACIÓN DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL Y PATRIMONIAL	EXPEDIENTES	30	18
EXPEDIENTES AUTORIZACIÓN EN BIENES DE PATRIMONIO HISTÓRICO	EXPEDIENTES	900	1.299
INFORMES PLANEAMIENTO Y AMBIENTALES	EXPEDIENTES	350	217

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 432A **TURISMO**

**Servicio:** 04012 **D.G. DE TURISMO**

---

A la Dirección General de Turismo le corresponde la coordinación, fomento y planificación del sector y de la actividad turística y la sostenibilidad. En este marco competencial, uno de los objetivos de la Comunidad de Madrid es mejorar el posicionamiento de la CM en el mercado turístico nacional e internacional, buscando siempre un turismo de calidad, generando visitas desde la capital hacia el resto de la región, y favoreciendo un entorno legal que garantice la calidad del servicio turístico y el desarrollo del sector, todo ello dentro de la Estrategia de Turismo de la Comunidad de Madrid 2016-2019.

Dada la importancia del sector turístico en la economía de la región, que representa un 6,5 % del PIB regional, se considera fundamental continuar la labor de potenciación de los recursos turísticos, tanto desde el punto de vista de la oferta, con una diversificación de los productos turísticos basada en la calidad y la sostenibilidad, como desde la demanda atrayendo al turista que aporta valor, el de mayor capacidad de gasto y con mayor poder de prescripción del destino de Madrid, con efectos fortalecedores para el crecimiento de la Región.

La región de Madrid es una de las regiones españolas de interior en las que en los últimos años más se ha incrementado el número de turistas internacionales y el gasto realizado por estos turistas. En el año 2019 la Comunidad de Madrid recibió 7,6 millones de turistas internacionales lo que supuso el mejor dato en los últimos cinco años. Respecto al año 2018, se registró un incremento del 7,0 % mientras que en el conjunto de España presentó en el año 2019 un crecimiento del 1,1 %, alcanzando la cifra de 83.701.011 turistas.

En el año 2019, el gasto total de los turistas internacionales en la Comunidad de Madrid superó por primera vez en la serie histórica los 10.000 millones de euros (10.452 millones). En relación al año 2018, presentó un aumento del 12,6% (mientras que el conjunto de España creció el gasto un 2,8 %). La Comunidad de Madrid siguió presentando en el año 2019 el gasto medio por persona y el gasto medio diario más elevado de España.

En cuanto al Turismo nacional en la Comunidad según la encuesta de turismo de residentes en el año 2019, el número de viajes a la Comunidad de Madrid por parte del turismo nacional fue de 13,6 millones de viajes lo que representa el 7,1 % del total nacional siendo la quinta CCAA que más viajes de turismo nacional recibe.

Los turistas que vienen a la Comunidad de Madrid encuentran un magnífico destino, sobre todo, por la gran variedad y calidad de la oferta de alojamiento, gastronómica, de naturaleza, ocio, compras y sobre todo su amplia oferta cultural.

### **CREACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

En el marco de la Estrategia de Turismo 2016-2019, se han desarrollado una serie de acciones con el fin de desarrollar una actividad turística sostenible y diversificada,



---

apoyándose en la participación público-privada para el desarrollo de nuevos programas y productos turísticos que favorezcan la desestacionalización y la sostenibilidad de los destinos. Las principales acciones desarrolladas se agrupan en torno a las siguientes líneas estratégicas:

Mesa Regional de Turismo de la Comunidad de Madrid. Creada por Orden del Consejero de Cultura, Turismo y Deportes 186/2018 de 28 de febrero, con el fin de coordinar estrategias en un espacio común, impulsar la cooperación de los diferentes agentes públicos y privados que lo componen, y contribuir a que la toma de decisiones en materia de planificación y gestión sostenible del turismo local, sea más eficiente.

En ella tienen representación los destinos turísticos más relevantes (los tres Patrimonio Mundial en Madrid, las once Villas de Madrid, los espacios naturales protegidos con vocación turística, y las áreas turísticas de Sierra Norte, Sierra de Guadarrama, Sierra Oeste o las Vegas del Tajo), las organizaciones empresariales que trabajan en los anteriores destinos, y los productos turísticos o clubes de producto que se han impulsado en este ámbito: Enoturismo Madrid y CíclMadrid.

Patrimonio Mundial en Madrid. Se ha continuado con el impulso a la creación de itinerarios entre los tres destinos Patrimonio Mundial basados, por una parte, en la circulación de trenes turísticos: Tren de la Fresa, Tren de Felipe II y Tren de Cervantes, y por otra parte, en el desarrollo de acciones de creación de productos turísticos combinados y de promoción conjunta, renovándose el Acuerdo Marco de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, el Ayuntamiento de Aranjuez, el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, Patrimonio Nacional, Fundación de Ferrocarriles Españoles y Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A, con una vigencia hasta el 9 de octubre de 2021. En la comisión de trabajo específica de la Mesa Regional de Turismo se ha avanzado en las ofertas combinadas sobre productos turísticos especializados y dirigidos a diversos segmentos de población.

Con este fin fue concedida una subvención nominativa a la Fundación Española de Ferrocarriles de 100.000 euros y un patrocinio a RENFE-Tren de Cervantes de 116.025,24 euros.

Se diseñó también una acción de visitas teatralizadas en el Real Coliseo Carlos III de San Lorenzo de El Escorial.

En el ámbito internacional, se ha continuado apoyando a Aranjuez en el proyecto World Heritage Journeys of Europe, liderado por la UNESCO y National Geographic, en la que se han creado cuatro productos turísticos destinados a su comercialización en el mercado chino y norteamericano. También se ha colaborado con el portal internacional Rusticae en la creación de una serie de experiencias destinadas al mercado latinoamericano y su promoción en este portal.

Se ha publicado además por primera vez, una guía finalista sobre los destinos patrimonio mundial en Madrid en tres idiomas: español, inglés y francés; y se ha realizado un video promocional.

Todas estas iniciativas han generado un gasto de 64.814,64 euros.

Villas de Madrid. Se ha avanzado en la consolidación de este producto, en la mejora de su oferta turística y en su promoción. Se han desarrollado acciones formativas y de cohesión

que han concluido en una mejora del conocimiento interno del producto y se han iniciado los trabajos de desarrollo de una nueva página web del producto y un video promocional de alta calidad en dos versiones (29'' y 120'').

Con el fin promocionar estos destinos como referentes culturales turísticos, se ha continuado con la segunda edición del ciclo de conciertos de música en El Poular de Rascafría "Silencios II" y se ha puesto en marcha 11 conciertos en colaboración con Orquesta y Coro de la Comunidad de Madrid (ORCAM) en distintas villas, con el fin de dinamizar su atractivo turístico. El gasto generado por estas iniciativas ha sido de 288.434,81 euros.

Red de Castillos y Castillo de Manzanares El Real. En el año 2019 la gestión del Castillo de Manzanares El Real dejó de depender de la Dirección General de Turismo para ser asumido por la Dirección General de Promoción Cultural. No obstante, se ha continuado con la acción de promoción conjunta denominada "Castillo en tres actos" que combina la puesta en escena con el patrimonio defensivo de los castillos de Buitrago del Lozoya, Villarejo de Salvanés y Manzanares El Real. Esta acción contiene gastos generados por derechos de autor a la SGAE. Además, se ha iniciado una campaña para renovar los vinilos en parte de la cartelería de la red ya deteriorada, aprovechando para adaptarla a la nueva imagen gráfica de turismo.

Con el de promocionar nacional e internacionalmente los castillos de Madrid y en concreto el Castillo de Manzanares El Real, se participa en el Club de Producto de Castillos y Palacios impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo. El importe dedicado a estas acciones ha sido de 22.661,88 euros.

Patrocinio de Grandes Eventos Deportivos: El segmento del turismo deportivo ha sido durante el año 2019 objeto de diversos esfuerzos, ya que movilizan a un gran número de visitantes. Con este motivo se realizaron varios patrocinios de diversa envergadura. El más importante por su alcance e impacto, fue la Copa Davis. Esta colaboración realizada mediante convenio supuso en el año 2019 un gasto de 1.633.500 euros.

Otras iniciativas y patrocinios deportivos por su capacidad de promoción turística fueron, entre otras, la Vuelta Ciclista a Madrid, la Pilgrim Race, la 18ª Etapa de la Vuelta Ciclista a España, el Marathon World Tour....

El importe total dedicado a este apartado incluyendo la Copa Davis fue de: 2.058.309,99 euros.

Turismo Activo. Es uno de los productos que cuenta con mayor crecimiento dentro de la Comunidad de Madrid, vinculado fundamentalmente al cicloturismo. Durante 2019 se impulsó la creación del club de producto Ciclamadrid, con la Asociación de Cicloturismo de Madrid, se le concedió una subvención nominativa por importe de 100.000 euros y se puso en marcha la "Oficina Técnica de Ciclamadrid".

En lo que a las infraestructuras se refiere, durante el año 2019 se ejecutó el contrato de señalización de los 770 km de recorrido que incluyen el Gran Tour y los corredores para lo que además fue necesario contratar la dirección técnica y las labores de seguridad y salud empresas especializadas. Con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios de Ciclamadrid en los cruces de carreteras, se encargó un estudio para la instalación de señales de stop y advertencia del peligro.

Con intención de mejorar la promoción del producto, se ha realizado un video de alta calidad de 120'' y se realizó una guía finalista, y se estuvo presente en la Feria Festibike durante el mes de septiembre, con stand propio. El gasto generado por estas acciones ha sido de 259.423,45 euros.

Ecoturismo y turismo de naturaleza. Con el fin de promover la profesionalización del sector turístico de naturaleza, se organizó el "III Encuentro de turismo y observación de la Naturaleza- Naturewatch. Como resultado de esta colaboración se ha producido un nuevo material promocional, en concreto un mapa desplegable de ecoturismo en la región en dos idiomas: inglés y español, y se mantuvo la colaboración con la feria finalista MadBird 2019. El gasto generado por estas acciones ha sido de 40.032,64 euros.

Enoturismo. Se ha apoyado la consolidación del club de producto de la Asociación Madrid Rutas del Vino para la creación de producto turístico y profesionalización del sector mediante la subvención nominativa de 100.000 euros concedida a la Asociación Madrid Rutas del Vino. Por otra parte, se realizó un patrocinio a la Academia de Gastronomía Madrileña. El gasto generado para estas medidas ha sido de 108.697 euros.

Imagen de marca y adquisición de nuevos materiales gráficos. Con el fin continuar con la consolidación de la homogeneidad a la imagen de los productos y destinos impulsados desde la Comunidad de Madrid, se ha rematado la renovación del manual de estilo y desarrollado una colección de pictogramas para la producción de diversos materiales promocionales y se han adquirido nuevos materiales gráficos, todo ello ha supuesto un gasto de 20.690,55 euros.

Articulación de destinos y colaboración con ayuntamientos. Se ha continuado con el impulso a las comarcas turísticas de la región, a través de la elaboración de diversos estudios, y se han puesto en marcha diversas acciones formativas para la profesionalización del empresariado turístico de la región, organizado en tres áreas de actividad: Sierra Norte, Sierra de Guadarrama y Sierra Oeste. El gasto generado ha sido de 39.895,05 euros.

La colaboración con ayuntamientos se ha visto reforzada además mediante el patrocinio de diversas acciones de interés turístico ("Pasión de Chinchón", "Festival de Jazz en Colmenarejo", El Festival Lunar de Fresnedillas de la Oliva...). El gasto realizado ha sido de 34.350 euros.

Accesibilidad. Se ha continuado reforzando este aspecto mediante el desarrollo de diversas acciones que han incluido las reuniones de la comisión de accesibilidad dentro de la Mesa Regional de Turismo. En colaboración con Predif se han puesto en marcha las I Jornadas de Accesibilidad en destinos Turísticos de la Comunidad de Madrid. El gasto generado en este apartado ha sido de 12.197, 01 euros.

## **MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS Y SECTORES TURÍSTICOS**

Desarrollo normativo.

Desde la Dirección General de Turismo se está acometiendo un proceso de renovación permanente de la normativa turística con la finalidad de proporcionar un marco jurídico adecuado en defensa de los usuarios y consumidores, y proporcionar la confianza

necesaria en los inversores a la hora de emprender nuevos negocios y crear empresas en el territorio de la Comunidad de Madrid. Este proceso responde asimismo a la necesidad de transponer el derecho comunitario al acervo jurídico de la Comunidad de Madrid y al cumplimiento de distintos pronunciamientos judiciales recaídos en materia de turismo.

- Modificación del Decreto 79/2014, de 10 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los Apartamentos Turísticos y las Viviendas de uso Turístico de la Comunidad de Madrid.

La finalidad pretendida por esta modificación, viene dada por la necesidad de corregir determinadas disfunciones del Decreto 79/2014, que transcurridos más de cinco años desde su publicación, ha probado su difícil aplicación y su problemática adecuación a la realidad cambiante de las viviendas de uso turístico. Por otro lado, existía la necesidad de ajustarse a lo dispuesto por la Sentencia 302/2016, de 2 de junio, del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, que declaró la anulación de la prohibición de contratar viviendas de uso turístico por periodos inferiores a cinco días, y a la sentencia de 10 de diciembre de 2018 del Tribunal Supremo que, además de lo anterior, declara la nulidad del artículo 17.5 del Decreto 79/2014 relativo a la inscripción de las viviendas de uso turístico en el Registro de Empresas Turísticas.

En 2017 se inició la tramitación del proyecto de decreto de modificación del Decreto 79/2014, que culminó con la publicación del Decreto 29/2019, de 9 de abril, de modificación del Decreto 79/2014, cuyas aportaciones principales son:

Desaparece el plazo mínimo de tres meses que se exigía para el ejercicio de la actividad turística en las viviendas de uso turístico. El Decreto regula las viviendas de uso turístico desde el primer día de su actividad.

Se crea un Certificado de Idoneidad que asegura la calidad de las viviendas que se alquilan a los turistas. Constituye un documento técnico que debe ser emitido por arquitecto o arquitecto técnico competente.

Se fija un ratio máximo de hospedaje para evitar la aglomeración de turistas en las viviendas.

Se establecen otros requisitos: A destacar, la obligación de tener contratado un seguro de responsabilidad civil o la obligación de remitir a las correspondientes comisarías de Policía o puestos de la Guardia Civil la información relativa a las personas que se alojan en ellos.

Se recoge un período transitorio de 6 meses para que las VUT's dadas de alta con anterioridad a su entrada en vigor se adecuen a sus disposiciones.

- Aprobación de un nuevo Decreto de Empresas de Intermediación Turística.

La tramitación de la presente norma reglamentaria, que actualmente se encuentra en fase de estudio, llevará consigo la derogación del actual Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid, con el fin de ampliar el ámbito de aplicación de la actual normativa considerando empresas de intermediación no sólo a las agencias de viaje, sino también a otras empresas como las centrales de reserva, eliminar el régimen de autorizaciones que ha quedado derogado y adecuar la normativa regulando los servicios de viaje vinculado

---

que tengan naturaleza turística, estableciendo las garantías correspondientes en relación a los mismos.

- Aplicación del Decreto 151/2018, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el artículo 14 del Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid.

A lo largo del año 2019 se ha realizado un seguimiento de la obligación que las agencias de viaje tienen de constituir con carácter previo al ejercicio de la actividad y mantener de forma permanente una garantía para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de viajes combinados, en especial en los casos de insolvencia y repatriación.

Impulso al desarrollo del sector turístico y a la creación de empresas.

Con el fin de dinamizar los diferentes municipios de la región, se ha tramitado, mediante la emisión de informe favorable, la declaración de las siguientes Fiestas de Interés Turístico Nacional: la Semana Santa en Alcalá de Henares, ciudad Patrimonio de la Humanidad, con fecha 24 de junio de 2019, y la Fiesta de Dos de Mayo en la ciudad de Móstoles, con fecha 6 de agosto de 2019. Y se ha declarado Fiesta de Interés Turístico Regional la Semana Santa de Parla con fecha de 23 de abril de 2019.

Así mismo, y continuando con la dinámica de colaboración existente con los profesionales del turismo de nuestra región, se ha organizado, una edición del Curso de Arte Contemporáneo dirigido a los Guías Oficiales de Turismo de la Comunidad de Madrid.

Creación de empresas.

Durante el año 2019 se ha incrementado el número de hoteles en 2 nuevos establecimientos. Estos datos se computan de manera neta, es decir, teniendo en cuenta no sólo la nueva creación de las empresas, sino también su reclasificación de categoría o baja. Asimismo, aumenta también las cifras en los alojamientos de inferior categoría. A saber, 3 Hostales, 2 Pensiones, a los que se suman los nuevos establecimientos en las modalidades amparadas en las nuevas normas reguladoras de Hosterías-Hostels (6), Apartamentos turísticos (10), Alojamientos Rurales (18) y Viviendas de Uso Turístico (2.070), hasta alcanzar la cifra de 2.111 nuevos alojamientos turísticos.

En materia de Restauración, el incremento de empresas durante el año 2019 es el siguiente: 82 bares, 84 cafeterías y 281 restaurantes, hasta alcanzar un total de 447 nuevos establecimientos de restauración. El número de empresas de catering no varía y se mantiene en 70.

En lo que se refiere a las Agencias de Viajes la cifra supone una reducción de 30 establecimientos, entre oficinas principales y sucursales. Por último, por razones operativas también se redujeron en número de tres las oficinas de información turística, existiendo en el año 2019 un total de 86 en nuestra región.

---

## PROMOCIÓN Y MEJORA DE LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

Con el fin de mejorar el posicionamiento de la Comunidad de Madrid como destino turístico se ha desarrollado diversas acciones promocionales.

La Comunidad de Madrid ha estado presente en 2019 en las principales ferias dedicadas al sector turístico tanto las especializadas como las más generalistas. El número total de ferias a las que ha asistido han sido 20. En el ámbito nacional destaca su presencia en FITUR (Feria Internacional de Turismo), celebrada en Madrid entre el 23 y 27 de enero, así como la Ferias B Travel e IBTM de Barcelona, Sevatur en Irún o Expotural. En el ámbito internacional, la Comunidad de Madrid ha presentado su oferta turística, en la World Travel Market de Londres, IBT de Berlín, ITB de Asia Singapur, Jata Tourism de Japón, ILTM China o Feria FIT-Buenos Aires, entre otras.

Se ha participado en diferentes Jornadas de promoción y comercialización, que han permitido presentar la oferta turística a diferentes turoperadores y agentes especializados (Jornadas Directas de China celebradas en Cantón, Shanghái, Pekín del 31 marzo al 4 abril), y se ha estado presente en diferentes foros y eventos especializados como el XV Foro Hosteltur, Internacional Cruise Summit, Student Welcome Day, WorldPride New York 2019, etc... destacando la participación en eventos de gran repercusión mediática y alto potencial de atracción turística internacional, que permiten situar a la Comunidad de Madrid como un destino relevante como el Festival Mad Cool o el Mado.

En colaboración con Turespaña, se realizaron fam y press trip dirigidos a agentes de viajes y medios de prensa de los mercados norteamericano y holandés.

Campañas de publicidad de ámbito nacional.

Campaña de Primavera 2019. Se ejecuta la campaña de publicidad de primavera en virtud del contrato de servicio de compra de medios de comunicación para la Campaña de Promoción de los Recursos Turísticos de la Comunidad de Madrid, basado en el Acuerdo Marco de Servicios dirigidos a la compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios, en dos lotes, Lote 1, "Medios Off line" y Lote 2, "Medios On line".

Respecto del lote off line, su ejecución ascendió a la cuantía de 949.705,67 euros. Y en su ejecución se publicaron inserciones publicitarias y publrreportajes en 58 medios de prensa escrita y 272 cuñas en 19 emisoras de radio. Asimismo, dentro de este Lote Off line, se incluyó la realización de publicidad en medios Exteriores. Respecto de la campaña on line, su ejecución ascendió a 545.624,66 euros.

Campaña de otoño 2019. Según el procedimiento establecido en el Acuerdo Marco citado se ejecuta la campaña de publicidad estacional distinguiéndose los dos lotes:

Campaña on line de difusión en soportes de internet y dispositivos móviles, por un importe de 517.811,37 euros.

Campaña off line, ascendió a 791.272,36 euros y en su ejecución se publicaron 62 inserciones publicitarias y publrreportajes en diversos medios de prensa escrita y revistas, 144 cuñas en 12 emisoras de radio y spots en cine. Asimismo, dentro de este Lote Off line, se incluyó la realización de publicidad en medios exteriores.

---

Campaña de publicidad de ámbito internacional.

Con el fin de atraer un turismo de calidad con alta capacidad adquisitiva e interesados en valores como la cultura y el patrimonio así como el turismo de naturaleza y experiencias se desarrolló una campaña de promoción turística de ámbito internacional, dirigida al Mercado europeo occidental, con especial énfasis en Reino Unido y Alemania; el mercado norteamericano, en particular Estados Unidos; y el denominado mercado Asia-Pacífico, especialmente China.

La campaña se desarrolló tanto en soportes off line, por un importe de 2.385.072,55 euros, como on line, por un importe de 3.597.237,47 euros.

Página web y RRSS.

A lo largo del año 2019 se ha continuado con la gestión de la página web de promoción turística [www.turismomadrid.es](http://www.turismomadrid.es) y con las redes sociales, Facebook, twitter e Instagram. A través de estos instrumentos de promoción on line, la Dirección General de Turismo ofrece propuestas y planes turísticos actualizados para atender las demandas de los diferentes segmentos turísticos.

En la página web, a lo largo de 2019 se han seguido batiendo récords de seguimiento, concretamente, en el año se visitaron 2.328.360 páginas. Respecto de las redes sociales, Facebook alcanzó en 2019 en torno a los 211.000 seguidores, mientras que Twitter se acercó a los 310.000 e Instagram a los 43.200 seguidores.

Estudios de interés turístico, Contrato de Servicio de Oficina Técnica para el soporte, seguimiento y mejora del posicionamiento de la Comunidad de Madrid en los rankings internacionales. En 2017 se tramitó y adjudicó este contrato plurianual por importe de 124.258,02 euros, correspondiendo a la anualidad de 2019 el importe de 72.000 euros.

Celebración de Convenios.

En 2019 se firmaron los Convenios con Entidades públicas y privadas que a continuación se relacionan:

- Convenio entre la Asociación de la Red de Ciudades AVE y la Comunidad de Madrid (Consejería de Cultura, Turismo y Deportes) para la promoción del producto turístico AVEXPERIENCE para el año 2019, con un coste de 20.000 euros, una vez firmado el Convenio Marco que lo ampara, el 8 de mayo de 2019.

- Convenio FITUR 2020: con fecha 9 de abril de 2019 se suscribió el Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Cultura, Turismo y Deportes) y la empresa municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., para el diseño, la construcción y servicios accesorios de los stands de la Comunidad de Madrid y de la Ciudad de Madrid en la Feria Internacional de Turismo FITUR 2020.

Con el fin de reforzar y promocionar la Comunidad de Madrid como destino turístico cultural se suscribieron convenios con tres de los museos más importantes de Madrid.

Convenio con el Museo Nacional del Prado para colaborar en el Bicentenario del Museo del Prado (1819-2019). El importe ascendió a 100.000 euros.

Convenio con el Museo Nacional Reina Sofía (MNCARS), uno de los grandes centros museísticos de arte contemporáneo de referencia internacional. En el año 2019 se hizo efectivo el pago de la segunda parte del convenio firmado en 2018 (25.000 euros), y se puso en marcha un nuevo convenio para promocionar la Comunidad de Madrid como destino turístico, con la organización conjunta del Ciclo de Artes Escénicas 2019 en los espacios del MNCARS, por un importe de 150.000 euros.

Convenio con el Museo Thyssen Bornemisza. En el año 2019 se inició por primera vez la colaboración con este museo para la promoción de la Comunidad de Madrid como destino turístico, centrada en dos ejes principales. Por una parte, la exposición temporal “El impresionismo y la fotografía” y, por otra parte, la ejecución de una serie de acciones orientadas al turista más joven en la propuesta “Versiona Thyssen”. El importe de esta colaboración fue de 150.000 euros.

Lineas de ayudas:

\* Ayudas a la Promoción Turística (elaboración de material promocional):

Correspondiente a la Convocatoria 2018: En el ejercicio 2019 se abonaron las ayudas concedidas en 2018, al amparo de la Orden 661/2018, de 29 de mayo, del Consejero de Cultura, Turismo y Deportes, por un importe de 188.582,30 euros.

Correspondiente a la Convocatoria 2019: Mediante la Orden 553/2019, del Consejero de Cultura, Turismo y Deportes, se convocan las subvenciones destinadas a la promoción turística de la Comunidad de Madrid para el ejercicio 2019, llevándose a cabo la tramitación de 65 expedientes de subvenciones. Se elaboraron órdenes de concesión de ayudas a 62 Municipios de la Región, por un importe total de 179.111,32 euros.

\* Ayudas a la modernización del equipamiento de las oficinas turísticas municipales de la Red MAD About Info:

Correspondiente a la Convocatoria 2018: En el ejercicio 2019 se abonaron las ayudas concedidas en 2018, al amparo de la Orden 662/2018, de 30 de mayo, del Consejero de Cultura, Turismo y Deportes se convocan subvenciones destinadas a la modernización del equipamiento de las oficinas turísticas de la Red MAD About Info por un importe de 36.930,24 euros.

Correspondiente a la Convocatoria 2019: Mediante la Orden 744/2019 del Consejero de Cultura, Turismo y Deportes, se convocan subvenciones destinadas a la modernización del equipamiento de las oficinas turísticas de la Red MAD About Info de la Comunidad de Madrid para el ejercicio 2019. Se llevó a cabo la tramitación de 12 expedientes de subvenciones. Se elaboraron órdenes de concesión de ayudas a 11 Municipios de la Región, por un importe total de 22.891,22 euros.

\* Ayudas a la accesibilidad de las oficinas de turismo municipales de la Comunidad de Madrid:

Mediante Orden 662/2019, del Consejero de Cultura, Turismo y Deportes, se convocaron las subvenciones destinadas a subvenciones para accesibilidad física y sensorial de las oficinas turísticas y puntos de información turística municipales de la Comunidad de Madrid para 2019. Se llevó a cabo la tramitación de 12 expedientes de subvenciones. Se



---

elaboraron órdenes de concesión de ayudas a 11 Municipios de la Región, por un importe total de 93.944,18 euros.

## **MEJORA DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA**

Oficinas de Información Turística y Centro de Turismo de Sol.

El principal hito en relación la información turística en el año 2019 ha sido la apertura del Centro de Turismo de Sol (en adelante CTS). La administración turística regional carecía de una oficina de información turística lo suficientemente accesible, visible y relevante en Madrid, necesidad que se viene a cubrir con la apertura del Centro de Turismo de Sol. Por ello se realizó un ajuste en la red de oficinas realizándose el cierre definitivo de las oficinas de Chamartín y Alcalá 31 y los puntos de información instalados en el vestíbulo de metro de Sol, vestíbulo de la T1 y T3 de Barajas (permaneciendo el instalado en la T4) y la oficina de Ifema.

Ello explica la bajada en el indicador “información turística” ya que el vestíbulo de metro de Sol aunque incrementaba este indicador, analizada la tipología de la información facilitada en su mayoría se circunscribía a cuestiones de movilidad.

Las obras de adecuación y adaptaciones necesarias para la apertura del Centro de Turismo de Sol se llevaron a cabo durante el año 2019. Tras la reforma del inmueble, se ejecutaron diversas acciones como adquisiciones de mobiliario, equipos técnicos, creación de materiales gráficos y contenidos informativos, adaptaciones de accesibilidad, entre otros. Situado en la Puerta del Sol número 5, se equipa con medios audiovisuales de marketing dinámico, proyectándose en varias pantallas contenidos tematizados (turismo cultural, turismo activo y de naturaleza, Ciclamadrid y turismo urbano en colaboración con el ayuntamiento de Madrid). Un videowall y cuatro pantallas muestran los recursos turísticos de la región a través de diferentes spots y vídeos y una agenda de actividades actualizada permanentemente que se nutre de la oferta de los municipios en colaboración con las oficinas de la red. El centro cuenta con sala de reuniones donde tienen lugar encuentros con agentes del sector, así como espacios de acogida para los turistas (zona de descanso, con posibilidad de recarga de dispositivos electrónicos).

Desde su inauguración el 15 de noviembre de 2019, el centro ha recibido 3.242 turistas que han respondido a las encuestas turísticas. Algo más de la mitad procedentes de España (un 58,31 %), y un 41,69 % extranjeros. Asimismo, se ha trabajado en la profesionalización de los informadores de la Comunidad de Madrid con la puesta en marcha de un programa de píldoras formativas.

En relación con la información turística facilitada por las diferentes oficinas de turismo, se atendieron 693.364 consultas en las diversas modalidades (presencial, por teléfono, por correo o fax).

Red de Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid.

La Red de Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid alcanzó en 2019 los 54 municipios adheridos con la incorporación de Lozoya.

El gasto total generado en materia de información turística ha sido de 346.387,79 euros.

En cuanto a las publicaciones realizadas durante el año 2019 han sido las siguientes:

2.100 programas para el ciclo de conciertos Silencios I en el Paular (temporada 2018-2019).

50 manuales de estilo de Ciclamadrid.

50 manuales de estilo Villas de Madrid.

50 manuales general de estilo.

5.000 mapas desplegados de Enoturismo en inglés.

20.000 mapas desplegados de Ecoturismo en inglés (15.000 para Madcool).

15.000 mapas desplegados de Ecoturismo en español para Madcool.

2.000 trípticos Real Coliseo en español.

2.000 trípticos Real Coliseo en inglés.

5.000 guías de Patrimonio Mundial en Madrid en español.

3.000 guías de Patrimonio Mundial en Madrid en inglés.

2.000 guías de Patrimonio Mundial en Madrid en francés.

8.000 programas para el ciclo de conciertos Silencios II en el Paular (temporada 2019-2020).

25.000 folletos de Enjoy Madrid (edición especial para Cumbre del Clima).

Guía Disfruta Madrid en castellano: reimpresión de 8.000 ejemplares.

Guía Enjoy Madrid en inglés: reimpresión de 8.000 ejemplares.

Guía Gastronómica en castellano y en inglés: reimpresión de 6.000 ejemplares de cada uno.

Guía Disfruta Madrid en alemán: se realizó la traducción, maquetación e impresión de 3.000 ejemplares.

Guía Disfruta Madrid: se realizó la traducción al chino tradicional, chino simplificado, ruso, japonés y coreano, así como la maquetación de los mismos y la impresión de 500 ejemplares de cada uno de los folletos.

Cuadríptico de Patrimonio Mundial: se realizó la traducción al chino tradicional, chino simplificado, ruso, japonés y coreano, así como la maquetación de los mismos y la impresión de 500 ejemplares de cada uno de los folletos.

Tríptico de Trenes Históricos: se realizó la traducción al chino tradicional, chino simplificado, ruso, japonés y coreano, así como la maquetación de los mismos y la impresión de 500 ejemplares de cada uno de los folletos.

Guía Gastronómica: se realizó la traducción al chino tradicional, chino simplificado, ruso, japonés y coreano, así como la maquetación de los mismos y la impresión de 500 ejemplares de cada uno de los folletos.

Mapa "Los Caminos de Santiago en la Comunidad de Madrid": impresión de 2.000 ejemplares.

Folletos bilingües del Centro de Arte Dos de Mayo: se realizó la impresión de 10.000 ejemplares.

Agenda Cultural trimestral: se realizó la impresión de 100.000 ejemplares durante el primer trimestre, 60.000 ejemplares durante el segundo trimestre, 30.000 ejemplares durante el tercer trimestre y 60.000 ejemplares en el cuarto trimestre.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 04 CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

**PROGRAMA :** 432A TURISMO

**CENTRO GESTOR :** 040120000 D.G. DE TURISMO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CREACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FOMENTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	ACCIONES	8	5

**2 MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS Y SECTORES TURÍSTICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS DE OFICINAS DE TURISMO	ACTUACIONES	4	4
DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS	ACTUACIONES	3.000	3.054
EXPEDIENTES SANCIONADORES	ACTUACIONES	500	420
ACTUACIONES DE INSPECCIÓN	ACTUACIONES	900	1.109
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	ACTUACIONES	6.500	7.550
DECLARACIONES RESPONSABLES	ACTUACIONES	6.000	6.139

**3 PROMOCIÓN Y MEJORA DE LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y DESTINOS TURÍSTICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS	ACCIONES	4	7
CONVENIOS CON ENTIDADES LOCALES PARA LA RED INFORMACIÓN TURÍSTICA	ACCIONES	3	1
SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	SESIONES	550.000	564.200
VISITAS PÁGINA WEB "WWW.TURISMOMADRID.ES"	SESIONES	380.000	2.328.360

**4 MEJORA DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMACIÓN TURÍSTICA	ACTUACIONES	1.800.000	693.364
PUBLICACIONES	PUBLICACIONES	25	38

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 112A **MODERNIZACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

**Servicio:** 05011 **D.G. DE INFRAESTRUCTURAS JUDICIALES**

---

El programa 112A de la Dirección General de Infraestructuras Judiciales donde se integran los créditos consignados para la Modernización de las Infraestructuras de la Administración de Justicia, tiene como uno de sus cometidos principales la gestión integral del patrimonio inmobiliario adscrito al servicio de la Administración de Justicia.

Al finalizar el ejercicio 2019, el patrimonio inmobiliario afectado a los fines citados está compuesto por un total de 71 inmuebles adscritos al servicio de la Administración de Justicia, lo que supone una superficie edificada de alrededor de 335.566 m<sup>2</sup>. Hay que advertir que dentro de este patrimonio se computa el Instituto de Medicina Legal ubicado en Valdebebas que alberga una superficie de 13.536 m<sup>2</sup> y el inmueble sito en la calle del General Oraá, número 39 de Madrid, destinado a albergar la forensia de Madrid Capital, encontrándose ambos actualmente en desuso. Este Patrimonio repartido en los 21 Partidos Judiciales presenta unas características y tipología de lo más diversa y heterogénea. En primer lugar, en cuanto a su régimen de explotación, siendo 44 inmuebles en régimen de alquiler y el resto en propiedad. En segundo lugar, respecto a su superficie, oscilan entre los casi 50.000 m<sup>2</sup> del Complejo de Juzgados de Plaza de Castilla hasta los casi 130 m<sup>2</sup> del inmueble situado en la Plaza de las Salesas. Por último, su antigüedad de construcción varía desde principios del siglo XX hasta locales de muy reciente construcción.

De manera general hay que decir que las obligaciones reconocidas en el programa 112A en el ejercicio presupuestario 2019, ascendieron a un total de 83.538.336,76 € (incluido Capítulo I), lo que supone un 93,41 % de ejecución sobre el crédito actual.

En este sentido, de los 83.538.336,76 € ejecutados en 2019, 1.816.959,75 € corresponde al Capítulo I “gastos de personal”, con un porcentaje de ejecución del 100 %, 61.132.401,67 € corresponden al cap. II “gastos corrientes en bienes y servicios”, destinados esencialmente a actuaciones de arrendamiento, energía eléctrica, seguridad, mantenimiento y limpieza de sedes judiciales, ascendiendo el porcentaje del gasto ejecutado en este capítulo, al 97,61 % sobre el crédito actual, y 20.588.975,34 al capítulo VI “inversiones reales”, lo que supone un porcentaje de ejecución sobre el crédito actual del 82,42 %, destinados principalmente a actuaciones de mejora de las diferentes sedes judiciales.

De acuerdo con lo anterior, el programa 112A de la Dirección General de Infraestructuras Judiciales cuenta con tres objetivos en torno a los cuales se han desarrollado las actividades del ejercicio que se analizan:

**CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y SEGURIDAD DE LOS INMUEBLES E INSTALACIONES ADSCRITOS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

Dentro de la gestión integral de los edificios judiciales, una de las actividades más destacadas que realiza el Programa 112A consiste en la conservación, mantenimiento,

limpieza y seguridad en los inmuebles e instalaciones al servicio de la Administración de Justicia del territorio jurisdiccional del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

En su conjunto, los gastos corrientes del capítulo II, se elevaron a la cantidad de 61.132.401,67 €, con una ejecución global de este capítulo que alcanzó el 97,61 %.

Entre los subconceptos más importante para el logro de este objetivo hay que destacar el 21300 “Reparación y conservación de maquinaria, instalaciones y utillaje”, que da cabida a los gastos generados por los servicios de mantenimiento de los edificios y sus instalaciones especiales, así como al servicio específico de mantenimiento de aparatos elevadores y los gastos derivados de reparaciones menores. El gasto global en este subconcepto asciende a la cantidad de 1.745.535,40 € con un porcentaje de ejecución del 98,09 %.

Por su parte, en el subconcepto 22700 “Trabajos realizados por empresas de limpieza y aseo”, se han realizado gastos por un importe de 5.719.842,04 €, que representa un porcentaje de ejecución del 100 %. En el año 2019 se adjudicó el nuevo contrato de limpieza de sedes judiciales que ha supuesto un incremento notable del número de horas realizadas en este servicio.

En el subconcepto 22701 “Trabajos realizados por empresas de seguridad”, que por su significación económica tiene un gran peso porcentual en el conjunto de créditos del capítulo II, los gastos efectuados alcanzaron un importe de 10.916.063,32 €, lo que supone un porcentaje de ejecución del 100 %.

### **INVERSIÓN EN MEJORA Y REPOSICIÓN DE LOS INMUEBLES E INSTALACIONES QUE COMPONEN EL PATRIMONIO INMOBILIARIO ADSCRITO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

Durante el año 2019 el compromiso de gasto en materia de infraestructuras judiciales se concentró en la optimización del patrimonio inmobiliario al servicio de la Administración de Justicia, por lo que se llevaron a cabo diferentes actuaciones de reposición y mejora en las sedes ya existentes, con el propósito de incrementar la eficacia en la prestación del servicio público de la Justicia y atender a las necesidades del patrimonio inmobiliario adscrito.

Las inversiones reales han contado durante el ejercicio 2019 con una dotación inicial de 23.578.500 € que ha supuesto un nuevo aumento respecto a la dotación del presupuesto 2018; la ejecución de este capítulo ascendió al 82,42 %.

En el artículo 63 de inversiones, el conjunto del gasto dedicado a la reposición o mejora de edificios en propiedad, calefacción o climatización, instalaciones eléctricas, instalaciones y equipos contra incendios, otras instalaciones, otra maquinaria y gastos amortizables en bienes inmuebles se elevó a 5.946.330,69 €.

Durante el ejercicio 2019 se ha dado un impulso a la actuación inversora destinada a las infraestructuras judiciales de la Comunidad de Madrid que, sin abandonar los criterios de presupuestación rigurosa de los recursos públicos, ha permitido realizar una política más expansiva del gasto en materia de justicia.

El subconcepto 63100 "Reposición y Mejora de edificios y otras construcciones", que recoge la conservación del patrimonio inmobiliario de titularidad de la Comunidad de Madrid, fue incrementado mediante diversas modificaciones de crédito en 3.593.117,69 € para hacer frente tanto a los diversos contratos de reforma y mejora de los inmuebles propios, sede de órganos judiciales, derivados del Acuerdo Marco, formalizado el 27 de junio de 2018, tales como la mejora de la impermeabilización de las cubiertas en Plaza de Castilla, 1, de Madrid, las obras de renovación de pavimentos en la sede de Poeta Joan Maragall, 66 de Madrid, la implantación de la Fiscalía en la calle Blas de Otero, 13 de Alcobendas, las obras para instalación de una cámara Gesell y una oficina de mediación en los Juzgados de Alcalá de Henares, etc.

Otro de los subconceptos a reseñar es el 63301 "Reposición o mejora de instalaciones de climatización y calefacción", en el que se ha realizado un gasto en 2019 por importe de 405.032,23 €. Entre las actuaciones más destacadas llevadas a cabo estarían: el suministro e instalación de enfriadoras y equipos de climatización en las sedes judiciales de Plaza de Castilla, 1 de Madrid, Colmenar Viejo, Leganés, Fuenlabrada, Registro Civil de Madrid, etc.

Finalmente, se encuentra el subconcepto 64010 "Inversión en bienes en régimen de arrendamiento", que fue incrementado en 2019 en 1.759.654,00 €, mediante diversas modificaciones de crédito, y se utilizó en la reposición y mejora de aquellos inmuebles que formando parte del patrimonio inmobiliario afectado al cumplimiento de los fines de la Dirección General de Justicia, no son propiedad de Comunidad de Madrid, habiéndose ejecutado créditos con cargo a la misma por importe de 1.972.009,19 €, con un porcentaje de ejecución del 91,31 %, destacando, entre otras, la ampliación de la Fiscalía y agrupación de los Juzgados de Pozuelo de Alarcón, la rehabilitación de la cubierta de los Juzgados de Valdemoro, la adecuación de la evacuación y protección contra incendios de la sede de los Juzgados de Alcobendas, la instalación de un ascensor en los Juzgados de Aranjuez, la reordenación de espacio y mejora de los Juzgados de Torrejón de Ardoz, etc.

**CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS SEDES JUDICIALES, CONCEPTO QUE ABARCA TANTO LA CONSTRUCCIÓN PROPIAMENTE DICHA, COMO LAS IMPRESCINDIBLES ACTUACIONES PREVIAS DIRIGIDAS A LA CONSECUCIÓN DEL OBJETIVO SEÑALADO, ENTRE LAS QUE CABE DESTACAR LA BÚSQUEDA DE SOLARES, ESTUDIOS Y PROYECTOS**

En el ejercicio de 2017 se adoptó el Acuerdo del Consejo de Gobierno de encargar a Obras de Madrid, Gestión de Obras e Infraestructuras S.A. la realización de las obras y la redacción del proyecto del Nuevo Edificio Judicial de Torrejón de Ardoz, aprobándose, asimismo, el Plan Económico Financiero por un importe total de 17.594.425 €, de los cuales 5.500.000 € corresponden a la anualidad 2019.

Mediante la construcción de este Edificio Único Judicial, se dota de una adecuada infraestructura al partido judicial de Torrejón de Ardoz, solucionando los problemas de dispersión de las sedes y las deficiencias estructurales de los edificios actuales.

En el año 2019, la Consejería de Justicia ha continuado con la agrupación de sedes judiciales, destacando los encargos a la empresa TRAGSA para la terminación de los nuevos Edificios Judiciales de Navalcarnero y San Lorenzo de El Escorial.

---

## **GESTIÓN DE SUMINISTROS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

### **GESTIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y ECONÓMICOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.**

En este objetivo se incluyen todos los gastos de funcionamiento en bienes corrientes y servicios, capítulo II del Presupuesto de Gastos.

Durante el ejercicio 2019, se han atendido las necesidades solicitadas por los propios Órganos Judiciales que quedan integrados en los 21 partidos judiciales de la Comunidad de Madrid (material de oficina no inventariar, suministro de agua, gas y electricidad, vestuario, gastos varios para el Instituto Anatómico Forense, seguros, etc...), incluyéndose también gastos de inversión, Capítulo VI del presupuesto de Gastos, en cuanto al equipamiento y servicios de las sedes judiciales.

Entre las actuaciones más relevantes realizadas en el año 2019 pueden destacarse las siguientes:

En el capítulo 20 además de la gestión del pago de los arrendamientos de los inmuebles, se ha continuado en el ejercicio 2019 la renovación del parque de fotocopiadoras de los Órganos Judiciales, iniciada en 2015, para mejorar las funcionalidades a los Órganos Judiciales que disponían de equipos más obsoletos.

El crédito inicial fue de 38.104.180,00 euros, modificado luego a 35.222.242,32 €, llegando la ejecución a un importe de 34.041.907,34 €.

En la partida 21500 se ha dedicado a gastos de reposición de maquinaria y al pago de contratos de mantenimiento de equipos multifunción en propiedad. El crédito inicial fue de 356.000,00 euros, el cual fue modificado al alza con un total de 426.455,46 euros, alcanzando las obligaciones más del 100 % con un importe de 440.988,95 euros.

En relación a los gastos corrientes del capítulo 22 (material de oficina, informático, gas, luz, agua, etc...) excluidas las partidas de limpieza, de vigilancia y de asistencias técnicas, el importe inicial de 11.111.202,00 € fue minorado a un importe total final de 8.380.522,15 € siendo el grado de ejecución de 8.166.417,17 €.

Se han realizado un gran número de actuaciones destacando principalmente, la compra y renovación de mobiliario en los Órganos Judiciales, que debido a su antigüedad o su grado de obsolescencia, o con el fin de dotar nuevas sedes. Durante el ejercicio 2019, se dotaron fondos para la consecución de este objetivo en la partida 62500 con un crédito inicial de 612.000 euros, el cual ha sido modificado hasta un total de 2.250.813,43 €, con una ejecución de 2.209.853,96 €. La partida 63500 fue dotada inicialmente con un importe de 306.000,00 euros que fue ampliado hasta un total de 1.033.201,95 € con una ejecución casi del 100 % con un importe de 1.033.201,13.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 05 JUSTICIA

**PROGRAMA :** 112A MODERNIZACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**CENTRO GESTOR :** 050110000 D.G. DE INFRAESTRUCTURAS JUDICIALES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y SEGURIDAD DE LOS INMUEBLES E INSTALACIONES ADSCRITOS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NÚMERO DE INMUEBLES GESTIONADOS	INMUEBLES GESTIONADOS	71	71

- 2** INVERSIÓN EN MEJORA Y REPOSICIÓN DE LOS INMUEBLES E INSTALACIONES QUE COMPONEN EL PATRIMONIO INMOBILIARIO ADSCRITO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NÚMERO DE EDIFICIOS JUDICIALES	EDIFICIOS JUDICIALES	71	71

- 3** CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS SEDES JUDICIALES, CONCEPTO QUE ABARCA TANTO LA CONSTRUCCIÓN PROPIAMENTE DICHA, COMO LAS IMPRESCINDIBLES ACTUACIONES PREVIAS DIRIGIDAS A LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO SEÑALADO, ENTRE LAS QUE CABE DESTACAR LA BÚSQUEDA DE SOLARES, ESTUDIOS Y PROYECTOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROYECTOS Y OBRAS EN EJECUCIÓN	PROYECTOS Y OBRAS EN EJECUCIÓN	6	6

- 4** GESTIÓN DE SUMINISTROS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PARTIDOS JUDICIALES	PARTIDOS JUDICIALES	21	21



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 112B RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**Servicio:** 05010 D.G. DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

---

El programa presupuestario 112B de la Dirección General de Justicia, está destinado a atender la provisión de medios materiales y económicos a favor de los Órganos Judiciales y fiscales que integran la Administración de Justicia en el ámbito de la dependencia jerárquica del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

Las competencias en materia de Administración de Justicia se ejercen sobre una estructura compuesta de 545 Órganos Judiciales – 48 de ellos colegiados y el resto unipersonales -, que presta servicio a las más de 7.000 personas que trabajan en 71 sedes distribuidas en los 21 partidos judiciales de la Comunidad de Madrid al margen de los correspondientes al ámbito de la Justicia de Paz, integrada por los 158 juzgados de paz existentes en los municipios de la Comunidad de Madrid que no son sede de partido judicial.

Las competencias alcanzan también a los órganos de Fiscalía, Registros Civiles y servicios de Medicina Forense.

Para la consecución de los objetivos establecidos, que se describen a continuación, el Programa 112B ha dispuesto de un crédito total (inicial más las modificaciones presupuestarias aprobadas a lo largo del ejercicio 2019) por un importe de 70.425.284,49 euros, desglosados en los diferentes capítulos presupuestarios. Excluido el Capítulo I, el crédito total ha sido de 64.366.819,45 euros tras las modificaciones, reconociéndose obligaciones por un importe de 58.456.487,64 euros, lo que supone una ejecución del 91,61 % de los créditos asignados al programa, descontado el Capítulo I.

Las actuaciones realizadas a lo largo del ejercicio presupuestario en cada uno de los objetivos, han supuesto la consecución de los fines establecidos en los mismos.

### **GESTIÓN SERVICIOS PARA EMPLEADOS PÚBLICOS AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

En este objetivo se contempla el abono de las indemnizaciones que corresponden en virtud de la legalidad vigente por la actividad que el personal al servicio de la Administración de Justicia realiza fuera del órgano jurisdiccional en el desempeño de sus funciones.

Dichas indemnizaciones alcanzan al total del colectivo al servicio de la Administración de Justicia, que cuenta con de 7.560 empleados públicos, de los cuales 4.580 son mujeres y 2.980 hombres.

Durante el ejercicio 2019, se dotaron fondos para la consecución de este objetivo por importe de 1.330.466,00 euros, desglosados en la partida 23001 “Dietas del personal” por 136.795 euros y la partida 23100 “Locomoción y traslado de Personal” por 1.193.671,00 euros, lo que supone un 1,85 % de los créditos totales aprobados en el programa

presupuestario, a excepción de los destinados a gastos de personal. En el subconcepto 23001 el grado de ejecución alcanza los 106.775,73 €, esto es un porcentaje del 78.05 %. El subconcepto 23100 se comprometieron obligaciones por valor de 1.308.734,57 €, esto es, con un grado de ejecución del 109,64 %. El motivo de la desviación en el subconcepto 23100 fue minorado en el ejercicio presupuestario correspondiente a 2018 por modificación presupuestaria, haciendo necesario el pago de las obligaciones de 2018 con cargo al presupuesto del ejercicio 2019.

En cualquier caso, con cargo a estas partidas se ha hecho frente a la totalidad de necesidades surgidas en 2019, derivadas del ejercicio de sus funciones por parte de estos empleados públicos al servicio de la Administración de Justicia.

### **GESTIÓN SERVICIOS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

En este objetivo se incluyen todos los gastos de funcionamiento en bienes corrientes y servicios de los órganos de la Administración de Justicia que atiende la Comunidad de Madrid, capítulo II del Presupuesto de Gastos, a excepción de los gastos derivados de la gestión de los empleados públicos al servicio de la Administración de Justicia, que se incluyen en el objetivo número 1.

Durante el ejercicio 2019, se han atendido las necesidades solicitadas por los propios Órganos Judiciales que quedan integrados en los 21 partidos judiciales de la Comunidad de Madrid (libros y publicaciones de carácter jurídico, suministro de combustibles, comunicaciones postales y telegráficas, paquetería y mensajería, valoraciones y peritajes, Gestión de indemnizaciones para el funcionamiento del Tribunal del Jurado, peritos y testigos, Tratamiento y seguimiento de los servicios de custodia y gestión de los archivos judiciales, gestión archivos justicia gratuita, interpretación y traducción idiomas), en cuanto a servicios de las sedes judiciales. También apoyo y atención psicológica en Instituto Anatómico Forense, así como material de oficina no inventariable en la propia Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia.

Entre las actuaciones más relevantes realizadas en el año 2019 pueden destacarse las siguientes:

Se ha continuado en el ejercicio 2019 con el servicio de comunicaciones postales y telegráficas, paquetería y mensajería, y valoraciones y peritajes que es instrumento fundamental de apoyo a la labor diaria de dichos Órganos Judiciales.

Se han realizado actuaciones para la gestión de indemnizaciones para el funcionamiento del Tribunal del Jurado, peritos y testigos.

Tratamiento y seguimiento de los servicios de custodia y gestión de los archivos judiciales y la gestión archivos justicia gratuita.

Durante el ejercicio 2019, se dotaron fondos para la consecución de este objetivo por un importe de 11.093.370,00 euros, que fue incrementado con una modificación presupuestaria de 2.405.733,45 euros haciendo un total de 13.499.103,45 euros desglosados en capítulo II "Gastos Corrientes en Bienes y Servicios", con exclusión de los subconceptos individualizados 23001 y 23100), por 12.168.636,72 euros, lo que supone un 20,97 % de los créditos totales aprobados en el programa presupuestario, a excepción de los destinados a Gastos de Personal, habiéndose reconocido obligaciones

por un importe total de 10.609.896,70 euros, lo que supone una ejecución del 89,08 % de los créditos totales asignados a este objetivo.

## **GESTIÓN INDEMNIZACIONES DEVENGADAS POR ABOGADOS Y PROCURADORES**

En este objetivo se gestionan, a través de este Programa, dos líneas de subvención destinadas a los Consejos de Colegios de Abogados de la Comunidad de Madrid y de los Procuradores de los Tribunales para retribuir las actuaciones profesionales del turno de oficio y la asistencia letrada al detenido, tramitación de los expedientes de solicitud de Asistencia Jurídica Gratuita y los gastos de infraestructuras de los diferentes Colegios (Capítulo IV del Presupuesto de Gastos). La tramitación de estas subvenciones se recoge en el Decreto 86/2003 de 19 de junio, por el que se regula la Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

En el ejercicio 2019, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de la Comunidad de Madrid ha resuelto 104.797 expedientes de asistencia jurídica gratuita, lo que supone un incremento de 4.797 expedientes (porcentaje -4,79 %) respecto a los expedientes resueltos en 2018.

Además se ha procedido al mantenimiento de los servicios de Orientación Jurídica para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

Durante el ejercicio 2019, se dotaron fondos para la consecución de estos objetivos:

Para la asistencia Jurídica Gratuita se dotó de un importe total de 42.830.000 euros, desglosados en 37.880.000,00 euros del subconcepto 44502 “CONS. COL. ABOGADOS: AS. JUR. GRAT.”, 4.950.000,00 euros en el subconcepto 44503 “CONS. COL. PROCURADORES: AS. JUR. GRAT.”, lo que supone un 66,54 % de los créditos totales aprobados en el Programa presupuestario, a excepción de los destinados a Gastos de Personal, habiéndose adquirido compromisos de gasto y reconocido obligaciones por un importe total de 42.097.145,67,00 euros, lo que supone un 98,29 % de la totalidad de los créditos destinados a la consecución de este objetivo, de los cuales corresponden 37.880.000,00 euros (100 % de ejecución) a la partida 44502 “Al Colegio de Abogados” y 4.217.145,67 euros (85,19 % de ejecución) a la partida 44503 “Al Colegio de Procuradores”.

Para la asistencia al Turno de Oficio se dotó de un importe total de 7.000.000,00 euros, desglosados en 6.000.000 euros del subconcepto 44508 “CONS. COL. ABOGADOS: TURNO OFIC.”, 1.000.000,00 euros en el subconcepto 44509 “CONS. COL. PROCURADORES: TURNO OFIC.”, lo que supone un 10,88 % de los créditos totales aprobados en el Programa presupuestario, a excepción de los destinados a Gastos de Personal, habiéndose adquirido compromisos de gasto y reconocido obligaciones por un importe total de 3.308.989,05 euros, lo que supone un 47,27 % de la totalidad de los créditos destinados a la consecución de este objetivo, de los cuales corresponden 2.968.899,05 euros (49,48 % de ejecución) Al subconcepto 44508 “CONS. COL. ABOGADOS: TURNO OFIC.” y 340.060 euros (34,01 % de ejecución) al subconcepto 44509 “CONS. COL. PROCURADORES: TURNO OFIC.”.

Para los Servicios de Orientación Jurídica se habilitó crédito por importe de 820.000 euros desglosados en el subconcepto 44505 “IL. COL. ABOGADOS MADRID:

ORIENT. JUR” por importe de 550.000 euros, al subconcepto 44506 “IL. COL. ABOGADOS ALCALÁ: ORIENT. JUR”, por importe de inicial de 150.000 y al subconcepto 44507 “IL. COL. PROC. MADRID: REPR. PROC.” por importe inicial de 120.000 euros. El grado de ejecución resultante ha sido de 813.953,81 euros, esto es un 99,26 %, de la totalidad de los créditos destinados a la consecución de este objetivo.

### **APOYO A LOS JUZGADOS DE PAZ**

Este objetivo comprende la gestión de una línea de ayuda destinada a subvencionar a los 158 Ayuntamientos que cuentan en sus municipios con Juzgado de Paz, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 38/1988 de 28 de diciembre de Demarcación y de Planta Judicial.

En el año 2019, se dotaron fondos para la consecución de este objetivo por un importe de 284.353,00 euros en el subconcepto 46304, a la que se le aplicó una modificación presupuestaria de -68.819 euros, haciendo un total de 217.716,00 euros, lo que supone un 0,33 % de los créditos totales aprobados en el Programa presupuestario, a excepción de los destinados a gastos de personal. Se han reconocido obligaciones por un importe de 214.022,00 euros, lo que supone una ejecución del 98,30 % de los créditos asignados a este objetivo. La desviación entre lo ejecutado y la dotación inicial del presupuesto se justifica en las dificultades que han tenido algunos Ayuntamientos para presentar la documentación justificativa exigida por la normativa establecida en materia de subvenciones.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 05 JUSTICIA

**PROGRAMA :** 112B RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**CENTRO GESTOR :** 050100000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GESTIÓN SERVICIOS PARA EMPLEADOS PÚBLICOS AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EMPLEADOS AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	PERSONAS	7.418	7.560
		(M) 5.563	(M) 4.580
		(H) 1.855	(H) 2.980

**2 GESTIÓN SERVICIOS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PARTIDOS JUDICIALES	PARTIDOS JUDICIALES	21	21

**3 GESTIÓN INDEMNIZACIONES DEVENGADAS POR ABOGADOS Y PROCURADORES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
GESTIÓN SUBVENCIÓN ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA	EXPEDIENTES	100.000	104.797

**4 APOYO A LOS JUZGADOS DE PAZ**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
JUZGADOS DE PAZ	CENTROS	158	158

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 112C **PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

**Servicio:** 05010 **D.G. DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

---

A la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia le corresponden, entre otras, las competencias en materia de personal al servicio de la Administración de Justicia, de acuerdo con los Reales Decretos de traspaso en materia de justicia a la Comunidad de Madrid.

El presupuesto ejecutado del programa 112C para el año 2019, fue de 291.903.787 euros, lo que supone una ejecución 100 % del crédito disponible a 31 de diciembre de 2019.

#### **GESTIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

Durante el año 2019, se realizaron las actuaciones propias de la gestión del personal funcionario y laboral al servicio de la Administración de Justicia, destacándose el concurso de traslados convocado por el Ministerio, así como la provisión de puestos por funcionarios interinos de las Bolsas de selección convocadas a tal efecto.

Asimismo, se continuó en el ejercicio de otras competencias propias de la gestión de personal: gestión de la nómina, reconocimiento de trienios, certificados de servicios prestados, control horario, gestión de vacaciones, permisos y licencias, etc., afectando a un total de 7.508 empleados, entre funcionarios y laborales.

Desde el punto de vista normativo se han elaborado un total de 85 informes sobre consultas en materias jurídicas y económicas y tramitado 2 proyectos normativos.

#### **RELACIONES LABORALES CON LAS ORGANIZACIONES SINDICALES REPRESENTATIVAS DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

Se han celebrado 11 sesiones de la Mesa Sectorial de personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia.

Para la preparación de dichas reuniones se han elaborado 15 estudios sobre las materias objeto de negociación.

#### **PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

Dentro del Plan de Formación Especializada para el personal al servicio de la Administración de Justicia se programaron un total de 59 cursos, impartándose un total de 53 cursos.

## **CREACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE NUEVOS ÓRGANOS JUDICIALES Y SERVICIOS COMUNES**

La Orden JUS/767/2019, del Ministerio de Justicia dictada en aplicación del Real Decreto 256/2019, de 12 de abril, determinaba la puesta en funcionamiento de dos plazas de Magistrado en la apelación penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid el 30 de septiembre de 2019, y el 31 de octubre de 2019 del Juzgado de lo Social 3 de Móstoles

Por otra parte, la creación de los Servicios Comunes en los partidos Judiciales de la Comunidad de Madrid que carecen de él, se incluyó en el Acuerdo Sectorial de Justicia 2017-2020, como materia a negociar con las Organizaciones Sindicales. Durante el año 2019 se solicitó informe, vía Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a los Decanatos de los partidos judiciales afectados. Con posterioridad se realizaron diversas propuestas a la Mesa Sectorial de Justicia, sin que se alcanzase un acuerdo respecto a la plantilla que debían de tener los citados Servicios, al alegar las centrales sindicales que toda debía estar compuesta por puestos de nueva creación, y defender la Administración que una parte de las plantillas debían de cubrirse mediante una reordenación de servicios.

La implantación efectiva del Instituto de Medicina Legal y de la Oficina de Fiscalía requiere de la aprobación de las relaciones de puestos de trabajo de ambos, siendo preceptivo para ello, entre otros trámites, la negociación con las Organizaciones Sindicales representadas en la Mesa Sectorial de Justicia.

La RPT de la Nueva Oficina Fiscal ha sido negociada en la Mesa Sectorial del personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia a lo largo de 2019. A finales del ejercicio había finalizado el proceso de negociación, se habían emitido los informes preceptivos por parte del Consejo Fiscal y la Dirección General de Recursos Humanos de la Consejería de Hacienda y Función Pública y se contaba con la aprobación inicial de la plantilla por parte del Ministerio de Justicia.

La RPT del Instituto de Medicina Legal fue aprobada por Acuerdo de la Mesa Sectorial de Justicia de fecha 12 de febrero de 2019. De forma inmediata se iniciaron los trámites de modificación de la plantilla de cara a la puesta en funcionamiento del citado instituto a través del correspondiente expediente MP, que tuvo que ser aprobado por la Consejería de Hacienda y Función Pública.

Con posterioridad se inició el proceso de acoplamiento del personal destinado a formar parte del Instituto conforme a las previsiones legales del Decreto 37/2006, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid que creó el Instituto de Medicina Legal. En citado proceso implicaba la convocatoria de los puestos singularizados del mismo, para que concurrieran los funcionarios interesados a cubrir dichos puestos. En octubre de 2019 se produjeron las publicaciones de los concursos específicos.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 05 JUSTICIA

**PROGRAMA :** 112C PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**CENTRO GESTOR :** 050100000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GESTIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NÓMINAS Y SEGURIDAD SOCIAL	FUNCIONARIOS	7.418	7.508
		(M) 5.563	(M) 4.580
		(H) 1.855	(H) 2.928
INFORMES PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y RECLAMACIONES PREVIAS	EXPEDIENTES	330	430
CONSULTAS JURÍDICAS Y ECONÓMICAS (ELABORACIÓN DE INFORMES)	INFORMES	135	85
EJECUCIONES DE SENTENCIAS	EXPEDIENTES	100	60
ACTUALIZACIONES DEL PORTAL DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	ACTUACIONES	300	280
EXPEDIENTES DE MODIFICACIÓN DE PLANTILLA Y RPT	EXPEDIENTES	62	45
DOCUMENTOS CONTABLES TRAMITADOS	DOCUMENTOS	100	110
DOCUMENTOS MANDAMIENTOS DE PAGO	DOCUMENTOS	668	670
TRAMITACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS	PROYECTOS	8	2

**2 RELACIONES LABORALES CON LAS ORGANIZACIONES SINDICALES REPRESENTATIVAS DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
MESA SECTORIAL DEL PERSONAL FUNCIONARIO	SESIONES	15	11

**3 PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CURSOS DE FORMACIÓN	CURSOS	50	53



SECCIÓN : 05 JUSTICIA

PROGRAMA : 112C PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

CENTRO GESTOR : 050100000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 CREACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE NUEVOS ÓRGANOS JUDICIALES Y SERVICIOS COMUNES**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS COMUNES DE ACTOS DE COMUNICACIÓN	UNIDADES	9	0
ACOPLAMIENTO INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL	ACTUACIONES	1	0
ACOPLAMIENTO DE LA NUEVA OFICINA DE FISCALÍA	ACTUACIONES	1	0

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 114A **AGENCIA C.M. PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR**

**Servicio:** 05104 **AGENCIA C.M. PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR**

---

A la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor, según lo establecido en la Ley 3/2004, de 10 de diciembre de 2004 (B.O.C.M. de 14 de diciembre), que propició su creación como Organismo Autónomo de carácter administrativo, le corresponde la ejecución de las medidas adoptadas por los órganos judiciales en aplicación de la legislación sobre responsabilidad penal de los menores.

En este sentido, su objetivo básico es concentrar, desarrollar y ejecutar programas y actuaciones que contribuyan a los fines de reinserción y reeducación derivados de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los Menores, de su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, y demás normas vigentes, complementarias y de desarrollo aplicables.

Para llevar a cabo la reeducación y reinserción social que le corresponde, la Agencia desarrolla acciones dirigidas directamente a la ejecución de las medidas judiciales impuestas, lo que conlleva la creación y gestión de centros y actuaciones especializadas; así como otras específicamente educativas y de inserción sociolaboral. Esto supone, de una parte, ejecutar las medidas impuestas por los Juzgados de Menores, y de otra, que la efectividad de las medidas judiciales consista en hacer posible a los menores/jóvenes infractores la superación de sus déficit y carencias, incrementando sus niveles de competencias, conocimientos, habilidades, actitudes y valores, al objeto de que, al término de las medidas judiciales, puedan reinsertarse adecuadamente en los diferentes ámbitos sociales normalizados.

En este sentido, durante el ejercicio 2019, la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor atendió a un número estimado de 2.845 menores y jóvenes, en ejecución de 3.436 medidas judiciales, el 23,28 % de las cuales correspondieron a medidas judiciales de internamiento, mientras que el resto se vincularon a medidas judiciales no privativas de libertad (medio abierto y reparaciones extrajudiciales).

### **REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DE MENORES INFRACTORES A TRAVÉS DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN Y CONTRATOS ADMINISTRATIVOS CON ENTIDADES SIN FIN DE LUCRO**

Para el cumplimiento de las medidas de internamiento, la Agencia mantuvo, durante el ejercicio 2019, hasta 6 Centros de Ejecución de Medidas Judiciales; 3 de carácter público (Renasco, El Madroño y Altamira) y 3 gestionados por entidades privadas (2 de ellos –El Lavadero, El Laurel- mediante un contrato de servicios (2 lotes) y otro más –Teresa de Calcuta- mediante Convenio de Colaboración). En el ejercicio 2019 estuvieron disponibles 264 plazas, registrándose un porcentaje de ocupación global del 88 %, elevándose hasta el 93 % en el caso de los Centros gestionados por entidades privadas.

Además de los citados centros de internamiento, para el cumplimiento de las medidas judiciales de medio abierto que no conllevan privación de libertad de los menores infractores, se gestionan diversos Centros de Día y de programas de formación e inserción laboral.

Con este fin, la Agencia tuvo suscritos, durante todo el ejercicio 2019, cuatro contratos de servicios denominados: “Programa de apoyo a la inserción sociolaboral para la ejecución de medidas y otras actuaciones de medio abierto previstas en la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal de los menores”; “Recurso residencial destinado a la ejecución de la medida judicial de convivencia en grupo educativo y a la gestión de otras actuaciones preventivas de la exclusión social de los menores y jóvenes durante y tras el cumplimiento de las medidas judiciales previstas en la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal de los menores”; “Gestión integral de diversos centros de día y de un grupo de convivencia adscritos a la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del menor infractor, para la ejecución de medidas y otras actuaciones de medio abierto previstas en la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal de los menores (5 lotes)” y “Programa de reparaciones extrajudiciales y desarrollos educativos, adscrito a la Agencia de la Comunidad de Madrid para la reeducación y reinserción del menor infractor, para la ejecución de medidas y otras actuaciones de medio abierto previstas en la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal de los menores”.

Además del convenio y de los contratos mencionados, durante 2019 estuvieron vigentes un Convenio de Colaboración para la prestación a los menores y jóvenes atendidos por la Agencia de los servicios de asistencia religiosa católica así como un contrato de servicios denominado: “Desarrollo y ejecución de un programa de intervención específico dirigido a menores infractores con consumo de sustancias tóxicas y que se encuentren cumpliendo medida judicial de internamiento en centros de ejecución de medidas judiciales adscritos a la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del menor infractor”.

Por lo que respecta al estado de ejecución presupuestaria, la partida 22704 “Gestión de Centros” registro un porcentaje de ejecución del 98,64 %, mientras que en el caso de la partida 25401 “Convenios con entidades privadas” el porcentaje de ejecución alcanzó el 100 %, en línea con el 99,49 % de ejecución registrado en todo el programa presupuestario 114A.

Con este catálogo de Convenios y Contratos vigentes durante 2019, se da por cumplido el objetivo de “Reeducación y reinserción de menores y jóvenes infractores”.

#### **DOTACIÓN DE SERVICIOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES**

A lo largo de 2019 se ha ejecutado el contrato de servicios de Vigilancia (partida 22701) y de Asistencia Sanitaria (partida 22705), a través de los cuales se han dotado de los servicios necesarios para el funcionamiento de los cinco Centros de Ejecución de Medidas Judiciales adscritos a la Agencia y que son de su titularidad: Renasco, El Madroño, Altamira, El Laurel y El Lavadero.

Además, se adscriben a este objetivo las partidas de “productos alimenticios” (22105), “Materias primas para el funcionamiento de servicios” (22107), “Trabajos empresas limpieza” (22700), “Trabajos empresas servicios sanitarios” (22705) y “Otros productos farmacéuticos” (27100).

El porcentaje conjunto de ejecución de las partidas que mayor entidad tienen en este objetivo, habida cuenta de su importe económico y su repercusión en los Centros tales como seguridad, productos alimenticios y servicios sanitarios, se sitúa en el 97,60 %, dando oportuna cobertura a todas las necesidades existentes en este ámbito a lo largo del ejercicio 2019.

De este modo, se estima cumplido el objetivo de “Dotación de servicios necesarios para el funcionamiento de los Centros de Ejecución de Medidas Judiciales”.

### **DOTACIÓN DE MEDIOS NECESARIOS PARA CENTROS E INMUEBLES DEPENDIENTES DE LA AGENCIA**

Se ha llevado a cabo el cumplimiento de este objetivo mediante la dotación a los nueve locales adscritos a la Agencia de todos los medios necesarios para su funcionamiento, entre los que destacan la celebración del contrato administrativo de digitalización de archivos y expedientes de menores infractores (partida 22709). También se adscriben a este objetivo el contrato de arrendamiento de la sede los Servicios Centrales de la Agencia (partida 20200), los suministros necesarios para el funcionamiento de todos los inmuebles dependientes de la Agencia (agua, electricidad y gas) y las primas de seguros contempladas en las partidas 22400 y 22409.

Durante el ejercicio 2019 estos inmuebles han sido los siguientes: Centro El Madroño, Centro Renasco, Centro Altamira, Centro José de las Heras, Centro El Laurel, Centro El Lavadero, Centro Las Palmeras, local ubicado en la C/ Elfo, nº 80 de Madrid y sede de los Servicios Centrales de la Agencia (C/ Albasanz, nº 2 de Madrid).

El porcentaje de ejecución conjunto de las partidas de mayor entidad económica asociadas a este objetivo tales como “arrendamiento de edificios”, suministros de “energía eléctrica”, “agua”, “gas” y “combustible” se eleva al 90 %, mientras que el resto de partidas de este apartado han sido ejecutadas con un porcentaje de 103,76 %.

De este modo, se estima cumplido el objetivo de “Dotación de medios necesarios para Centros e inmuebles dependientes de la Agencia”.

### **SERVICIOS NECESARIOS PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA Y CENTROS DE GESTIÓN ENTERAMENTE PÚBLICOS**

Se ha procedido a cumplir este objetivo mediante la dotación en los centros de trabajo adscritos a la Agencia en los que prestan sus servicios empleados públicos adscritos a la Administración de la Comunidad de Madrid de todos los medios necesarios para su funcionamiento. Estos Centros de trabajo han sido durante el año 2019: Centro El Madroño, Centro Renasco, Centro Altamira, Centro José de las Heras y sede de los Servicios Centrales de la Agencia.

Dentro de este objetivo se incluyen como principales partidas las relativas a “vestuario” (22104), “otros suministros” (22109), “transporte de menores” (22300), “jurídicos y contenciosos” (22603) o “préstamos a personal” (83009).

El porcentaje de ejecución conjunto de dichas partidas se sitúa en el 93,82 %, habiéndose dado cobertura a todas las necesidades presentes durante el ejercicio 2019 en estos aspectos.

### **ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS PARA LOS MENORES INTERNOS EN CENTROS DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES**

Se ha llevado a cabo el cumplimiento de este objetivo mediante el desarrollo de programas educativos, culturales y de inserción laboral, que garantizan la efectividad en la ejecución de las medidas adoptadas y contribuyen a los fines de reinserción sociolaboral. Entre estas actividades pueden destacarse, entre otras, la celebración de certámenes literarios y culturales, representación de obras de teatro de elaboración propia, formación teórico-práctica en materia de seguridad vial, actividades solidarias y de voluntariado, impartición de acciones formativas de carácter prelaboral, y, sobre todo, las convocatorias de eventos deportivos y torneos intercentros.

Estos programas se han llevado a cabo en todos los Centros de Ejecución de Medidas Judiciales dependientes de la Agencia: Renasco, El Madroño, Altamira, El Laurel y El Lavadero. No han supuesto un coste económico directo para la Agencia durante el ejercicio 2019, de ahí que no se hayan realizado gastos con cargo a las partidas incluidas en este objetivo. No obstante, las actividades culturales y deportivas de los menores internos en los Centros de Ejecución adscritos al ARMI han estado plenamente cubiertas, puesto que su desarrollo ha sido frecuente y continua en todos los Centros enunciados.

### **ACONDICIONAMIENTO, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS INMUEBLES ADSCRITOS A LA AGENCIA**

Se ha impulsado el cumplimiento de este objetivo realizando las obras de mantenimiento necesarias en la totalidad de los inmuebles adscritos a la Agencia (Centros de Ejecución de Medidas Judiciales: Renasco, El Madroño, Altamira, El Lavadero, El Laurel, Elfos, Las Palmeras, José de las Heras y Sede ARMI), reponiendo o mejorando entre otros: las instalaciones de calefacción y climatización, así como mobiliario y maquinaria industrial.

Las principales actuaciones acometidas durante el ejercicio 2019 han sido las siguientes: la renovación de las instalaciones de aire acondicionado en los Centros de Ejecución de Medidas judiciales “Renasco” y “Madroño”; renovación y reposición de mobiliario y enseres en los Centros, Sede de la Agencia; las actuaciones realizadas en materias de obras de reforma y adaptación del Centro de Ejecución de Medidas Judiciales “Altamira” derivadas de la Inspección Técnica de Edificios (ITE) instada por el Ayuntamiento de Madrid y el acondicionamiento de las zonas de aseo del Centro “las Palmeras”.

También fueron relevantes en este apartado la mejora de maquinaria y equipo industrial de los Centros, tales como suministro e instalación de lavadoras, calderas de gas y maquinaria para los talleres de los menores, así como la reposición de equipos de impresión y reproducción en los Centros “Altamira”, “El Laurel” y “El Lavadero”.

Estas inversiones significativas han supuesto una ejecución global del 83,22 % en el capítulo 6 en el conjunto de las partidas vinculadas a este objetivo.

Todas las actuaciones realizadas en este ámbito durante 2019 han atendido las necesidades previstas, así como las demandas sobrevenidas procedentes de los distintos Centros y recursos adscritos a este Organismo.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 05 JUSTICIA

**PROGRAMA :** 114A AGENCIA C.M. PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR

**CENTRO GESTOR :** 051040000 AGENCIA C.M. PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1 REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DE MENORES INFRACTORES A TRAVÉS DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN Y CONTRATOS ADMINISTRATIVOS CON ENTIDADES SIN FIN DE LUCRO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS DE COLABORACIÓN	CONVENIOS	2	2
CONTRATOS DE SERVICIOS	CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	5	5

- 2 DOTACIÓN DE SERVICIOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS	CENTROS	5	5

- 3 DOTACIÓN DE MEDIOS NECESARIOS PARA CENTROS E INMUEBLES DEPENDIENTES DE LA AGENCIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
LOCALES	LOCALES	9	9

- 4 SERVICIOS NECESARIOS PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA Y CENTROS DE GESTIÓN ENTERAMENTE PÚBLICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS DE TRABAJO	CENTROS DE TRABAJO	5	5

- 5 ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS PARA LOS MENORES INTERNOS EN CENTROS DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS	CENTROS	5	5

SECCIÓN : 05 JUSTICIA

PROGRAMA : 114A AGENCIA C.M. PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR

CENTRO GESTOR : 051040000 AGENCIA C.M. PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR

**OBJETIVOS/INDICADORES**

6 ACONDICIONAMIENTO, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS INMUEBLES  
ADSCRITOS A LA AGENCIA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS	CENTROS	9	9



**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 924N **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE JUSTICIA**

**Servicio:** 05001 **S.G.T. DE JUSTICIA**

---

Las Secretarías Generales Técnicas en la Comunidad de Madrid se configuran como órganos instrumentales para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de las competencias del resto de los órganos administrativos de las Consejerías. En este sentido, el artículo 46 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, atribuye a los titulares de las Secretarías Generales Técnicas las competencias de asesoramiento, estudio y coordinación de todos los servicios del Departamento.

Según lo anterior, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas tiene como función principal y, por tanto, como meta fundamental de su actuación, la prestación de servicios a las distintas unidades que componen la Consejería. Los servicios prestados, siguiendo el citado artículo 46 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, deben abarcar todos los campos generales de los que depende el funcionamiento de la organización.

Debido a que en la actualidad existe una encomienda de gestión en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, las funciones inherentes a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas están siendo ejecutadas por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia.

### **REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO**

Además, es función propia de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas, la gestión del Registro de Uniones de Hecho que, se encarga de proporcionar un servicio al ciudadano, consistente en la inscripción de las parejas interesadas (3.935), que cumpliendo los requisitos que marca la Ley 11/2001 de 19 de diciembre, y el Decreto 134/2002 de 18 de julio, quieran inscribirse en el Registro. Realiza también inscripciones de cancelación (1.019) y emite certificados tanto nacionales (3.844), como internacionales (149) en su caso. El Registro archiva y custodia toda la documentación del expediente.

En relación con la previsión que se realizó en el ejercicio 2019 ha habido una minoración de un 15,65 % de actos menos de los que se habían previsto en un principio, que estaría justificado porque con la utilización del procedimiento de “cita previa” que hemos puesto en marcha, se realiza un examen previo de la documentación, y la cita se genera cuando el expediente está completo. Además, hemos tenido una disminución del personal que se ocupa de la atención al público.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 05 JUSTICIA

**PROGRAMA :** 924N DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE JUSTICIA

**CENTRO GESTOR :** 050010000 S.G.T. DE JUSTICIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
INSCRIPCIONES	REGISTROS	5.253	3.935
CANCELACIONES	REGISTROS	1.184	1.019
CERTIFICADOS NACIONALES	CERTIFICADOS	3.965	3.844
CERTIFICADOS INTERNACIONALES	CERTIFICADOS	206	149

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **131M    POLÍTICA INTERIOR**

**Servicio:**        **11010   D.G. DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y FORMACIÓN**

---

Durante el ejercicio 2019, la Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación, en el ámbito de Política Interior, ha tenido como objetivo general la mejora de la gestión de las competencias propias, como son la gestión administrativa registral de las Asociaciones y la gestión de las funciones de autorización, ordenación e inspección de los espectáculos públicos y actividades recreativas. Además de estas competencias, le ha correspondido a esta Dirección General la gestión y convocatoria de las ayudas económicas a las asociaciones y demás entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto es el apoyo a las víctimas del terrorismo, así como la gestión presupuestaria de las indemnizaciones a víctimas de terrorismo derivadas de las solicitudes de concesión al amparo de la Ley 5/2018, de 17 de octubre, para la protección, reconocimiento y memoria de las víctimas del terrorismo.

El programa presupuestario 131M “Política Interior” ha servido de base para el desarrollo de las iniciativas en el marco de las competencias asumidas en el ámbito de Política Interior por la Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación. Los objetivos a alcanzar durante el ejercicio 2019 han girado en torno a la consecución de un nivel óptimo en la tramitación de expedientes, elaboración de proyectos normativos e informes y mejora de la información pública en lo relativo a las materias competencia de la Dirección General, y en el fomento de las iniciativas y actuaciones de asociaciones y fundaciones dirigidas a la ayuda a las víctimas del terrorismo.

Para la consecución de los objetivos establecidos, que se describen a continuación, el Programa 131M ha dispuesto de un crédito total (inicial más las modificaciones presupuestarias aprobadas a lo largo del ejercicio 2019) por un importe de 16.021.989,81 euros, desglosados en los diferentes capítulos presupuestarios. Excluido el Capítulo I, el crédito total ha sido de 15.320.858,08 euros, reconociéndose obligaciones por un importe de 15.215.408,75 euros, lo que supone una ejecución del 99,31 % de los créditos asignados al programa, descontado los gastos de personal. El importe de 11.715,31 euros del subconcepto 22706 “Trabajos realizados empresas” se ha ejecutado en un 92,14 %, ajustándose su ejecución al coste de elaboración y expedición de los títulos y carnets del personal que ha obtenido el certificado de aptitud para ejercer las funciones de control de acceso a espectáculos, así como los gastos de renovación de las citadas certificaciones, continuando la contratación de aspirantes presentados a las pruebas en 2019 celebradas. El subconcepto 22609 “Otros Gastos” destinado a sufragar los gastos de alquiler de las aulas universitarias para celebración de las pruebas de aptitud para el ejercicio de actividad de control de acceso a espectáculos y el subconcepto 28001 “Promoción cultural, educativa” no han sido ejecutados por no presentarse por las entidades acreedoras la cumplimentación de los requisitos formales para liquidar las respectivas obligaciones.

---

## **MEJORA EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES, ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE PROYECTOS NORMATIVOS Y NO NORMATIVOS, Y MEJORA EN LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LO RELATIVO A LAS MATERIAS COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL**

En 2019 se ha procedido a la elaboración de estudios dirigidos al perfeccionamiento de la normativa aplicable a los espectáculos públicos y actividades y asesoramiento. En materia de mejora en la tramitación de expedientes se ha continuado con la digitalización de expedientes competencia del Área de Asociaciones y la atribución de identificación de establecimientos de ocio mediante la asignación del número identificativo; estas actuaciones, incluidos los expedientes de instrucción de expedientes informativos, han supuesto la tramitación de más de 7.500 expedientes y la resolución de alrededor de 16.000 consultas y peticiones de información. Respecto a los proyectos informados por la Unidad competente que versan sobre las infraestructuras de espectáculos y actividades recreativas autorizables por la Dirección General, el número de ellos asciende en 2019 a 125.

## **FOMENTO DE INICIATIVAS Y ACTUACIONES CON ASOCIACIONES Y FUNDACIONES DIRIGIDAS A LA AYUDA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO Y CON OTRAS ENTIDADES SOCIALES**

Este objetivo se concreta en el fomento, mediante la concesión de ayudas, de aquellas iniciativas que, partiendo de asociaciones, fundaciones y otras entidades, tengan como finalidad la ayuda a las víctimas del terrorismo, así como la sensibilización de la sociedad en relación al problema del terrorismo y el desarrollo de actividades dirigidas a potenciar los valores democráticos de paz, tolerancia y convivencia.

Para la consecución del citado objetivo, se han abonado en el año 2019 ayudas a las entidades siguientes: Fundación de Víctimas del Terrorismo, Fundación Pro-Derechos Humanos Miguel Ángel Blanco, Fundación Rodolfo Benito Samaniego, Asociación de Víctimas del Terrorismo, Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11-M, Asociación Dignidad y Justicia, Asociación 11 M Afectados del Terrorismo y Asociación Plataforma de apoyo a las Víctimas del Terrorismo, por un importe total de 300.000,00 €. Dichas ayudas se han concedido a través de la aprobación y publicación de una convocatoria de subvenciones de concurrencia competitiva, cuya finalidad consiste en la atención a las víctimas del terrorismo, subvencionando los gastos derivados de actividades realizadas durante el período 2019, con cargo al subconcepto presupuestario 48099 “Otras Instituciones sin fines de lucro”, consiguiéndose la ejecución del 100 % del crédito previsto.

## **AYUDAS INDIVIDUALES A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO**

En 2019, a través del subconcepto 48311 “Ayudas a Víctimas del Terrorismo”, se ha dispuesto el importe de 14.946.448,28 euros destinado a indemnizaciones individuales solicitadas al amparo de la Ley 5/2018, de 17 de octubre, para la protección, reconocimiento y memoria de las víctimas del terrorismo, alcanzándose un reconocimiento de obligaciones por importe de 14.899.355,16 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución del 99,33 %.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 131M POLÍTICA INTERIOR  
**CENTRO GESTOR :** 110100000 D.G. DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** MEJORA EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES, ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE PROYECTOS NORMATIVOS Y NO NORMATIVOS, Y MEJORA EN LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LO RELATIVO A LAS MATERIAS COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TRÁMITES PROCEDIMENTALES	ACTUACIONES	7.300	7.500
PROYECTOS ELABORADOS O INFORMADOS	INFORMES	115	125
MEJORA INFORMACIÓN AL PÚBLICO	CONSULTAS	15.900	16.000

- 2** FOMENTO DE INICIATIVAS Y ACTUACIONES CON ASOCIACIONES Y FUNDACIONES DIRIGIDAS A LA AYUDA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO Y CON OTRAS ENTIDADES SOCIALES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIA PÚBLICA DE SUBVENCIONES	CONVOCATORIAS	1	1

- 3** AYUDAS INDIVIDUALES A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS INDIVIDUALES A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO	CONVOCATORIAS	1	1

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 132A **SEGURIDAD**

**Servicio:** 11010 **D.G. DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y FORMACIÓN**

---

Los objetivos definidos en el Programa Presupuestario 132A “Seguridad” están vinculados al ejercicio de las competencias atribuidas a la Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación en materia de seguridad, protección civil, coordinación de las policías locales y formación.

A continuación se hace referencia al grado de consecución de los objetivos definidos para el año 2019 y a su relación con la ejecución de los créditos presupuestados.

**PROYECTO DE DE SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (BESCAM)**

El Proyecto de Seguridad de la Comunidad de Madrid fue iniciado en 2004 con la finalidad de mejorar la seguridad ciudadana en la Comunidad de Madrid.

A lo largo del ejercicio 2019 la Comunidad de Madrid, según los convenios de colaboración suscritos con los ayuntamientos integrados en este Proyecto, ha coadyuvado a la financiación de las retribuciones y de las cuotas a la Seguridad Social de los 2.094 efectivos policiales, del combustible de los vehículos y del servicio de comunicaciones, según lo establecido en las órdenes anuales de la entonces Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, actualmente Consejería de Justicia, Interior y Víctimas, por las que se determina la dotación de medios personales y materiales de las Brigadas Especiales de Seguridad de la Comunidad de Madrid.

En este objetivo se han cumplido las previsiones iniciales no habiéndose producido ninguna desviación.

El número de convenios suscritos con los ayuntamientos que han sido gestionados en este ejercicio se eleva a 111, habiéndose alcanzado la cifra estimada en el indicador definido para este objetivo, 2.094 efectivos.

En el ejercicio 2019 el gasto ejecutado vinculado al desarrollo de este objetivo ha ascendido a 71.737.312 de euros conforme a la siguiente distribución por capítulos:

Con cargo al Capítulo II se financió el combustible de los vehículos, cuyas obligaciones reconocidas en la económica 22103, denominada Combustible, se elevaron a 227.255 euros y las comunicaciones, cuyas obligaciones reconocidas en la económica 22209, denominada Otras Comunicaciones, vinculadas a la encomienda a la empresa Canal de Isabel II Gestión S.A. de la implantación y gestión del servicio de telefonía móvil en grupo cerrado de usuarios con tecnología digital, ascendieron a 3.713.732 euros.

El resto de las obligaciones contraídas con cargo a estas económicas derivan de acciones asociadas a los restantes objetivos.

Asimismo, con cargo a otras económicas del Capítulo II se realizaron gastos por importe de 7.495 euros, por la adquisición de material de oficina, material informático, servicios postales, etc.

En la económica 46309, del capítulo IV, denominada Corporaciones Locales, se reconocieron obligaciones por importe de 67.788.830 euros destinados a financiar las retribuciones y las cuotas a la Seguridad Social de los efectivos integrados en el Proyecto de Seguridad.

## ACCIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN

El Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias de la Comunidad de Madrid, encuadrado dentro de la Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación, dirige su actividad, principalmente, a la formación de las Policías Locales y de los voluntarios de las Agrupaciones Municipales de Protección Civil, aunque también abarca a otros colectivos con responsabilidad en materia de seguridad en la Comunidad de Madrid, como son Agentes Forestales, SUMMA 112 y Bomberos.

Entre las actividades desarrolladas durante 2019 a través del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias, destaca la gestión e impartición de las siguientes acciones formativas:

I) Acciones dirigidas a los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad de Madrid:

- LV Curso Selectivo de Formación Básica para Policías Locales de Nuevo Ingreso de la Comunidad de Madrid, integrado por 142 alumnos, pertenecientes a 9 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.
- XXIII Curso Selectivo de Ascenso a la Categoría de Oficial, integrado por 44 alumnos, pertenecientes a 14 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.
- XXI Curso Selectivo de Ascenso a la Categoría de Subinspector, integrado por 9 alumnos, pertenecientes a 4 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.
- XIII Curso Selectivo de Ascenso a la Categoría de Inspector, integrado por 8 alumnos, pertenecientes a 6 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.
- XII Curso Selectivo de Ascenso a la Categoría de Intendente, integrado por 1 alumno perteneciente al Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- XI Curso Selectivo de Acceso a la Categoría de Intendente, integrado por 1 alumno perteneciente al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- VI Curso Selectivo de Acceso a la Categoría de Comisario, integrado por 1 alumno perteneciente al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- VIII Curso Selectivo de Ascenso a la Categoría de Comisario, integrado por 3 alumnos pertenecientes al Ayuntamiento de Madrid.

Además se han impartido 4 cursos de actualización y especialización, en modalidad presencial.

II) Acciones dirigidas a los Voluntarios de Protección Civil de la Comunidad de Madrid: Curso de formación básica para aspirantes a voluntarios de Protección Civil desarrollado en un nuevo formato de formación semipresencial.

III) Formación transversal: se realizaron 4 cursos de formación transversal especializada para los servicios de seguridad y emergencias de esta Comunidad

Autónoma (Madrid 112, SUMMA 112, Cuerpo de Bomberos y Cuerpo de Agentes Forestales) así como otros dependientes de los Ayuntamientos (Policía Local y Protección Civil).

En otro tipo de formación hay que destacar la dirigida al personal de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (con un total de 1.765 alumnos pertenecientes al Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, Agentes Forestales y SUMMA 112), la dirigida al personal ajeno a la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (con un total de 549 alumnos pertenecientes al Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, Comisaria de la Casa de Su Majestad el Rey, Samur-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid y Guardia Civil) y el uso de la galería de tiro del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias (220 usos).

Durante el ejercicio 2019 se ha mantenido la preferencia por los cursos presenciales de formación continua, así como de Formación Transversal en vez de los cursos “on line”, en consonancia con lo que establece la Ley 1/2018, de 22 de febrero, que dispone que la formación tendrá carácter fundamentalmente presencial.

Asimismo, se atribuye a la Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación, a través del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias, la competencia relativa a la homologación, en los supuestos establecidos por la normativa, de los cursos impartidos por centros municipales de formación dirigidos a policías locales y a voluntarios de protección civil, así como la homologación de las pruebas psicotécnicas a realizar en los procesos selectivos de ascenso y acceso a los cuerpos de policía local. (art. 13.5 b) del Decreto 271/2019, de 22 de octubre).

Así, durante el ejercicio 2019 se llevó a cabo la homologación de 217 pruebas psicotécnicas correspondientes a distintos procesos selectivos para proveer plazas en de Policía Local y de otras Categorías del Cuerpo de la Policía Local de 21 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.

Dentro de la formación externa, se ha llevado a cabo la homologación del curso selectivo de formación para la movilidad sin ascenso en la categoría de Policía del Cuerpo de Policía Local de 5 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid; también la homologación de los cursos de formación para Voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid y de los cursos de formación de actualización y especialización para los integrantes del Cuerpo de Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid, a impartir todos ellos en el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE).

En el ejercicio 2019 el gasto ejecutado vinculado al desarrollo de este objetivo ha ascendido a 1.711.871 de euros conforme a la siguiente distribución:

Con cargo a la económica 21200, denominada Reparación y conservación de edificios y otras construcciones, se reconocieron obligaciones por importe de 150.429 euros para el pago de distintas obras de conservación realizadas en los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias en la carretera de Colmenar Viejo Km 13.600.

Con cargo a la económica 21300, denominada Reparación y conservación de maquinaria, instalaciones y utillaje, se reconocieron obligaciones por importe de 157.849 euros para el pago de los servicios de mantenimiento de las instalaciones de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias.



Con cargo a la económica 22100, denominada Energía eléctrica, se reconocieron obligaciones por importe de 30.782 euros para el pago del suministro de energía eléctrica a las instalaciones de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias.

Con cargo a la económica 22102, denominada Gas, se reconocieron obligaciones por importe de 35.695 euros para el pago del suministro de gas a las instalaciones de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias.

Con cargo a la económica 22700, denominada Trabajos realizados por otras empresas: limpieza y aseo, se reconocieron obligaciones por importe de 64.983 euros para el pago de los servicios de limpieza de las instalaciones de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias.

Con cargo a la económica 22701, denominada Trabajos realizados por otras empresas: empresas de seguridad, se reconocieron obligaciones por importe de 130.058 euros para el pago de los servicios de seguridad de las instalaciones de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias.

Con cargo a la económica 22706, denominada Trabajos realizados por otras empresas: estudios y trabajos técnicos, se reconocieron obligaciones por importe de 116.758 euros para el pago de los estudios y trabajos técnicos en las instalaciones de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias.

Con cargo a la económica 22709, denominada Otros trabajos con el exterior, se reconocieron obligaciones por importe de 59.438 euros para el pago de otros trabajos en las instalaciones de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias.

Con cargo a la económica 26009, denominada Otras acciones en materia de formación, se reconocieron obligaciones por importe de 619.636 euros vinculadas al abono de asistencias al profesorado que ha impartido los cursos programados y a la adquisición y arrendamiento de material formativo.

Asimismo, con cargo a otras económicas del capítulo II se financiaron otros gastos corrientes por importe de 48.315 euros, tales como reparación de mobiliario y enseres, material de oficina, material de informática, suministro de agua, seguros, anuncios, promoción cultural y otros gastos, todos ellos vinculados al funcionamiento administrativo o relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones y de los edificios del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias

En el capítulo VI, en la económica 62804, denominada Equipamiento docente, se reconocieron obligaciones por importe de 268.489 euros, destinados a la adquisición de mobiliario para las aulas, equipos audiovisuales y material docente para la impartición de los cursos.

Asimismo, con cargo a otras económicas del capítulo VI se realizaron gastos por importe de 29.439 euros para la adquisición de otros equipos, otro mobiliario y mejora de edificios.

## SERVICIO DE SEGURIDAD OPERATIVA Y COORDINACIÓN DE LAS POLICÍAS LOCALES

El Servicio de Seguridad Operativa tiene por finalidad garantizar la protección y vigilancia de los edificios e instalaciones autonómicas así como de las personas y bienes existentes en su interior, el acceso de personas a los mismos y la vigilancia de los paquetes y del correo que se reciben en las sedes de las diversas Consejerías y dependencias de la Comunidad de Madrid, así como el apoyo a la vigilancia y protección de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid.

En el ejercicio 2019 el gasto ejecutado vinculado al desarrollo de este objetivo ha ascendido a 7.685.386 euros, excluido el gasto en combustible de los vehículos del Cuerpo de Agentes Forestales (que ascendió a 168.544 euros) conforme a la siguiente distribución:

Se ha efectuado el seguimiento de la Encomienda a la empresa Canal de Isabel II Gestión S.A. para la implantación y gestión del servicio de telefonía móvil en grupo cerrado de usuarios con tecnología digital. Por la prestación de este servicio a la Dirección General de Emergencias, cuerpos de Agentes forestales y de Bomberos de la Comunidad de Madrid, al Organismo Autónomo Madrid 112, al SUMMA 112 y la Dirección General de Carreteras e Infraestructuras se reconocieron obligaciones por importe de 3.903.808 euros en la económica 22209, denominada Otras Comunicaciones.

Asimismo, se ha efectuado el seguimiento del Acuerdo de Colaboración con el Ministerio del Interior para la vigilancia y protección de los edificios e instalaciones autonómicas, (Guardia Civil), suscrito el día 3 de diciembre de 1996, que ha dado lugar al reconocimiento de obligaciones por importe de 2.129.657 euros y del Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y la Comunidad de Madrid por el que se adscribe una Unidad de Cooperación del Cuerpo Nacional de Policía a la Comunidad de Madrid, suscrito el 15 de marzo de 2016, que ha supuesto el reconocimiento de obligaciones por importe de 1.492.210 euros, ambas cantidades imputadas a la económica 22809, denominada Otros Convenios, Conciertos o Acuerdos.

En materia de Coordinación de Policías Locales se ha realizado distintas acciones dirigidas a la homogeneización del funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local existentes en el territorio de la Comunidad de Madrid. Las tareas más significativas que se han desarrollado han sido las siguientes:

- Asistencia a Juntas de Seguridad, así como a Consejos Locales de Seguridad, órganos municipales de coordinación en materia de seguridad.
- Asistencia como vocales a Tribunales calificadoros de los distintos procesos selectivos de acceso a los Cuerpos de Policía Local.
- Seguimiento de la adecuación de los actos y acuerdos municipales a las competencias autonómicas de coordinación de las Policías Locales.
- Asesoramiento jurídico a los Ayuntamientos en materias relacionadas con la organización y funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local.
- Actuaciones normativas: elaboración del borrador del Reglamento Marco de Organización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid, de desarrollo de la Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales.
- Actuaciones de coordinación de policías locales entre las diversas administraciones, instituciones, sindicatos y organizaciones involucradas en materia de policía local, a

través de sucesivas sesiones celebradas durante 2019 tanto de la Comisión Regional de Coordinación de Policías Locales, como de su Comisión Delegada.

Para el desarrollo de estas acciones se han contraído obligaciones, en las siguientes económicas del Capítulo II:

En la económica 21400, denominada Reparación y conservación de elementos de transporte, se reconocieron obligaciones por importe de 14.710 euros.

En la económica 22103, denominada Combustible, se reconocieron obligaciones por importe de 187.260 euros. Esta cuantía se refiere a la facturación del contrato de suministro de combustible para vehículos que incluía el suministro a los vehículos del Cuerpo de agentes forestales, actualmente adscrito a la Dirección General de Emergencias, por importe de 168.544 euros, y a los vehículos de la Dirección General de Seguridad, por un importe de 18.716 euros.

En la económica 22104, denominada Vestuario, se reconocieron obligaciones para la adquisición de vestuario para el personal técnico de seguridad por importe de 21.327 euros.

En la económica 22401, denominada Primas de seguros de vehículos, se reconocieron obligaciones por importe de 16.689 euros.

Asimismo, con cargo a otras económicas del capítulo II se financiaron otros gastos corrientes por importe de 11.750 euros, tales como reparación de mobiliario y enseres, material de oficina, material de informática, seguros de otros riesgos, trabajos con el exterior, dietas y locomoción.

En el capítulo VI, en la económica 62400, denominada Vehículos, se reconocieron obligaciones por importe de 69.012 euros, destinados a la adquisición de vehículos para la Dirección General.

Asimismo, con cargo a otras económicas del capítulo VI se realizaron gastos por importe de 7.507 euros para la adquisición de otros equipos y de mobiliario.

## **PROTECCIÓN CIVIL**

En este objetivo las acciones a desarrollar se centran fundamentalmente en el desarrollo de herramientas y actuaciones de prevención, la elaboración de implantación de planes territoriales, específicos y sectoriales y en la promoción de los servicios de protección civil en los municipios.

En cuanto a la consecución de objetivos de 2019, se propuso:

La realización de la implantación de los Planes de Emergencia Exterior. La gestión de 2018 sufrió retrasos que implicaron que se trasladara el gasto de una parte esencial, la actualización de planes, a 2019. Por ello, se reorganizaron las partidas. Se programó por tanto en dos fases: en primer lugar, se ha procedido a actualizar todos los planes de emergencia exterior y elaborar guías de actuación para medios. En segundo lugar: confeccionar herramientas divulgativas para la población y realización de simulacros que se programan para el periodo siguiente, 2020. Por otro lado, la presencia de un técnico

especializado en plantilla que se incorporó a finales de 2018 ha permitido realizar varias de las tareas que en otro caso se habrían tenido que contratar o encargar, con lo que se ha cumplido esta redefinición del objetivo de este periodo 2019 con menor gasto.

El mantenimiento y actualización del catálogo de riesgos se ha llevado a cabo a través de un encargo plurianual. Como en este periodo se constató que la gran mayoría de las capas seguían vigentes, el coste ha sido inferior a lo estimado.

El catálogo de presas y balsas ha sido el más afectado por la reestructuración y se ha pospuesto hasta 2020.

En promoción de agrupaciones de voluntarios, se propuso adquirir uniformes y vehículos para permitir el desarrollo adecuado de sus funciones y la adecuación al nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil en la Comunidad de Madrid (Decreto 165/2018 de 4 de diciembre). Se han cumplido los objetivos ampliamente, logrando con el mismo presupuesto 22 vehículos en lugar de los 20 inicialmente propuestos.

El último objetivo fue apoyar a los municipios de menor número de habitantes que presentaban alto índice de riesgo de inundaciones, inclemencias invernales y forestal. Para ello se ha realizado un encargo cuyo objeto es la elaboración 25 planes territoriales, que permite desarrollar la prevención y determinar los puntos de actuación críticos en esas áreas. Se ha realizado casi la totalidad, teniendo pendiente una última parte de implantación que se ha visto retrasada a solicitud de los propios ayuntamientos cuyos consistorios precisaban, tras las elecciones, de un periodo de adaptación.

En el ejercicio 2019 el gasto ejecutado vinculado al desarrollo de este objetivo ha ascendido a 1.003.678 de euros conforme a la siguiente distribución:

Con cargo a la económica 22104, denominada Vestuario, se reconocieron obligaciones por importe de 101.671 euros para la adquisición de vestuario destinado a las agrupaciones de protección civil.

Con cargo a la económica 22706, denominada Trabajos realizados por otras empresas: estudios y trabajos técnicos, se reconocieron obligaciones por importe de 198.591 euros destinados a la elaboración de planes de protección civil.

Asimismo, con cargo a otras económicas del capítulo II se financiaron otros gastos corrientes por importe de 6.487 euros, tales como reparación de mobiliario y enseres, material de oficina, material de informática, locomoción y promoción cultural y educativa.

En el capítulo VI, en la económica 62400, denominada Vehículos, se reconocieron obligaciones por importe de 696.929 euros, destinados a la adquisición de 22 vehículos para labores de prevención de protección civil.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 132A SEGURIDAD  
**CENTRO GESTOR :** 110100000 D.G. DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PROYECTO DE DE SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (BESCAM)**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS BESCAM	CONVENIOS	111	111

**2 ACCIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CURSOS ESPECIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN ON LINE	CURSOS	16	0
CURSOS DE FORMACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL Y SEGURIDAD CIUDADANA	CURSOS	20	0
FORMACIÓN BÁSICA VOLUNTARIOS PROTECCIÓN CIVIL	HORAS	60	100
FORMACIÓN ESPECIALIZADA POLICÍAS LOCALES	CURSOS	15	4
FORMACIÓN ASCENSO Y PROMOCIÓN POLICÍAS LOCALES	HORAS	2.400	3.017
FORMACIÓN NUEVO INGRESO POLICÍAS LOCALES	HORAS	705	715
AC. COLABORACIÓN UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y CENTROS DOCENTES	CONVENIOS	3	0
CURSOS FORMACIÓN TRANSVERSAL EN SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	CURSOS	15	4

**3 SERVICIO DE SEGURIDAD OPERATIVA Y COORDINACIÓN DE LAS POLICÍAS LOCALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCIONES DE COLABORACIÓN CON MINISTERIO EL INTERIOR	ACCIONES	2	2
INSTALAC. Y CONTROL DE STEMAS. DE SEGURIDAD Y VEHÍCULOS Y EDIFICIOS	ACCIONES	60	54
ENCOMIENDA AL CANAL ISABEL II DEL SERVICIO DE RADIOTELEFONÍA DIGITAL	ACUERDOS	1	1
INFORMES DE LEGALIDAD DE LOS ACUERDOS DE LOS AYUNTAMIENTOS SOBRE POLICÍAS LOCALES	INFORMES	100	90
ASISTENCIA A JUNTAS Y CONSEJOS LOCALES DE SEGURIDAD	ACTUACIONES	90	74
CONCESIÓN DE MEDALLAS AL MÉRITO CIUDADANO/POLICÍA LOCAL	ACCIONES	6	0

SECCIÓN : 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

PROGRAMA : 132A SEGURIDAD

CENTRO GESTOR : 110100000 D.G. DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 PROTECCIÓN CIVIL**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
ADQUISICIÓN DE VESTUARIO DE PROTECCIÓN CIVIL	UNIDADES	400	850
ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS DE PROTECCIÓN CIVIL	UNIDADES	20	22
ACTUACIONES SOBRE PLANES Y REVISIÓN	ACTUACIONES	4	3

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 134A EMERGENCIAS

**Servicio:** 11011 D.G. DE EMERGENCIAS

---

Mediante Decreto 77/2017, de 12 de septiembre, se modificó el Decreto 192/2015, de 4 de agosto, por el que se establecía la estructura orgánica de la entonces Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno y se puso en funcionamiento la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, se adscribió a esta última la Dirección General de Emergencias, que asumió en parte la estructura y competencias de la antigua Dirección General de Protección Ciudadana, así como la Jefatura del Cuerpo de Agentes Forestales (antes asignada a la Dirección General de Seguridad) y creándose la Subdirección General de Coordinación Operativa. Posteriormente, mediante Decreto 87/2018, de 12 de junio, se estableció la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, creada por Decreto 58/2018, de 21 de mayo. Con fecha 27 de agosto, se dictó el Decreto 73/2019, de Consejo de Gobierno, por el que se modificó la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, creándose la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas, a la que se adscribe la Dirección General de Emergencias. En base a ello, se dicta el Decreto 271/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas.

La Dirección General de Emergencias gestionó en el año 2019 el programa 134A “Emergencias” en el marco de las citadas competencias asignadas y que se vertebran en los siguientes bloques: el ámbito de la prevención y extinción de incendios a través de las actuaciones del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid; la superior dirección del Cuerpo de Agentes Forestales y de las funciones que tiene atribuidas; y la coordinación operativa, a través de la Subdirección creada al efecto.

En lo relativo a las actuaciones competencia del Cuerpo de Bomberos, para el desempeño de las funciones asignadas en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, excepto el Ayuntamiento de Madrid, se ha acometido en los últimos años una política de ampliación y modernización de los medios humanos y materiales de que dispone el Cuerpo de Bomberos, a fin de posibilitar la mejor cobertura de todos los siniestros que se producen. Asimismo, se pretende impulsar las actuaciones del Cuerpo de Agentes Forestales, mediante el incremento de la plantilla y reestructuración del sistema de guardias. Respecto a la Subdirección General de Coordinación Operativa, tiene como objetivo dotar de una mayor eficacia a la gestión de los intervinientes en emergencias.

El resultado de la ejecución y grado de cumplimiento de los objetivos que se programaron para el ejercicio 2019, son los que se indican a continuación, destacándose que se ha alcanzado una ejecución del 98,33 % de los créditos del programa.

#### **AMPLIACIÓN DE LOS PARQUES DE BOMBEROS Y MANTENIMIENTO DE LOS YA EXISTENTES**

En 2019, se han acometido las necesarias actuaciones destinadas a la conservación, mantenimiento y mejora de los parques existentes, asegurando así su operatividad y

adecuación a las nuevas necesidades. Por un lado, se llevó a cabo el mantenimiento de los edificios que constituyen la red de Parques de Bomberos de la Comunidad de Madrid, así como diversas obras y reparaciones menores, a fin de conseguir su óptimo grado de conservación. El importe total del gasto ascendió a 348.419,34 euros con cargo al subconcepto 21200 “Reparación y conservación de edificios y otras instalaciones”, una vez descontado el gasto correspondiente al Cuerpo de Agentes Forestales.

En cuanto a actuaciones de inversión, en 2019, se han acometido las siguientes: segunda anualidad de las obras de ampliación y mejora del Parque de Bomberos de Aranjuez; Obras de mejora de climatización de la sede de la Dirección General de Emergencias; Construcción de la Torre de Maniobras del Parque de Bomberos de Villaviciosa de Odón; Actuaciones de mejora del Parque de Bomberos de Collado Villalba; Actuaciones de mejora de los mecanismos automáticos de apertura del Parque de Bomberos de Coslada; Elaboración del proyecto de reforma del Parque de Bomberos de Pozuelo de Alarcón

Por otro lado, tras el impulso realizado en 2018 para llevar a cabo la construcción de nuevos Parques de Bomberos, con el fin de minorar los tiempos de respuesta ante emergencias, se suscribieron 7 convenios para la cesión de las parcelas por parte de los municipios, acometiéndose en 2019 la elaboración de los proyectos de obra para construcción de los nuevos Parques de Bomberos en las localidades de Villarejo de Salvanés, Loeches y Cobeña.

Asimismo, se ejecutó la última anualidad relativa a la construcción del nuevo Parque de Bomberos de Alcobendas, para la sustitución del antiguo edificio, llevada a cabo mediante Encargo a la empresa pública Obras de Madrid, Gestión de Obras e Infraestructuras, S.A., previéndose su puesta en marcha en 2020.

De las actuaciones inicialmente previstas, fue necesario posponer algunas de ellas (la construcción de la Torre del Parque de Valdemoro, el edificio multiusos de Las Rozas, la obra de reforma del Parque de Bomberos de San Martín de Valdeiglesias, la obra de mejora de climatización del Parque de Bomberos de Torrejón de Ardoz) por considerar prioritario acometer las efectivamente realizadas y de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias.

Las citadas actuaciones se corresponden con obligaciones reconocidas en los subconceptos 62101 “Construcción de edificios” (941.500,66 €), 62105 “Construcción edificios: mandato empresa pública Obras de Madrid, Gestión de Obras e Infraestructuras, S.A.” (3.918.264,69 €) y 63100 “Reposición o mejora de edificios” (280.097,77 €).

El indicador utilizado para la valoración del cumplimiento del objetivo es el número de actuaciones realizadas, que se fijaban en 10, habiéndose alcanzado dicho número, por lo que se considera que se ha cumplido el objetivo inicialmente previsto.

## **DOTACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE MEDIOS TÉCNICOS Y RECURSOS**

Con el fin de disponer de los medios materiales necesarios para la actuación de las dotaciones del Cuerpo de Bomberos en condiciones de seguridad y eficacia, se realizaron inversiones en equipos y medios, entre las que cabe destacar: el arrendamiento de vehículos contra incendios, la adquisición de vestuario, equipamiento médico, equipos de protección y extinción, mobiliario para la dotación de los Parques, así como la



adquisición de vehículos de rescate e intervención de bomberos, todo ello, con el fin de mejorar la calidad del servicio, dotándolo de los medios más modernos, lo que redundará en una mayor seguridad del personal, así como en una mayor eficacia y operatividad.

Respecto a la flota de vehículos, se reconocieron obligaciones de crédito con cargo al subconcepto 20400 destinado a arrendamiento por importe de 3.275.705,06 euros (una vez descontado el gasto correspondiente al Cuerpo de Agentes Forestales). Por otra parte, se han llevado a cabo gastos relativos a mantenimiento y conservación de equipo automotriz, proponiéndose el reconocimiento de obligaciones por importe de 895.183,54 euros con cargo al subconcepto 21400 (una vez descontados los gastos correspondientes al Cuerpo de Agentes Forestales).

En cuanto a equipamiento automotriz especializado, se tramitaron con cargo al presupuesto 2019 las adquisiciones de un carrozado y un chasis de autobomba nodriza pesada (BNP); dos chasis autobomba forestal pesada (BFP); y un vehículo furgón de salvamentos varios (FSV). Asimismo, se llevaron a cabo reformas de diversos vehículos tipo autobomba rural pesada (BRPs), el carrozado de 22 vehículos, la reposición de 7 rafts de salvamento acuático, así como otras actuaciones de mejora de vehículos. El gasto ejecutado en los subconceptos 62401 "Equipamiento automotriz especializado" y 63401 "Reposición o mejora de equipamiento automotriz especializado", ascendió a 1.499.284,23 euros (descontado el importe relativo a los vehículos para el personal del Cuerpo de Agentes Forestales).

Respecto al equipamiento para el personal del Cuerpo de Bomberos, se han tramitado expedientes para el suministro de pantalones de intervención U1 y vestuario especializado para el Grupo Especial de Rescate en Altura (GERA). Se adquirió también diverso vestuario para reposición de stock de Almacén, diverso calzado, guantes antifuego y monos de protección química. En concreto, se reconocieron obligaciones por importe de 272.473,27 euros (descontado el importe relativo al equipamiento del personal del Cuerpo de Agentes Forestales), con imputación al subconcepto 22104 "Vestuario".

En cuanto a maquinaria y equipo especializado (subconcepto 62399 "Otra maquinaria y equipo"), se tramitó expediente para la adquisición de equipos de separación y corte, con el fin de llevar a cabo la renovación de los actuales equipos, si bien la complejidad del mismo conllevó retrasos en la tramitación, por lo que no fue posible ultimar su adjudicación en 2019. Se contrató asimismo el suministro de material de esquí para el GERA. Se adquirieron arneses, navegadores, 350 botellas de aires respirable, carretes luminosos, cámaras térmicas y devanaderas, entre otro material. El total de obligaciones reconocidas ascendió a 505.466,42 euros (descontado el importe relativo al equipamiento del personal del Cuerpo de Agentes Forestales). Además se han llevado a cabo inversiones en equipamiento médico, deportivo y mobiliario.

Se utiliza como indicador el número de efectivos del Cuerpo de Bomberos, que se estimaba en 1.340, si bien el número real fue de 1.275. Este objetivo se ha alcanzado en su totalidad al haberse proporcionado el equipamiento adecuado a todo el personal del Cuerpo de Bomberos.

### **CAMPAÑA CONTRA INCENDIOS FORESTALES 2019**

En el marco de las competencias asumidas a raíz del Decreto 102/2008, de 17 de julio, se llevó a cabo la ejecución de los Servicios de Prevención de Incendios Forestales Zona

Este y Zona Oeste de la Comunidad de Madrid y el Servicio de “Prevención y Extinción de Incendios Forestales con Maquinaria Pesada”. Asimismo, mediante Encargos a la Empresa de Transformación Agraria, S.A. (TRAGSA), se realizaron: el servicio de “Funcionamiento del dispositivo de prevención y extinción de incendios de vegetación/centro de gestión de incendios forestales (CEGIF)”;

los trabajos de “Desbroce de fajas cortafuegos mediante pastoreo controlado” y la segunda anualidad para la mejora de las bases de retén. También se llevó a cabo el encargo a la Empresa de Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A. (TRAGSATEC) en el año 2019 para la “Asistencia técnica para la redacción e inclusión de medidas selvícolas prioritarias en 29 planes de actuación municipal ante emergencias por incendios forestales.” Se llevaron a cabo otras actuaciones puntuales consistentes en obras de desbroces, adecuación de puntos de agua y acondicionamiento de pistas forestales, entre otras. Todo ello, con cargo al subconcepto 60105 “Protección y mejora del medio ambiente y Parques Naturales”, habiéndose reconocido obligaciones por importe de 28.588.397,58 euros, con un porcentaje de ejecución del 99,46 %.

Igualmente, se dispuso del servicio de medios aéreos, consistente en 5 helicópteros (un helicóptero con funciones de coordinación, un helicóptero de rescate y 3 helicópteros bombardero) para trabajos de extinción de incendios forestales, los cuales se distribuyeron estratégicamente por el territorio de la Comunidad de Madrid, apoyando logísticamente a los medios de intervención terrestres en las emergencias, no sólo por su eficacia en la extinción de incendios, sino también como transporte rápido de personal, equipos y personas accidentadas, sobre todo, en lugares de difícil acceso por tierra. Una de las aeronaves está dotada de un sistema de transmisión de imágenes en tiempo real, posibilitando así la inmediata localización de los siniestros y la evaluación de los medios operativos adecuados para dar respuesta a las necesidades, optimizando tiempo y recursos. Estas actuaciones se imputan al subconcepto 22300 “Transporte”, reconociéndose obligaciones por importe de 2.949.130 euros y una ejecución del 100 %. Además, durante la época de mayor riesgo de incendios forestales, se realizaron diversos gastos con cargo a distintos subconceptos de programa, entre otros, los arrendamientos de vehículos y de construcciones modulares, la póliza de seguro de accidentes del personal laboral fijo discontinuo, etc.

Los indicadores son, por un lado, el personal indefinido discontinuo no fijo en plantilla, que actúa como refuerzo durante la época de peligro alto de incendios previsto en 217 efectivos y, por otro, el número de hectáreas de terreno forestal protegido (435.000).

El personal laboral indefinido discontinuo operativo durante la Campaña Infoma 2019 ascendió a 194 efectivos (cifra ligeramente inferior a los 217 previstos, teniendo en cuenta que se producen a lo largo de la campaña renuncias por parte de dicho personal, por lo que se considera que se ha dado pleno cumplimiento al objetivo propuesto, dando cobertura a las 435.000 hectáreas previstas.

## **APOYO A MUNICIPIOS CON AGRUPACIONES DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL EN ZONA DE ALTO RIESGO**

El presente objetivo tenía como finalidad la tramitación de subvenciones a ayuntamientos con agrupaciones de voluntarios de protección civil para dotación de equipamiento logístico, teniendo como indicador 23 ayuntamientos. Inicialmente se realizó un estudio detallado con todas las agrupaciones de voluntarios de protección civil para determinar sus necesidades reales y decidir el objeto de la subvención. Tras dicho estudio, se

---

consideró más adecuado llevar a cabo la adquisición por parte de la Administración de diverso equipamiento logístico, para su puesta a disposición en caso de emergencia. Por tanto, se entiende cumplido el objetivo aun cuando no se tramitó una línea de subvención.

### **CUERPO DE AGENTES FORESTALES**

En 2019, se mantuvieron los expedientes de arrendamiento de 40 vehículos todo terreno, con cargo al subconcepto 20400, por importe de 382.367,78 euros. Se tramitó la contratación de diverso vestuario ignífugo, prendas de uniformidad (botas, zapatillas, chalecos reflectantes, polos térmicos, vestuario de escalada, etc.). Todo ello con cargo al subconcepto 22104 y por un importe de 86.498,11 euros. Asimismo, se adquirió diverso equipamiento consistente en mochilas y petos porta emisoras, cámaras de foto trapeo, botellas isotérmicas, medidores meteorológicos, lanza redes para fauna herida y extintores. Este gasto se imputó al subconcepto 62399, por un importe de 75.299,76 euros. Por último, cabe señalar la adquisición de 7 vehículos todo terreno, en el marco de las actuaciones para la renovación de la flota de vehículos, por importe de 204.404,14 euros, imputable al subconcepto 62401. Por otro lado, se tramitó el Encargo a la Empresa de Transformación Agraria, S.A. (TRAGSA) para el servicio de “Funcionamiento, conservación y mantenimiento de la central de comunicaciones del Cuerpo de Agentes Forestales”, con cargo al subconcepto 22709.

Los indicadores establecidos para el objetivo son dos: por un lado, en número de efectivos del Cuerpo de Agentes Forestales y por otro, el número de denuncias realizadas a lo largo del ejercicio. En concreto, en 2019 la previsión era de 258 efectivos y 1.050 denuncias. En lo referente al primer apartado, el número de efectivos fue de 255. En cuanto al número de denuncias tramitadas, ascendieron a 1.098. Por tanto, se considera que se ha dado cumplimiento al objetivo previsto.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 134A EMERGENCIAS  
**CENTRO GESTOR :** 110110000 D.G. DE EMERGENCIAS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AMPLIACIÓN DE LOS PARQUES DE BOMBEROS Y MANTENIMIENTO DE LOS YA EXISTENTES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y MEJORA DE PARQUES DE BOMBEROS	ACTUACIONES	10	10

**2 DOTACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE MEDIOS TÉCNICOS Y RECURSOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOTACIÓN DE PERSONAL	EFECTIVOS DE EMERGENCIAS	1.340	1.275
		(M) 31	(M) 30
		(H) 1.309	(H) 1.245

**3 CAMPAÑA CONTRA INCENDIOS FORESTALES 2019**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CAMPAÑA FORESTAL 2019	PERSONAS CONTRATADAS	217	194
		(M) 43	(M) 42
		(H) 174	(H) 152
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS FORESTALES	HECTÁREAS	435.000	435.000

**4 APOYO A MUNICIPIOS CON AGRUPACIONES DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL EN ZONA DE ALTO RIESGO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUBVENCIONES PARA RECURSOS LOGÍSTICOS	AYUNTAMIENTOS	23	0

**5 CUERPO DE AGENTES FORESTALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AGENTES FORESTALES	FUNCIONARIOS	258	255
		(M) 50	(M) 44
		(H) 208	(H) 211
DENUNCIAS	ACTUACIONES	1.050	1.098

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 134M COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

**Servicio:** 11120 MADRID 112

---

**ATENCIÓN, DESPACHO Y COORDINACIÓN DE LLAMADAS AL TELEFONO ÚNICO DE EMERGENCIAS 1-1-2**

En la Ley 9/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019, se aprobaba el programa 134M Coordinación de Emergencias de la sección 11 Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. En dicho programa se incluían los créditos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del teléfono único de emergencias 1-1-2 (Emergencias 1-1-2).

El objetivo es la atención, despacho y coordinación de emergencias a través del teléfono único de emergencias 1-1-2.

Para el cumplimiento de dicho Servicio Público, el Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid dispone de un equipo de profesionales altamente cualificados y de una Plataforma Tecnológica dotada de componentes tecnológicos de última generación para soportar de forma óptima la totalidad de las operaciones de las fases de la cadena: atención de llamadas, despacho, mando y control y servicios de apoyo ante emergencias que se produzcan en la Comunidad de Madrid.

Atención, despacho y coordinación de llamadas de emergencias en la Comunidad de Madrid.

El objetivo de atención, despacho y coordinación de emergencias a través del teléfono único de emergencias 1-1-2 se ha cumplido de forma óptima, con un grado de ejecución de los créditos asignados de un 98,16 %, una vez realizadas las modificaciones presupuestarias necesarias para el cumplimiento de dichos objetivos.

Asimismo, se puede comprobar el grado de cumplimiento observando que el Centro de Emergencias 1-1-2 de la Comunidad de Madrid atendió en 2019 un total de 4,5 millones de llamadas, lo que supone una recepción media de casi 12.400 comunicaciones diarias, siendo el mes de octubre el de mayor número de comunicaciones. Las emergencias fueron comunicadas en más de la mitad de los casos a través de teléfonos móviles manteniendo la popularidad de este servicio y su gran aceptación por parte de los madrileños.

Por otra parte y respecto de la distribución principal de las llamadas recibidas corresponde: un 50,20 % al área sanitaria, un 23,84 % al ámbito de la seguridad, un 12,93 % a accidentes de tráfico, un 6,54 % a auxilio, rescate y extinción de incendios y un 6,49 % otros. Estos porcentajes son muy similares a la de ejercicios pasados, siendo mayoritarias las llamadas recibidas con contenido sanitario.

Respecto de la distribución de las llamadas en función del Organismo actuante es la siguiente: un 23,95 % SUMMA URGENCIA; un 21,37 % Policía Municipal de Madrid,

un 13,39 % a Policía Nacional, el 10,60 % SAMUR Ayuntamiento de Madrid, 9,25 % SUMMA emergencia, Guardia Civil el 9,00 %, Bomberos Madrid y Bomberos Comunidad el 2,62 % y 2,07 % respectivamente siendo 0,62 % Agentes Forestales de la Comunidad de Madrid y en el 7,13 % restante de las actuaciones intervinieron las policías locales, Samur Social, Servicios Sociales...).

El tiempo medio de respuesta a cualquier tipo de llamadas de emergencias es de 8 segundos.

En el Servicio de Emergencias 1-1-2 se unifican todas las llamadas de emergencias en un único teléfono y es el servicio más conocido por la población (98,6 %).

Son estos ciudadanos los que otorgan una nota de más de 9 sobre 10 puntos, pero lo más importante es que es un Centro de referencia para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid porque su servicio genera confianza y seguridad.

Se ha continuado con la coordinación operativa entre todos los organismos con competencia en materia de emergencias, con sistemas informáticos que permitan bases de datos comunes, a través del 1-1-2 como teléfono único de emergencias realizándose reuniones periódicas en la sede del Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid.

Durante el ejercicio 2019, se han aprobado las auditorías de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo Autónomo Madrid 112 según las normas ISO 9001:2015 e ISO 22320:2013 de Gestión de Emergencias, renovándose el certificado de calidad correspondiente.

Se han ampliado y suministrado los sistemas de comunicación de voz de la Plataforma Tecnológica de Madrid 112, mediante módulo Avaya Session Manager, con el objeto de conseguir capacidad de enlaces SIP (Session Initiation Protocol) contra cualquier elemento de terceros, como eCall (sistema de llamada de emergencia embarcado en vehículo), la solución de IVR (Interactive Voice Response) ManagerVox y la adaptación tecnológica para poder migrar a los futuros servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, se han adquirido distintos servidores corporativos de alta disponibilidad para el almacenamiento, explotación de datos, gestión documental y tramitación de incidencias técnicas, relacionadas con las llamadas de atención de Emergencias y que forman parte de la plataforma tecnológica de Madrid 112.

En el centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid desarrollan su trabajo todos los organismos con competencia en emergencias de la Comunidad de Madrid y se ha procedido a diversas reformas del edificio para una mayor operatividad de todos los trabajadores y organismos.

Madrid 112 cuenta con perfiles en Facebook, Instagram, Twiter, Youtube y Tuenti, al objeto de informar a la ciudadanía sobre el estado y evolución de emergencias de interés, y en especial, recomendaciones de actuación ciudadana en esos momentos. A través de dichas redes se fomenta también el modo de utilización responsable de los servicios de emergencia y se educa en materia de protección civil, haciendo uso de información escrita y videos divulgativos.

---

Nº de seguidores:

Facebook: 75.734 (“me gusta” en Fan Page), frente a los 60.782 de 2018

Twitter: 319 K seguidores frente a 303 K de 2018

Youtube: En 2019 se visionaron 3.647.069 (reproducciones de videos), frente a los 3.142.569 del ejercicio 2018

Instagram: 28,3 mil seguidores

El Centro de Emergencias 1-1-2 Comunidad de Madrid continúa fomentando el uso del teléfono único. Para ello comenzó en 2004 un programa educativo denominado ‘Talleres 112’. Este proyecto pretende que los escolares madrileños, desde educación infantil hasta secundaria, conozcan cómo funciona el 112, cómo es su sede, quiénes son los profesionales que trabajan en él y, sobre todo, que aprendan a utilizar este servicio de la manera más apropiada. Los talleres se realizan en la sede del centro, en Pozuelo de Alarcón, o bien en cada uno de los centros escolares que lo demanden.

El Centro de Emergencias 1-1-2 de la Comunidad de Madrid continúa siendo un referente en la atención, despacho y coordinación de emergencias en el ámbito mundial, confirmándolo el gran número de visitas institucionales tanto internacionales (20 Delegaciones Extranjeras), como nacionales (199 Colegios, Instituciones y organismos, Centros culturales, Universidades...) habidas durante el ejercicio.

Recordar que Madrid 112 dispone de un servicio de teletraducción de hasta 80 idiomas diferentes, siendo los más solicitados, además del castellano, son el chino y el rumano.

El Servicio de Emergencias no ha cesado de funcionar ni un solo segundo desde su puesta en funcionamiento en el año 1998 debido, entre otros, a que el Centro 1-1-2 está dimensionado para ello y se sigue trabajando para que su actividad sea continuada e independiente de cualquier factor exterior y siempre con independencia del crecimiento del número de llamadas, actualizando en todo momento los procedimientos operativos.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 134M COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS  
**CENTRO GESTOR :** 111200000 MADRID 112

**OBJETIVOS/INDICADORES**

1 ATENCIÓN, DESPACHO Y COORDINACIÓN DE LLAMADAS AL TELEFONO ÚNICO DE EMERGENCIAS 1-1-2

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
ATENCIÓN, DESPACHO Y COORDINACIÓN DE LLAMADAS AL TELEFONO ÚNICO DE EMERGENCIAS 1-1-2.	LLAMADAS	4.521.350	4.514.192
TIEMPO MEDIO DE ESPERA HASTA 1ª COMUNICACIÓN	SEGUNDOS	8	8
TIEMPO MEDIO DE DESPACHO	SEGUNDOS	60	60



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 334D ASUNTOS TAURINOS

**Servicio:** 11019 CENTRO DE ASUNTOS TAURINOS

---

El Decreto 226/1995, de 17 de agosto, por el que se establece la dependencia orgánica y se definen la estructura y las funciones del Centro de Asuntos Taurinos de la Comunidad de Madrid, configura al Centro de Asuntos Taurinos como un órgano de gestión sin personalidad jurídica, actualmente dependiente de la Consejería de Presidencia, en virtud de lo establecido en el artículo 2 del Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

#### PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN CULTURAL DE LA FIESTA DE LOS TOROS.

Para cumplir este objetivo, el Centro de Asuntos Taurinos ha desarrollado una serie de actividades que tienen como finalidad la difusión y divulgación de los aspectos taurinos en el área de su actuación y para cuya realización se ha ejecutado el 63,79 % del crédito asignado en el Subconcepto 22709 del Programa 334D:

Colaboración en la organización de la corrida extraordinaria de Beneficencia, celebrada el día 12 de junio, la novillada del 1 de mayo y la Corrida Goyesca del día 2 de Mayo, en cuanto a las reses a lidiar y toreros actuantes.

El fomento de la fiesta de los toros, en su dimensión social y cultural, tuvo su desarrollo mediante la organización de una serie de actividades culturales, concentradas, sobre todo y como viene siendo tradicional, durante el mes de mayo y junio, durante la Feria de San Isidro, pero también en septiembre y octubre con motivo de la Feria de Otoño, que convierte a la Plaza de Toros de Las Ventas en uno de los focos culturales de la Comunidad de Madrid, a cuyo efecto el Centro de Asuntos Taurinos diseñó un amplio programa de exposiciones que incluyó numerosas muestras de pintura, escultura y fotografía, mediante la organización de 11 exposiciones y 79 actos culturales, incluidos presentaciones de libros, presentaciones de ferias y otras actividades culturales y entregas de premios, así como tertulias y coloquios, mesas redondas y conferencias.

Se sigue mantenimiento de la base de datos de los fondos del Museo Taurino y la digitalización del archivo fotográfico y del fondo audiovisual del Centro de Asuntos Taurinos, así como con la restauración y catalogación de los fondos de la Biblioteca “José María de Cossío”.

En cuanto a los patrocinios, el Centro de Asuntos Taurinos ha patrocinado la XVI Entrega de Trofeos por la Federación Taurina de la Comunidad de Madrid.

#### EXPOSICIONES Y ACTOS EN LAS DISTINTAS SALAS CULTURALES DE LA PLAZA DE TOROS

Entre las exposiciones organizadas por el Centro de Asuntos Taurinos y celebradas en las Salas Antoñete y Antonio Bienvenida, así como en las vitrinas de los bajos de los Tendidos 1, 2 y 6 de la Plaza de Toros de Las Ventas destacan las siguientes: Exposición

de capotes de “La maestra Nati” Isabel Natividad, que así es su nombre completo, la cual está al frente de la Sastrería Maestra Nati, la cual lleva casi un siglo dedicándose a vestir a grandes figuras del toreo. Exposición- Homenaje a S.M. “EL VITI”, con motivo de su 80 cumpleaños. Exposición “del trazo a la luz” a partir de los negativos realizados por Roberto Kallmeyer, en 1960, con motivo de la publicación de Rafael Casariego sobre la Tauromaquia de Goya. Los reencuadres realizados a partir de los negativos fotográficos de las planchas de cobre revelan hasta los más pequeños detalles de la técnica de grabado de Francisco de Goya. Exposición compartida entre J.A. Ramírez Cuenca & Javier “MONTESOL”; José Ángel Ramírez Cuenca es un artista de proyección internacional que, entre otros méritos, ha sido becado por la Fundación Yamagata de Washington y seleccionado por el pintor Antonio López para cátedra extraordinaria. Compartirá sala con Javier Ballester “Montesol”, uno de los protagonistas de la época del cómic underground de los años 70 y 80 en España y que regresó a Las Ventas con nuevas obras taurinas. Exposición Humberto Parra, artista peruano que se ha pasado la vida plasmando a las primeras figuras del escalafón. Antonio Ordóñez dijo sobre él: “El toreo es un arte y la pintura de Humberto Parra es el toreo”, exposición compartida del pintor y escultor Alfonso Muñoz Martínez y de J.T. Pérez Indiano, pintor. Exposición “Una Vida de Toros” Por Santos Trullo, esta exposición se centra en el trabajo del fotógrafo taurino Santos Trullo (Madrid, 1938-1984), que desarrolló su trabajo como reportero gráfico en publicaciones como El Ruedo, El Toreo y El Trapío. La muestra recoge chaquetillas, monteras, capotes de paseo, banderillas y estoques.

Exposición “El toro: Retrato de una vida” es el título de la exposición de fotografía de Carlos Canalo y que gira en torno a la vida del toro bravo, desde su nacimiento en el campo hasta su lidia en la plaza. Exposición el universo taurino de “JANO”. Francisco Fernández-Zarza “Jano” (Madrid, 1922-1992), el hombre que decoró la Gran Vía con sus maravillosos carteles de cine, también fue aficionado a los toros. Prueba de ello es una bella colección de retratos al óleo de toreros, propiedad del Centro de Asuntos Taurinos de la Comunidad de Madrid, que durante la Feria de Otoño se exponen en la Sala Antonio Bienvenida de la plaza de toros de Las Ventas.

Se ha superado el indicador (número de exposiciones y actos culturales) previsto para el Ejercicio 2019 (60), habiéndose realizado un total de 90 actos y exposiciones.

La ejecución del crédito del Subconcepto 28001, al que se imputan, fundamentalmente, los gastos de estas actividades, ha sido del 93,19 %.

## **SUBVENCIONES DESTINADAS A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**

Colaboración con las Entidades sin ánimo de lucro para la promoción de la Fiesta de los Toros. Esta actividad se lleva a cabo mediante la concesión de subvenciones.

Por Orden 1028/2018, de 19 de octubre, de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, se aprobó la convocatoria de subvenciones destinadas a entidades sin ánimo de lucro para la realización de actuaciones de apoyo y fomento de la cultura taurina en la Comunidad de Madrid durante 2018, cuyo extracto fue publicado en el BOCM de 2 de noviembre de 2018.

A esta convocatoria se han presentado 18 entidades sin ánimo de lucro, no habiendo podido ser resuelta la misma a cierre de ejercicio, motivo por el cual la ejecución de este subconcepto ha sido del 3,33 %.

Se ha alcanzado el indicador previsto para el ejercicio 2019 (15), la cuantificación de éste durante la fase de elaboración de los presupuestos supone una previsión sobre las entidades que acabarán materializando su solicitud presentándose a la convocatoria anual que, en cualquier caso, siempre cubre la totalidad de concesiones para todas las peticiones que cumplen los requisitos establecidos en la misma.

### **SUBVENCIONES A AYUNTAMIENTOS DE MENOS DE 20.000 HABITANTES**

Colaboración con las Corporaciones Locales para la promoción de la Fiesta de los Toros. Esta actividad se lleva a cabo mediante la concesión de subvenciones.

Por Orden 1027/2018, de 19 de octubre, de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, se aprobó la convocatoria de subvenciones destinadas a municipios para la realización de actuaciones de apoyo y fomento de la cultura taurina en la Comunidad de Madrid durante 2018, cuyo extracto fue publicado en el BOCM de 2 de noviembre de 2018.

A esta convocatoria se han presentado 73 entidades sin ánimo de lucro, no habiendo podido ser resuelta la misma a cierre de ejercicio, motivo por el cual la ejecución de este subconcepto ha sido del 20,83 %.

Se ha cumplido el indicador establecido para 2019 (60).

### **ASESORAMIENTO A AYUNTAMIENTOS Y A OTRAS INSTITUCIONES, ESTUDIOS Y ORGANIZACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN EN MATERIA TAURINA**

Asesoramiento a Ayuntamientos y a otras instituciones para la organización de festejos generales y populares, aplicación de normativa taurina, modos y sistemas de gestión, pliegos de condiciones y contratación de prestaciones de servicios.

El indicador previsto para el Ejercicio 2019 (48) no se ha cumplido, habiéndose realizado un total de 39 actuaciones de asesoramiento.

Colaboración con Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid para la organización de novilladas sin picar mediante la tramitación de 27 convenios de colaboración y la celebración de 12 clases prácticas.

Finalmente, ha habido una modernización de los servicios de la Plaza de Toros y ejecución de obras para el mantenimiento de los mismos. Estas inversiones se imputan al Capítulo 6, con una ejecución del 89,94 % del crédito total del mismo:

Con cargo a la Partida 61200 “Reparación, conservación Bienes Muebles Hist.Cult” se han realizado las siguientes intervenciones en la Plaza de Toros de Las Ventas: restauración de piezas del Museo Taurino, como el Óleo “El Molinete de Joselito”, así como restauración del Cristo de la capilla de la Plaza de Toros de Las Ventas. La ejecución del crédito de este subconcepto ha sido del 97,62 %.

Con cargo a la Partida 61201 “Conservación de Inmuebles Hist.Cult.”, se han realizado las siguientes intervenciones en la Plaza de Toros: obras de seguridad del desolladero,

zonas de corrales y patio de caballos, obras de ampliación del Museo Taurino, adecuación de paramentos de la Sala Inmersiva y reparación de humedades del Museo Taurino; mejoras de pintura en la Sala Bienvenida, en la Sala de Toreros en la Grada del Tendido 6 y en la Enfermería de la Plaza de Toros de Las Ventas. La ejecución del crédito de este Subconcepto ha sido del 24,72 %.

Con cargo a la partida 61203 "Patr Hº-Aº.Mand. Obras Madrid", se ha realizado el encargo a Obras de Madrid, Gestión de Obras e Infraestructuras S.A., de la redacción del proyecto y la ejecución de las obras de rehabilitación de la Plaza de Toros de las Ventas para adecuarlo a Espacio Multiusos. El plazo de ejecución de los encargos es de 24 meses en diferentes fases, ascendiendo a 2.800.000 euros la anualidad de 2019.

Asimismo se han realizado las siguientes inversiones: equipamiento para la Sala Inmersiva del Museo Taurino, como el desarrollo del software para esta Sala, renovación de la iluminación de varias Salas de la Plaza de Toros de las Ventas Museo Taurino, adquisición de vitrinas y expositores y renovación de estores en salas institucionales de la Plaza de Toros de Las Ventas.

Por otra parte, se han tramitado varios expedientes de cesión de la utilización de la Plaza de Toros de las Ventas, para la celebración en la misma de actividades no taurinas, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.3 del Título II del vigente pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato de gestión del servicio público de explotación de la Plaza de Toros de las Ventas Seguimiento y control de la explotación de la Plaza de Toros de Las Ventas a la empresa adjudicataria, SIMON CASAS PRODUCTION SAS, NAUTALIA VIAJES, S.L. UTE, la modalidad de la contratación de la gestión de este Servicio Público, es la Concesión, en cuya virtud la Comunidad de Madrid percibe un canon. En 2018 el importe del canon ascendió a 2.800.000 euros.

Seguimiento y control del contrato de actividad turística en la Plaza de Toros de las Ventas a la empresa adjudicataria SIMÓN CASAS PRODUCTION, S.A.S., NAUTALIA VIAJES S.L., Y TOROSHOPPING S.L. UTE. El canon percibido por este contrato ascendió en 2018 a 160.000 euros.

Ambos ingresos han sido aplicados al 100 % en la Partida de ingresos 54001 "Plaza de Toros".

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 334D ASUNTOS TAURINOS  
**CENTRO GESTOR :** 110190000 CENTRO DE ASUNTOS TAURINOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 EXPOSICIONES Y ACTOS EN LAS DISTINTAS SALAS CULTURALES DE LA PLAZA DE TOROS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPOSICIONES Y ACTOS CULTURALES DISTINTAS SALAS PLAZA TOROS	EXPOSICIONES	60	90

**2 SUBVENCIONES DESTINADAS A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUBVENCIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO LUCRO	EXPEDIENTES	15	18

**3 SUBVENCIONES A AYUNTAMIENTOS DE MENOS DE 20.000 HABITANTES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUBVENCIONES AYUNTAMIENTOS MENOS 20.000 HABITANTES	EXPEDIENTES	60	73

**4 ASESORAMIENTO A AYUNTAMIENTOS Y A OTRAS INSTITUCIONES, ESTUDIOS Y ORGANIZACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN EN MATERIA TAURINA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ASESORAMIENTO A AYUNTAMIENTOS Y OTRAS INSTITUCIONES, ESTUDIOS, Y ORGANIZACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN EN MATERIA TAURINA	ACTIVIDADES	48	39

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 921N **FUNCIÓN PÚBLICA**

**Servicio:** 11013 **D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA**

---

Corresponde a la Dirección General de Función Pública, entre otras, las competencias de programación y coordinación de la política de personal de la Comunidad de Madrid, su política de formación, las relaciones con las organizaciones sindicales que representan al personal al servicio del sector público de la Comunidad de Madrid y la planificación y desarrollo de los sistemas de prevención de riesgos laborales.

**GARANTÍA DE LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES EN EL ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA Y AGILIZACIÓN DE LOS PROCESOS SELECTIVOS**

En el ejercicio 2019, siguiendo con la línea iniciada en ejercicios anteriores, el acceso al empleo público de la Administración de la Comunidad de Madrid se concentró en sectores considerados prioritarios y esenciales para el funcionamiento de los servicios públicos, todo ello dentro del marco establecido por la normativa básica estatal.

Así, se convocaron un total de 28 procesos selectivos, 20 para personal funcionario de nuevo ingreso, 4 de promoción interna específica para funcionarios y 4 para personal laboral que han supuesto una oferta de 1.291 plazas, distribuidas de la siguiente forma:

1. Personal Funcionario (992 plazas): 24 procesos selectivos para el turno libre y 4 para promoción interna específica de personal funcionario, de acuerdo con el siguiente desglose:

- Turno Libre: 20 convocatorias con una oferta total de 804 plazas en los Cuerpos de Técnicos Superiores de Administración General (31 plazas), Letrados (6 plazas), Técnicos de Gestión (30 plazas), Auxiliares Administrativos (334), Técnicos Superiores Farmacéuticos Inspección Sanitaria (12 plazas), Técnicos Superiores Salud Pública Medicina del Trabajo (8 plazas), Técnicos Facultativos Superiores Museos (2 plazas) y Bibliotecas (14 plazas), Técnicos Superiores Especialistas Prevención Riesgos (38 plazas) y Restauración y Conservación del Patrimonio (1 plaza), Arquitectos Técnicos (13 plazas), Técnicos y Diplomados Especialistas en Museos (1 plaza), Bibliotecas (32 plazas) y Archivos (19 plazas), Técnicos Auxiliares Inspección Transporte (3 plazas), Archivos, Bibliotecas y Museos (42 plazas) y Delineantes (2 plazas), Escala Técnica-mando/Oficial Bombero (16 plazas), Bombero Especialista Conductor (150 plazas) y Escala Operativa Agente Forestal (50 plazas).

- Promoción Interna Específica: 4 convocatorias con una oferta total de 188 plazas en los Cuerpos de Técnicos y Diplomados Especialistas Bibliotecas (37 plazas), Técnicos Auxiliares Archivos, Bibliotecas y Museos (36 plazas), Escala Ejecutiva-Jefe de Dotación Bomberos (76 plazas) y Escala Ejecutiva-Jefe de Equipo Bomberos (39 plazas).

2. Personal Laboral: 4 procesos selectivos que ofertaron un total de 299 plazas:

- 2 procesos selectivos para el turno libre con una oferta de 265 plazas (57 plazas de Educador Infantil y 208 plazas de Auxiliar de Servicios).

- 2 procesos selectivos para personas con discapacidad intelectual que ofertaron un total de 34 plazas, 11 para Auxiliar de Control e Información y 23 para Auxiliar de Servicios.

El 35 % de las plazas convocadas se concentran en los Cuerpos de Técnicos Superiores Farmacéuticos Inspección Sanitaria, Técnicos Superiores Salud Pública Medicina del Trabajo, Técnicos Superiores Especialistas Prevención Riesgos, Técnicos Auxiliares Inspección Transporte, Educadores Infantiles, Bomberos y Agentes Forestales, los cuales tienen funciones directamente relacionadas con la prestación de servicios destinados a garantizar la salud pública y la seguridad de los ciudadanos y con el objetivo de llevar a cabo una gestión eficiente de los recursos públicos, como sectores considerados prioritarios para esta administración pública.

Cabe destacar la convocatoria de 334 plazas de administrativos, destinadas, en gran parte a reforzar los servicios de atención a los ciudadanos.

El esfuerzo de la administración autonómica en estos últimos años queda plasmado en el aumento de las plazas ofertadas que ha hecho que, aunque ascendían inicialmente a 692 para personal de nuevo ingreso, se hayan convocado finalmente 1.103 entre personal funcionario y laboral, superando el volumen previsto (159 %). En cuanto a los procesos de promoción interna, las plazas convocadas han supuesto sólo un 37,60 % de ejecución con respecto al indicador previsto, si bien el montante global de plazas convocadas en 2019, tanto de nuevo ingreso, como de promoción interna, alcanzaría más del 100 % de ejecución (108 %).

La realización de todas estas convocatorias ha dado lugar a una ejecución de un 92,48 % de la aplicación presupuestaria 22606 “Anuncios y comunicaciones oficiales”, destinada a costear la tasa por inserción en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de las citadas convocatorias. A pesar de no alcanzar el 100 % de ejecución, ésta se encuentra muy ajustada con respecto a las previsiones realizadas.

Por último, se ha alcanzado una ejecución del 270,26 % en la aplicación presupuestaria 22409 “Primas de seguros y otros riesgos”, destinada a dar adecuada cobertura al seguro de responsabilidad civil contratado para los procesos selectivos frente a las incidencias que pueda producirse durante el desarrollo de los mismos, adaptándose al número de aspirantes en los distintos procesos selectivos convocados en el ejercicio 2019, al abono de la póliza de seguro para la autorización como centro sanitario de la Unidad de la Colaboradora y al seguro de responsabilidad civil del personal sanitario de la Dirección General de Función Pública.

## **APLICACIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN A LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Se ha producido una desviación en la duración de los procesos selectivos prevista en 12 meses, situándose en una media de 18 meses para los convocados en 2019. El aumento del número procesos selectivos en los últimos años, el volumen de opositores que se presentan que, en muchas ocasiones, aumentan las dificultades para encontrar espacios adecuados para la realización de los ejercicios y las dificultades en la búsqueda de miembros para conformar los tribunales de selección dada la multiplicación de las convocatorias, producen una dilatación de los plazos de desarrollo de las mismas, si bien se está llevando a cabo una análisis de los distintos procedimientos y de los aplicativos

que les sirven de soporte, así como de las acciones formativas dirigidas a los componentes de los órganos de selección para mejorar y agilizar al máximo todos estos procesos.

La aplicación presupuestaria 22706 “Trabajos realizados con empresas de estudios y trabajos técnicos”, tan sólo ha alcanzado una ejecución del 41,11 %, como consecuencia, fundamentalmente, de que no se ha podido llegar a la fase de realización de todos los ejercicios de los procesos selectivos previstos, debido al elevado número de solicitudes recibidas y a la problemática en la búsqueda de miembros de los tribunales, que han ralentizado los procedimientos previos a la celebración de los correspondientes ejercicios y ha provocado que el grueso de los créditos de este subconcepto destinados a la corrección de los ejercicios consistentes en cuestionarios de preguntas alternativas no haya podido ejecutarse.

Sin embargo, la ejecución de la aplicación presupuestaria 22709 “Otros trabajos con el exterior”, ha alcanzado el 100,77 %, respetando la existencia de crédito a nivel de vinculación de la aplicación presupuestaria con cargo a la cual se realiza el fotocopiado de los ejercicios que van a ser objeto de la prueba selectiva. Ello se ha debido a la celebración de ejercicios de convocatorias de 2018 para el acceso al Cuerpo de Administrativos y Auxiliares Administrativos de Administración General, tanto del turno libre como de promoción interna y promoción interna vertical, inicialmente previstos para 2018, pero que finalmente tuvieron lugar en 2019, al que se presentaron más de 8.000 solicitudes, lo que ha originado unos costes considerables del fotocopiado de los cuestionarios.

La demora en la celebración de los ejercicios de las convocatorias en curso durante 2019 es también la causante de la no ejecución de la aplicación presupuestaria 22609 “Otros gastos” destinada a sufragar otros gastos derivados de procesos selectivos, como pueden ser los reconocimientos médicos o los derivados de la celebración de pruebas.

La aplicación presupuestaria 23301 “Asistencia a tribunales” ha alcanzado un grado de ejecución del 80,67 %, como consecuencia de no haberse concluido en su totalidad los procesos selectivos inicialmente previstos.

Por otro lado, la implantación de la Administración Electrónica en el ámbito de las competencias de esta Dirección General, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, específicamente, en la tramitación de los expedientes en materia de compatibilidades del personal al servicio de la Comunidad de Madrid, ha posibilitado a sus empleados el acceso electrónico de este servicio y gracias al uso de las nuevas tecnologías se ha conseguido un procedimiento electrónico ágil, eficiente y transparente, habiéndose tramitado un total de 1600 expedientes en materia de compatibilidades, lo que representa un incremento del 6,25 % respecto de los inicialmente previstos para el ejercicio 2019.

En concreto en lo relativo al nivel de transparencia, cabe señalar que la información correspondiente al reconocimiento de compatibilidades, con una segunda actividad pública o privada, de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid, desde enero de 2015, se encuentra publicada y es mensualmente actualizada a través del Portal de Transparencia en la Comunidad de Madrid.



---

## **DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

La política de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de su Administración General, se desarrolla a través del Servicio de Prevención adscrito a la Dirección General de Función Pública.

En cumplimiento de las funciones que la legislación le encomienda, el Servicio de Prevención ha realizado, durante el ejercicio 2019 las siguientes actuaciones, en relación con los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, excepto los dependientes del Servicio Madrileño de Salud, que cuentan con sus propios Servicios de Prevención:

- 146 Informes de Evaluaciones de Riesgos de centros de trabajo.
- 88 Informes específicos de Seguridad, Higiene y Ergonomía.
- 8.576 Reconocimientos médicos periódicos vinculados a riesgos. En este caso, con el fin de complementar los medios propios del Servicio de Prevención, se procede a la licitación de una campaña anual de reconocimientos médicos específicos dirigidos a los empleados públicos a través de un contrato público.
- 18 Reconocimientos en consulta e Informes de adaptación de funciones e IPT (se ha visto afectada de forma considerable la realización de este tipo de valoraciones debido a la reducción sobrevenida de personal sanitario por circunstancias como promociones profesionales, jubilaciones, etc., que se encuentran en trámite de cobertura).
- 39 Informes de valoración médica por riesgo durante el embarazo y la lactancia.
- 127 Informes médicos sobre prolongación de la permanencia en el servicio activo.
- 7 Informes de Investigación de Accidentes de Trabajo.
- 1.593 Vacunaciones. En este ejercicio, la adquisición de vacunas no se ha realizado a cargo del subconcepto 27100, habiéndose integrado la campaña de vacunación de la Dirección General de Función Pública en la de la Dirección General de Salud Pública, suministrando ésta el número de vacunas necesario para desarrollar la campaña de vacunación antigripal 2019-20 para empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

## **RELACIONES LABORALES CON LAS ORGANIZACIONES SINDICALES EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Con el fin de mantener un marco estable de las relaciones laborales, adecuado a las necesidades actuales del sistema de empleo público, durante el ejercicio 2019, se ha seguido el ritmo de reuniones periódicas con las Organizaciones Sindicales, habiéndose superado el objetivo previsto de 43 reuniones, al haber tenido 88 reuniones en dicho período motivadas por la voluntad de desarrollo de los textos convencionales, que han concluido con la adopción de Acuerdos que se desarrollan en el siguiente apartado.

Hay que señalar también que se concluyó el año 2019 con la celebración de varias reuniones de carácter bilateral con las cuatro Organizaciones Sindicales, así como 2

reuniones conjuntas con todas ellas, que finalizaron con la negociación del mapa electoral sindical y la puesta en marcha del proceso electoral sindical que se había de celebrar el 25 de marzo de 2020.

El detalle de reuniones ha sido el siguiente:

- MESA GENERAL DE NEGOCIACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS: 7
- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO ACUERDO SECTORIAL FUNCIONARIOS: 5
- COMISIÓN PARITARIA CONVENIO COLECTIVO: 23

Junto con estas reuniones se realizan trabajos en distintas mesas técnicas, como las de la Comisión de Igualdad, cuyo número de reuniones ascendió a 2 y en las Subcomisiones de Igualdad se ha celebrado 22 reuniones, 11 en funcionarios y 11 en laborales. En el ámbito de formación se han realizado 4 reuniones, 1 en la Comisión de Formación para el Empleo en las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, 3 en la Comisión paritaria de formación para el personal de Administración y Servicios. Por último, se celebraron 21 sesiones en la Mesa Técnica de Selección, estas reuniones han sido sobre los criterios generales de estabilización, promoción interna específica y funcionarización; criterios del concurso de traslados, oferta de empleo público y sobre las convocatorias de laborales que se publicaron en 2019. Por último, se han mantenido 2 reuniones en el seno del grupo mixto para la elaboración del catálogo de ropa de trabajo previsto en el artículo 146 del Convenio Colectivo único y el artículo 91 del Acuerdo Sectorial de personal funcionario.

A continuación, se pasa a enumerar los Acuerdos alcanzados en los distintos ámbitos:

En el ámbito de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos, en la que se ha llegado a los siguientes Acuerdos:

- Acuerdo de 20 de marzo de 2019 por el que se aprueban los criterios generales de la Oferta de Empleo Público de la Comunidad de Madrid para el año 2019.
- Acuerdo de 20 de marzo de 2019 por el que se fijan los criterios generales de homologación de acciones formativas dirigidas al personal funcionario, laboral y estatutario no sanitario de la Administración de la Comunidad de Madrid impartidas por promotores externos.
- Acuerdo de 29 de abril de 2019 por el que se distribuye el fondo del 0,25 por 100 de la masa salarial previsto en el artículo 3.dos del real decreto-ley 24/2018, de 21 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público.
- Acuerdo de 20 de diciembre por el que se aprueba la propuesta de Decreto de Oferta de Empleo Público del Personal de Instituciones Sanitarias de la Comunidad de Madrid para el año 2019.

En el ámbito de la Comisión Paritaria y Comisión de Seguimiento:

Durante el año 2019 se ha continuado con el intenso trabajo iniciado en el año 2018 tras la aprobación de los textos convencionales, para continuar con el desarrollo de las

distintas previsiones contenidas en los mismos. Esta labor se ha hecho a través de sus órganos de vigilancia, seguimiento, interpretación y desarrollo, esto es, la Comisión Paritaria y Comisión de Seguimiento, para materializar los compromisos alcanzados, realizando trabajos para llevar a cabo esos compromisos iniciados en 2018 y que se continúan durante el 2019. Habiéndose logrado acuerdos en los puntos que se detallan a continuación:

- Resolución de 13 de mayo de 2019, de la Dirección General de Función Pública por la que se aprueba y publica la relación de solicitudes de ayudas sociales estimadas y desestimadas en el año 2018, contempladas en el Convenio Colectivo Único para el personal laboral al Servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid y en el Acuerdo Sectorial sobre condiciones de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Administración de la Comunidad de Madrid correspondientes a los años 2018-2020.

- En fecha 6 de junio de 2019 se procedió a la aprobación de la resolución por la que se establece la relación de especialidades incluidas dentro del sistema de clasificación profesional.

- En fecha 6 de junio de 2019 se ha aprobado la resolución por la que se establece la forma y condiciones de integración en las especialidades incluidas dentro del sistema de clasificación profesional.

- En fecha 6 de junio de 2019 se ha aprobado la resolución por la que se establece la equivalencia entre los puestos de categorías profesionales declaradas a extinguir desempeñados por personal temporal y las categorías profesionales vigentes a efectos de su convocatoria mediante personal laboral fijo.

- En fechas 27 de junio de 2019 y 27 de septiembre de 2019 se aprobó la distribución del fondo previsto en la disposición adicional 4ª del convenio colectivo para la creación de puestos de carrera en 2019.

- En fecha 19 de julio de 2019 se procedió a la ratificación del acuerdo de la mesa técnica de selección respecto de la propuesta de convocatoria de concurso de traslados.

- En fecha 26 de julio de 2019 se adopta el Acuerdo por el que se establecen las condiciones de constitución y procedimiento de gestión de las bolsas de trabajo para la mejora de empleo.

- En fecha 26 de julio de 2019 se establece el Acuerdo por el que se establecen las condiciones y el procedimiento para la encomienda de funciones de superior categoría al personal auxiliar de servicios en orden a la cobertura temporal de puestos de la categoría de auxiliar de control e información.

Comisión de Igualdad dependiente de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid:

- En fecha 5 de febrero de 2019 se adopta el Acuerdo por el que se establecen criterios comunes para la elaboración del estudio de diagnóstico previo a la aprobación del plan de igualdad, en el seno de las subcomisiones de igualdad.

---

Comisiones Mixtas del Convenio Colectivo único para el personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid y del Acuerdo Sectorial del personal funcionario de Administración y Servicios:

- En fechas 17 de enero de 2019 y 9 de mayo de 2019 Acuerdo por el que se establece la distribución del fondo para la creación de empleo en 2018, en relación con el personal no perteneciente a la Agencia Madrileña de Atención Social.

- En fecha 27 de septiembre de 2019 se establece Acuerdo por el que se establece la distribución del fondo para la creación de empleo en 2019 en relación con el personal no perteneciente a la Agencia Madrileña de Atención Social.

- En fecha 14 octubre de 2019 se llega al Acuerdo por el que se establece la distribución del fondo para la creación de empleo en 2019 en relación con el ámbito de la Agencia Madrileña de Atención Social.

- En fecha 10 de abril de 2019 se llega al Acuerdo por el que se fijan criterios para la distribución del fondo de productividad.

Fuera de los ámbitos anteriores, se menciona el Acuerdo alcanzado el 20 de diciembre de 2019 entre la Administración y los sindicatos CC.OO, CSIT-UNIÓN PROFESIONAL, UGT y CSIF, por el que se establecen las circunscripciones electorales del proceso de elecciones sindicales a celebrar en 2020.

Como conclusión podemos señalar, que durante el ejercicio 2019 se ha consolidado un marco cada vez más estable de relaciones laborales con las Organizaciones Sindicales representativas de la Comunidad de Madrid, a través del desarrollo de las condiciones de trabajo del personal laboral y funcionario, establecidas tanto en el Convenio Colectivo Único del personal laboral como el Acuerdo Sectorial sobre condiciones de trabajo del personal funcionario, cuyo resultado final ha sido la firma de los acuerdos expuestos anteriormente en las Mesas que se encuentran abiertas, contribuyendo notoriamente al mantenimiento de la paz social.

## **MANTENIMIENTO DEL REGISTRO DE ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN**

El Registro de Órganos de Representación de personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid se ha consolidado como órgano de consulta real y de transparencia, tanto para la Administración como para todas las Organizaciones Sindicales.

El mantenimiento del Registro se lleva a cabo de forma permanente, remitiendo a todas las Consejerías de forma mensual detalle sobre las dispensas por créditos horarios y las dispensas por presencia en Mesas de Negociación y a la Consejería de Sanidad, de forma quincenal.

El número de inscripciones de representantes de los trabajadores en el Registro de Órganos de Representación realizadas en el año 2019 han aumentado a 3.412 debido a que se ha producido un incremento considerable en el número de entradas y/o modificaciones de los representantes sindicales motivado por las elecciones a Órganos de Representación en Sanidad, Justicia y Educación, que se distribuyen de la siguiente manera:

- Los nuevos registros de los Órganos de Representación, 1.172 anotaciones.
- Las modificaciones de los créditos horarios, 2.092 anotaciones.
- Dispensas por presencia en Mesa de Negociación, 148 anotaciones.

Desde el Registro se generan los listados, los cuales han alcanzado la cifra de 181, con la información actualizada del Registro, para las Consejerías y Organismos y las Organizaciones Sindicales, los cuales se distribuyen del siguiente modo:

- A las Consejerías y Organismos 168.
- A las Organizaciones Sindicales 13.

Se han realizado 683 escritos desde el Registro de Órganos de Representación, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

- Notificaciones de dispensa por presencia en Mesa de Negociación, 148.
- Notificaciones por modificaciones de crédito horario, 535.

Por último, dentro del Registro se ha procedido a la elaboración de los siguientes estudios e Informes:

- Estudio segmentado por sexo de los representantes sindicales, por centro de trabajo y central sindical, para el Plan de Igualdad de la Comunidad de Madrid.
- Informe para el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

## **DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE FORMACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En el año 2019, con cargo al Plan de Formación para empleados públicos, se realizaron 2.004 acciones formativas en las que participaron 35.340 alumnos, impartándose un total de 42.802 horas lectivas. El Plan fue diseñado en función de las necesidades de los diferentes departamentos de esta Administración y se estructuró en diversos programas formativos: formación general, especializada, idiomas, así como formación directiva y alta función pública orientado a formar en las más avanzadas técnicas de gestión y habilidades de dirección y el programa de racionalización, dirigido tanto a personal de nuevo ingreso como al reciclaje profesional de diversos colectivos con el fin de favorecer su promoción profesional.

Ese año se consolidó el cambio de orientación en la impartición de las acciones formativas, iniciado en el año 2016, apostando por la formación interna como medio de transmisión del conocimiento en aquellas materias propias de la función administrativa general y especializada, reservándose la contratación externa para cursos que no pueden ser impartidos por los empleados públicos. Así mismo se ha incrementado la formación presencial, sin dejar de lado los formatos virtual y semipresencial.

El importe de las acciones formativas asociado al Plan de Formación ascendió a 3.391.656,28 € (subconcepto 16200) lo que supone un 84,65 % de ejecución sobre el crédito final de la partida.

El incremento en todos los indicadores es debido a una mayor ejecución del Plan de Formación, fundamentalmente por la mayor ejecución del programa de Formación Especializadas y dentro de este aquellas destinadas al Cuerpo de Bomberos.

### **FINANCIAR LOS PLANES DE FORMACIÓN DE LAS ENTIDADES LOCALES DIRIGIDAS A SUS EMPLEADOS**

Con fecha 20 de diciembre de 2018, se publicó el extracto de la Orden 2485/2018, de 17 de agosto, de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, por la que se aprueba la convocatoria para el año 2019 de las subvenciones a entidades locales y Federaciones o Asociaciones de municipios del ámbito de la Comunidad de Madrid, destinadas a la financiación de planes de formación en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas.

En el marco de esta Orden se concedieron 15 subvenciones por un importe total de 1.154.413,85 €, a los siguientes promotores y planes: un Plan Interadministrativo (Federación de Municipios de Madrid (FMM)), cuatro Planes Agrupados (Ayuntamiento de Becerril de la Sierra, FMM, Mancomunidad de la Sierra Norte de Servicios Sociales, y Mancomunidad de Servicios Sociales THAM) y 10 planes unitarios presentados por los Ayuntamientos de Alcalá de Henares, Alcorcón, Fuenlabrada, Madrid, Majadahonda, Parla, Pinto, Rivas-Vaciamadrid, San Sebastián de los Reyes y Torrejón de Ardoz.

El plazo de justificación de las acciones formativas finalizaba el día 15 de marzo de 2019, pero debido a la suspensión de los plazos de los procedimientos administrativos debido al COVID-19, no es posible proporcionar datos a este respecto.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921N FUNCIÓN PÚBLICA  
**CENTRO GESTOR :** 110130000 D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GARANTÍA DE LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES EN EL ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA Y AGILIZACIÓN DE LOS PROCESOS SELECTIVOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIA DE PROCESOS SELECTIVOS	PLAZAS	692	1.103
CONVOCATORIA DE PROCESOS DE PROMOCIÓN	PLAZAS	500	188

**2 APLICACIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN A LA FUNCIÓN PÚBLICA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DURACIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS	MESES	12	18
REALIZACIÓN DE CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	20	28
CURSOS SELECTIVOS	CURSOS	5	12
EXPEDIENTES TRAMITADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE COMPATIBILIDADES	EXPEDIENTES	1.500	1.600

**3 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	INFORMES	10.000	8.576
VALORACIONES CLÍNICAS DEL PUESTO DE TRABAJO	INFORMES	250	17
EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN	INFORMES	300	235
INFORMES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO, HIGIENE INDUSTRIAL, ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA	INFORMES	150	88
VALORACIÓN MÉDICA EMBARAZO O LACTANCIA	INFORMES	50	39
INFORMES PROLONGACIÓN PERMANENCIAS Sº ACTIVO	INFORMES	130	127
INCAPACIDAD PERMANENTE TOTAL	INFORMES	5	1
VACUNACIONES	ACTUACIONES	2.000	1.593

SECCIÓN : 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
PROGRAMA : 921N FUNCIÓN PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 110130000 D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 RELACIONES LABORALES CON LAS ORGANIZACIONES SINDICALES EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REUNIONES ÓRGANOS REPRESENTACIÓN Y NEGOCIACIÓN	REUNIONES	43	88

**5 MANTENIMIENTO DEL REGISTRO DE ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ANOTACIONES REALIZADAS	ASIENTOS	2.800	3.412

**6 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE FORMACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCIONES FORMATIVAS	EDICIONES	1.500	2.004
ALUMNOS ASISTENTES CURSOS	ALUMNOS	27.000	35.340
		(M) 18.000	(M) 21.868
		(H) 9.000	(H) 13.472
CURSOS VIRTUALES Y SEMIPRESENCIALES	EDICIONES	96	81
IDIOMAS	ALUMNOS	1.515	1.401
		(M) 1.100	(M) 1.080
		(H) 415	(H) 321

**7 FINANCIAR LOS PLANES DE FORMACIÓN DE LAS ENTIDADES LOCALES DIRIGIDAS A SUS EMPLEADOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLANES DE FORMACIÓN	PLANES	25	15



**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 921Q *OFICINA DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO*

**Servicio:** 11016 *D.G. DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN*

---

Los principales objetivos de actuación de la Dirección General de Medios de Comunicación de la Comunidad de Madrid en 2019 fueron, en primer lugar, el cumplimiento del mandato institucional de informar a los medios de comunicación de manera objetiva y veraz sobre todas las actuaciones llevadas a cabo por el Ejecutivo de la Comunidad de Madrid; en segundo lugar, establecer un canal de información interna para que todos los cargos con tareas de responsabilidad en el Gobierno tuvieran conocimiento actualizado y directo de la información difundida por los medios de comunicación en el ámbito de sus competencias, coordinar toda la comunicación informativa de la Comunidad de Madrid para dar un mejor servicio tanto a los periodistas que cubren la información regional como a los ciudadanos en general a través de los delegados de prensa que existen en todas y cada una de las Consejerías y finalmente, la unificación del diseño y la imagen corporativa e institucional de la Comunidad de Madrid para su utilización en todos los actos públicos con representación del Gobierno regional. Con estos parámetros, manifestar que, a pesar de la dificultad existente para cuantificar el cumplimiento de los objetivos en términos presupuestarios, se considera por esta Oficina de Comunicación que los objetivos han sido llevados a cabo de manera satisfactoria, destinándose el presupuesto asignado al cumplimiento de los mismos.

En concreto, destacar que los créditos del presupuesto 2019 por lo que se refiere al Programa presupuestario 921Q “Oficina de Comunicación del Gobierno” a través de su centro gestor “Medios de Comunicación”, se destinaron al mantenimiento de equipos e instalaciones, así como a la adquisición de material propio (prensa diaria, y no diaria, material de audio, vídeo y fotografía, elementos de oficina y fotocopiadoras, etc.), y al pago de los servicios necesarios para el desarrollo cotidiano de las labores que le son propias a la Dirección (mensajería, teletipos, seguimiento de noticias, encuentros y conferencias con los medios, ediciones y publicaciones, etc.).

La intensificación de la relación con los medios, a través de la edición de numerosos comunicados, convocatorias y gestiones directas, así como el incremento en el flujo de la información interna que se facilita al Gobierno, mediante el seguimiento puntual de las noticias, la realización del propio resumen de prensa diario y la redistribución de teletipos, hicieron posible el cumplimiento de los objetivos marcados al inicio del ejercicio y que han sido enumerados anteriormente.

En concreto, manifestar lo siguiente respecto a cada uno de los objetivos.

### **RELACIÓN CON LOS MEDIOS Y CANAL DE INFORMACIÓN INTERNA**

La inmaterialidad de este objetivo hace indefinible su cuantificación en términos presupuestarios, máxime por tratarse de un servicio especializado y personalizado que se presta para cubrir e informar a todos los medios de comunicación de las actuaciones del Gobierno de la Comunidad de Madrid así como la actuación mediante el conocimiento y puesta a disposición permanente de la información que los medios difunden respecto a las áreas que competencialmente afectan de manera directa o indirecta a cada

---

departamento de la Comunidad de Madrid; no obstante, el grado de cumplimiento de las funciones inherentes al mismo es muy satisfactorio, significar que no puede hablarse de una magnitud cuantificable a nivel presupuestario, pero sí de un cumplimiento eficaz del objetivo.

### **IMAGEN CORPORATIVA**

Quedan enmarcadas aquí las labores encaminadas a unificar el diseño y la imagen institucional de la Comunidad de Madrid, haciendo uso de dicha imagen en todos los actos públicos relacionados con el Gobierno regional. Igualmente manifestar el alto grado de cumplimiento del objetivo.

### **COORDINAR LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

La actuación de la Oficina, al igual que ocurre en otras Comunidades Autónomas y en Presidencia del Gobierno del Estado, a través de sus delegados de prensa realiza una función de comunicación que simplifica y mejora el trabajo informativo de la Comunidad de Madrid. Esta labor es difícil de cuantificar, siendo el resultado muy satisfactorio a la hora de valorar su cumplimiento.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921Q OFICINA DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO  
**CENTRO GESTOR :** 110160000 D.G. DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 RELACIÓN CON LOS MEDIOS Y CANAL DE INFORMACIÓN INTERNA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN DE LA MISMA	SERVICIOS REALIZADOS	1.050.000	1.050.000

**2 IMAGEN CORPORATIVA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SEGUIMIENTO FOTOGRÁFICO	FOTOS	500	500

**3 COORDINAR LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIA A LOS MEDIOS CONSEJO DE GOBIERNO	RUEDAS DE PRENSA	400	400
NOTIFICACIONES ACUERDOS ADOPTADOS CONSEJO DE GOBIERNO	NOTAS PUBLICADAS	2.200	2.200

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 921R **BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

**Servicio:** 11205 **BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

---

El Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid es un Organismo Autónomo de carácter mercantil, creado por la Ley 28/1997, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, con el objeto de realizar la edición y distribución del diario Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y otras publicaciones, así como la impresión y suministro a la Comunidad de Madrid de toda clase de papel manipulado.

A lo largo del ejercicio 2019 y mediante la ejecución de los créditos asignados al Programa, se ha logrado la consecución en torno a los objetivos siguientes:

### **EDICIÓN Y PUBLICACIÓN PÁGINAS DIARIO OFICIAL**

El Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid constituye el segundo diario oficial en volumen de páginas de España, después del Boletín Oficial del Estado, ya que la condición de Comunidad Autónoma uniprovincial de Madrid obliga a publicar en su diario oficial no sólo los anuncios autonómicos, sino también aquellos que serían el contenido de un boletín oficial provincial: anuncios locales, de las Administraciones del Estado y de justicia y anuncios particulares. Este importante volumen del diario no es más que una consecuencia del número de anuncios a publicar dentro de la más variada tipología. Esta actuación se plasma en la edición de páginas del B.O.C.M. que para el año 2019 se estimaban en 85.000.

### **EDICIÓN Y PUBLICACIÓN DE ANUNCIOS OFICIALES**

Hasta el 31 de diciembre de 2019, se han editado 310 números del diario oficial, con una extensión total de 82.706 páginas, como consecuencia de la edición de 42.170 anuncios, de los que 35.892 son de inserción gratuita, 1.773 anuncios son de pago previo a su publicación, y 4.505 son de pago diferido. Asimismo, de la edición del diario boletín se obtiene una media de 267 páginas por número del boletín publicado.

Los derechos reconocidos, por inserción de anuncios en el BOCM, en este periodo alcanzan la cifra de 5.206.860,10 €, de éstos, se han anulado 1.297,98 € por corresponder a devoluciones de ingresos indebidos o sentencias judiciales, lo que supone unos derechos reconocidos netos de 5.205.562,12 €.

### **REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE ARTES GRÁFICAS**

Una de las finalidades contenidas en la Ley de creación del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, en materia de publicaciones institucionales de la Administración de la Comunidad de Madrid, es la realización de cualquier trabajo de edición, confección, composición, etc. de toda clase de libros, anuarios, memorias, revistas, carteles, programas y demás publicaciones de edición periódica y singular encomendadas por el

Consejo de Gobierno, la Asamblea de Madrid y de cualquier empresa, organismo o sociedad pública de la Comunidad de Madrid.

Igualmente se contempla el suministro de toda clase de papel manipulado para cualquiera de los Entes u Organismos citados. Esta actuación se resume en un objetivo principal y es el de la venta de trabajos de artes gráficas y que para el ejercicio 2019 tenía una previsión de ingresos estimados de 3.300.000 euros.

A finales del ejercicio 2019 se han reconocido derechos por importe de 3.751.948,98 euros, equivalente al 113,70 % de lo previsto por el Organismo; en estas cifras se contempla la realización de todo tipo de trabajos de artes gráficas (libros, revistas, memorias, folletos, impresos y papel manipulado).

Igualmente se han obtenido ingresos por venta de material de desecho por importe de 6.602,47 euros, lo que supone un 77,68 % sobre los 8.500,00 euros previstos.

## **COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA EDITORIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Esta actuación está destinada a asegurar la adecuada difusión tanto del diario “Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid”, bien mediante venta directa de ejemplares o suministro de fotocopias de ejemplares atrasados, como de los libros y restantes publicaciones institucionales. Los objetivos que se enmarcan en esta actuación, son los de venta de publicaciones oficiales, con una estimación de 12.000,00 euros.

El Organismo Autónomo tiene encomendada la gestión y venta de determinadas publicaciones oficiales de la Comunidad de Madrid, que han generado unos derechos reconocidos por valor de 5.248,78 € a fecha 31 de diciembre.

En definitiva, la consecución de estas actuaciones y sus objetivos, sólo han sido posibles con el presupuesto tal y como se planteó.

Por otra parte, y durante este ejercicio 2019, el B.O.C.M. ha proseguido con actuaciones tendentes tanto a la mejora de sus sedes (Alcobendas y Fortuny, 51) y modernización de los sistemas de artes gráficas y de inserción de anuncios en el diario oficial, como a lograr una estructura de personal adaptada a las necesidades que demanda la Comunidad de Madrid.

El grado de cumplimiento de los objetivos se considera muy satisfactorio.

En términos presupuestarios, se puede decir que las partidas que permitieron acometer las actuaciones enmarcadas en cada uno de los objetivos que tiene encomendados el B.O.C.M., tuvieron un alto grado de ejecución comparando lo presupuestado inicialmente con lo ejecutado a fin del ejercicio.

Con estas actividades el B.O.C.M. da cumplimiento a los fines encomendados por su Ley de creación.

Una vez definidas las líneas de actuación, seguidamente se detallan las asignaciones presupuestarias, su grado de ejecución y los objetivos e indicadores que de forma más significativa contribuyen a la consecución de las mismas.

CAPÍTULO 1 .....	5.139.922,00 euros
CAPÍTULO 2 .....	1.311.800,00 euros
CAPÍTULO 6 .....	126.000,00 euros
CAPÍTULO 8 .....	15.257,00 euros

#### CAPÍTULO 1: GASTOS DE PERSONAL.

Para el cumplimiento de los objetivos fijados en el presupuesto de 2019 ha sido preciso utilizar medios humanos para los que se han dispuesto 4.485.711,16 euros, lo que representa una ejecución del 100,00 %, después de modificaciones.

#### CAPÍTULO 2: GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS.

Para el cumplimiento de los objetivos fijados en el presupuesto de 2019 se han dispuesto medios económicos por importe de 829.260,54 euros, lo que representa una ejecución del 82 % después de modificaciones.

#### CAPÍTULO 6: INVERSIONES REALES.

Dentro de la política que lleva a cabo el Organismo de ir adaptando los medios técnicos y de mejorar las necesidades que tienen los edificios del B.O.C.M. en Alcobendas y Fortuny, 51 y las obras de eliminación del amianto de la sede de Alcobendas, se han ejecutado inversiones por importe de 528.663,89 euros, lo que representa una ejecución del 91% después de modificaciones.

#### CAPÍTULO 8: ACTIVOS FINANCIEROS.

Para el cumplimiento de los objetivos fijados en el presupuesto de 2019 se ha ejecutado préstamos corto plazo al personal, por un importe de 2.419,00 euros, lo que representa una ejecución en este capítulo del 100% sobre el crédito después de modificaciones.

#### OPERACIONES COMERCIALES.

Para la obtención y cumplimiento de objetivos por la realización de trabajos de artes gráficas, ha sido preciso utilizar medios económicos por importe de 1.917.317,14 euros en compras de materias primas que equivalen al 127,82 % de las previsiones anuales, en compras de materias auxiliares se han utilizado unos medios económicos por importe de 28.074,69 euros lo que representa 56,15 % de las previsiones anuales y 1.414.494,55 euros en subcontratación de trabajos externos lo cual equivale al 148,89 % de lo previsto; todo esto se refleja en el siguiente cuadro:

	PREVISTO	REALIZADO	PORCENTAJE
MAT. PRIMAS	1.500.000,00	1.917.317,14	127,82%
MAT. AUXILIARES	50.000,00	28.074,69	56,15%
TRABAJOS EXTERNOS	950.000,00	1.414.494,55	148,89%

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921R BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID  
**CENTRO GESTOR :** 112050000 BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 EDICIÓN Y PUBLICACIÓN PÁGINAS DIARIO OFICIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EDICIÓN Y PUBLICACIÓN PÁGINAS BOCM	PÁGINAS	85.000	82.706

**2 EDICIÓN Y PUBLICACIÓN DE ANUNCIOS OFICIALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EDICIÓN Y PUBLICACIÓN DE ANUNCIOS	UNIDADES	45.000	42.170

**3 REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE ARTES GRÁFICAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
VENTAS DE TRABAJOS DE ARTES GRÁFICAS	EUROS	3.300.000	3.751.949

**4 COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA EDITORIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
VENTA DE PUBLICACIONES OFICIALES	EUROS	12.000	5,248,78

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 921S DEFENSA JURÍDICA

**Servicio:** 11014 ABOGACÍA GENERAL

---

De conformidad con lo establecido en la Ley 3/1999, de 30 de marzo, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid, y el Reglamento aprobado por Decreto 105/2018, de 19 de junio, la Abogacía General de la Comunidad de Madrid tiene atribuidas, a través de su cuerpo de Letrados, las funciones de asesoramiento jurídico y representación y defensa, ante toda clase de Juzgados y Tribunales, de la Comunidad de Madrid y de sus organismos autónomos, de cualesquiera otras entidades de Derecho público dependientes de ella, cuando su norma reguladora así lo establezca, así como, mediante convenio, de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid constituidas como sociedades mercantiles, fundaciones participadas total o parcialmente por la Comunidad de Madrid, consorcios y cualesquiera otros entes públicos.

Mediante Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

Mediante Decreto 282/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia. De conformidad con el artículo 6, la Abogacía General de la Comunidad de Madrid se estructura en las siguientes subdirecciones generales:

Subdirección General de lo Consultivo.

Subdirección General de lo Contencioso y Secretaría General.

Subdirección General de Asistencia Jurídica Convencional, Asuntos Constitucionales y Estudios.

La Subdirección General de lo Consultivo coordina y supervisa las funciones consultivas atribuidas a la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, así como los servicios jurídicos ubicados en las distintas Consejerías.

A la Subdirección General de lo Contencioso y Secretaría General corresponde la coordinación y supervisión de las funciones referentes a la representación y defensa en juicio de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos y demás entidades, así como la asistencia al Abogado General de la Comunidad de Madrid en materia de gestión económico-financiera, presupuestaria, régimen interior y gestión de personal, y se organiza en las áreas de lo contencioso-administrativo, civil y penal, laboral y tributario.

La Subdirección General de Asistencia Jurídica Convencional, Asuntos Constitucionales y Estudios, integrada actualmente por dos letrados, tiene como funciones la gestión de los convenios de asistencia jurídica y la supervisión de las actuaciones derivadas de los mismos, la dirección y coordinación de la representación y defensa de la Comunidad de Madrid ante el Tribunal Constitucional, así como la organización de actividades formativas, de conocimiento y difusión.



## REPRESENTACIÓN Y DEFENSA EN JUICIO

Los procedimientos iniciados ante los Juzgados y Tribunales de Justicia de los diferentes órdenes jurisdiccionales (civil, penal, contencioso-administrativo y social), alcanzaron en el ejercicio 2019 el número de 8.956, cifra que supera notablemente la previsión para el ejercicio del indicador “Representación y defensa en juicio” establecida en 7.100 procedimientos.

De esa cifra global 5.427 procedimientos se iniciaron en el orden contencioso-administrativo, 2.754 en el orden social y 775 en los órdenes civil y penal. En términos interanuales, tales cifras suponen una variación de 10 %, -24 % y -9 %, respectivamente.

Las funciones correspondientes a este objetivo son desarrolladas por la Subdirección General de lo Contencioso y Secretaría General, unidad integrada actualmente por treinta y dos Letrados, seis de los cuales prestan sus servicios en el Servicio Madrileño de Salud. Otro letrado, adscrito a la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, desempeña funciones correspondientes tanto a esta Subdirección General como a la Subdirección General de lo Consultivo.

## INFORMES Y DICTÁMENES

En este ámbito del área consultiva se incluyen los informes o dictámenes Abogacía General de la Comunidad de Madrid en los asuntos que enumera el artículo 4 de la Ley 3/1999, de 30 de marzo, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid, entre otros: anteproyectos de ley y proyectos de disposiciones reglamentarias, convenios y contratos que deban formalizarse por escrito, incluyendo los pliegos de cláusulas de administrativas, estatutos de empresas públicas, consorcios y fundaciones, así como cualquier otro asunto respecto del cual las disposiciones vigentes exijan un informe jurídico con carácter preceptivo y los informes solicitados por el Gobierno, los Consejeros, Viceconsejeros, Secretarios Generales Técnicos o Directores Generales a que se refiere el apartado 3 del citado artículo 4.

En el ejercicio 2019, según estadísticas obrantes en esta Abogacía General enviadas desde los Servicios Jurídicos de las distintas Consejerías, el total de las actuaciones en este campo se cifra en 3.539, cifra próxima a la previsión de 3.800 asignada al objetivo “informes y dictámenes” en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

El desarrollo de esta clase de actuaciones corresponde a la Subdirección General de lo Consultivo, órgano en que desempeñan actualmente sus funciones un total de veinticuatro letrados. Otro letrado, como se indica en el objetivo anterior, desempeña funciones tanto consultivas como contenciosas.

## MESAS DE CONTRATACIÓN Y BASTANTEOS

Las actuaciones incluidas en este objetivo abarcan la preceptiva participación como vocal en las mesas de contratación de un Letrado de la Comunidad de Madrid, así como el bastanteo de los poderes para actuar ante la Administración de la Comunidad de Madrid.

---

En 2019 se materializaron 4.052 actuaciones de esta naturaleza, cifra que excede significativamente de la previsión de 3.000 realizada para el ejercicio. De ellas 2.678 corresponden a mesas de contratación y 1.374 a bastanteos. A tales actuaciones habría que añadir otras 79 en concepto de participación en otros órganos colegiados.

La realización de estas actuaciones corresponde igualmente a la Subdirección General de lo Consultivo

Para la consecución de los objetivos señalados se asignaron en el Presupuesto 2019 una serie de créditos en diversas partidas correspondientes a los capítulos 1 y 2 del presupuesto de gastos.

De conformidad con la naturaleza de las funciones de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, el programa se financió mayoritariamente, en un 99,48 %, con créditos de capítulo 1, por importe de 5.739.387,67 euros. El 0,52 % restante se reparte en cinco partidas de pequeño importe, cuatro de ellas del artículo 22 (Material, Suministros y Otros) y una del artículo 28 (Promoción).

El porcentaje global de ejecución de los créditos del programa asciende al 99,88 %.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921S DEFENSA JURÍDICA  
**CENTRO GESTOR :** 110140000 ABOGACÍA GENERAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 REPRESENTACIÓN Y DEFENSA EN JUICIO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROCEDIMIENTOS INICIADOS EN EL EJERCICIO	PROCEDIMIENTOS JUDICIALES INICIADOS	7.100	8.956

**2 INFORMES Y DICTÁMENES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES Y DICTÁMENES EMITIDOS	UNIDADES	3.800	3.539

**3 MESAS DE CONTRATACIÓN Y BASTANTEOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN Y BASTANTEO DE PODERES	UNIDADES	3.000	4.052

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 921T GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Servicio:** 11015 D.G. DE GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

Los objetivos fundamentales del programa se enmarcan en el desarrollo de las políticas de gobierno abierto, la mejora de la atención al ciudadano que la Comunidad de Madrid presta, la consolidación de la administración electrónica, la evaluación de los servicios públicos y las actuaciones en materia de racionalización del gasto en suministros energéticos. Para ello se establecieron los siguientes objetivos que estructuran la actuación de la dirección general:

### **GOBIERNO ABIERTO**

En materia de Gobierno Abierto, se ha seguido trabajando en el mantenimiento y mejora del sistema de transparencia, abordando durante el ejercicio 2019 la modificación del portal de transparencia y poniendo en producción nuevos y novedosos contenidos como la agenda de los altos cargos de la Comunidad de Madrid.

Igualmente se ha renovado la colaboración con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno para la resolución de las reclamaciones presentadas a la administración de la Comunidad de Madrid, a las entidades locales de su ámbito territorial y al sector público de ambas, frente a sus resoluciones de solicitudes de acceso a la información pública.

Al objeto de avanzar en la política de Gobierno Abierto durante el ejercicio 2019 se puso en producción el Portal de Datos Abiertos de la Comunidad de Madrid, que recoge para su reutilización, información relativa los diferentes ámbitos de gestión de la Comunidad de Madrid. Esta iniciativa se ha federado con el portal estatal datos.gob.es y tendrá su impacto no solo en el ámbito de la rendición de cuentas, sino en términos de colaboración y participación ciudadana.

Asimismo, cabe destacar la presencia de esta Dirección General en diferentes foros y grupos de trabajo interadministrativos al objeto de dinamizar el conocimiento y difusión entre los ciudadanos de las políticas de Gobierno Abierto de la Región.

### **REFUERZO Y POTENCIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### Servicios multicanal

Los servicios de atención al ciudadano se prestan a través de tres canales: el presencial, el telefónico y el telemático.

El volumen total de servicios prestados de forma presencial en 2019 en las Oficinas de Atención al Ciudadano ascendió a 364.139 (consultas de información, servicios de registro, ventanilla única, y acreditación de certificados de firma electrónica, expedición de la licencia provisional de caza y pesca), manteniéndose la tendencia a la baja que ya se

había manifestado en ejercicios precedentes, como consecuencia, principalmente, del impulso del registro electrónico de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Los servicios prestados a través del 012 en el año 2019 alcanzaron la cifra de 4.327.965, apreciándose un significativo aumento frente al año 2018, siendo el canal telefónico, un año más, el de mayor demanda ciudadana, al haberse registrado a través del mismo un total de 1.935.862 llamadas.

Esta circunstancia guarda su debida correspondencia con el hecho de que, como consecuencia del importante proceso de modernización e impulso de la Administración electrónica, otros servicios no telefónicos, como son concretamente el chat online y el correo electrónico, mantienen o, incluso, superan (caso del correo electrónico) su tendencia al alza, como corresponde, por otra parte, a la transformación digital de la sociedad.

Así, en 2019 se han gestionado un total de 202.070 chats, principalmente en la atención de consultas de información y resolución de incidencias relativas a la tramitación electrónica de procedimientos, derivadas de la mayor utilización de los ciudadanos de este tipo de tramitación derivada de la aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimientos Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por su parte, el número de correos electrónicos gestionados ha sido de 88.823, frente a los 83.659 de la anualidad anterior.

Finalmente, señalar las 2.048.443 alertas que han sido enviadas a los ciudadanos por sms y correo electrónico, mediante las que reciben información puntual e inmediata sobre procedimientos de su interés, destacando, entre las alertas remitidas, las relativas a ayudas y subvenciones, convocatorias de empleo y formación.

#### Estudio de la valoración de las sugerencias y quejas

En el Sistema de Sugerencias y Quejas se tramitaron, en el año 2019, un total de 16.940 expedientes. La vía de presentación más utilizada por los ciudadanos fue la de Internet, representando un 56,98 % del total, seguida de la presentación presencial en Puntos de Atención y Oficinas de asistencia en materia de Registro, que alcanzó un 26,83 %, mientras que el teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación, ascendiendo al 15,73 % del total. Otros canales de presentación, como el fax y el correo electrónico arrojaron porcentajes sensiblemente inferiores.

Todas las quejas se tramitan a través de la aplicación informática de Sugerencias y Quejas (SUQE), que ofrece una vía ágil para la recogida y posterior tramitación de las sugerencias, las quejas y los agradecimientos, respondiendo de esta forma a la expectativa y confianza que depositan los ciudadanos madrileños cuando utilizan este servicio.

Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, que representaron un 91,02 % del total. Asimismo, destaca la elevada implicación ciudadana en la propuesta de mejora de los servicios públicos de la Administración Regional, con la presentación de 1.220 sugerencias y 301 agradecimientos referidos a diversos ámbitos de actuación de la Comunidad de Madrid.

La aplicación SUQE también permite la recogida de las sugerencias y quejas relativas al ámbito tributario, que fueron 364 en el año 2019.

## Desarrollo de la actividad de registro

En 2019, el número de registros practicados en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid (Registro General), sita en las sedes de Gran Vía nº 3 y Plaza de Chamberí nº 8, así como en las Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano ubicadas en 36 municipios de la Región, ascendió a un total de 161.520, cifra ligeramente superior al del año anterior, pero que aun así mantiene la tendencia a la baja que trae causa del mayor uso del registro electrónico por los ciudadanos.

Por otra parte, se mantiene la vigencia del Convenio de Ventanilla Única hasta el 1 de octubre de 2020, en consonancia con la modificación de la Disposición final séptima de la Ley 39/2015, realizada mediante Real Decreto 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones.

El importante aumento experimentado en el uso de la aplicación ORVE por parte de los Ayuntamientos, como corresponde al impulso de las medidas dispuestas, a tal efecto, en la ya citada Ley 39/2015, ha tenido su debido reflejo en la significativa minoración, respecto del ejercicio precedente, en el número de registros de solicitudes, escritos y comunicaciones que se han practicado por Ventanilla Única en 2019, cuyo número asciende a un total de 4.203.

## CONSOLIDACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano ha seguido trabajando en este ámbito incidiendo en hacer más accesibles para los ciudadanos los servicios de administración electrónica.

Destacar que dentro de las mejoras introducidas, durante el ejercicio 2019 destaca la puesta en producción de la carpeta ciudadana, que da acceso a la información sobre las gestiones y trámites que el ciudadano ha realizado con la Comunidad de Madrid. Desde un mismo punto puede acceder a sus notificaciones electrónicas, conocer la situación de sus expedientes, acceder a los documentos registrados, encontrando enlaces a los servicios de Carpeta de Salud, al Servicio de Alertas, a las gestiones económicas que haya realizado con la Comunidad de Madrid, o conocer el uso que de sus datos personales ha hecho nuestra administración.

Igualmente se habilitó en el portal institucional de la Comunidad de Madrid, el Punto de Acceso General de administración electrónica, contenedor de información de todos los servicios de administración digital que la Comunidad de Madrid pone a disposición de ciudadanos y empresas.

Igualmente, al objeto de estandarizar la gestión electrónica se ha seguido apostando por la extensión de los gestores de expedientes a las nuevos procedimientos administrativos que han ido surgiendo, así como a la revisión de los aplicativos ya existentes para su adaptación al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

---

## **EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

En materia de evaluación de los servicios públicos, durante el ejercicio 2019 se han realizado 2 informes preceptivos previos sobre cuestionarios y/o técnicas de investigación cuantitativas o cualitativas para medir la satisfacción y percepción de la calidad, 5 informes preceptivos y vinculantes previos a la aprobación de las Cartas de Servicios, 33 informes de evaluación de cumplimiento de compromisos de las Cartas de Servicios vigentes (todos ellos publicados en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid), 2 estudios de evaluación y satisfacción sobre los servicios públicos y 3 estudios de autoevaluación sobre la calidad de los servicios públicos.

Además, el 21 de marzo de 2019 se organizó la jornada “INNOVACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”, en el Auditorio de la Real Casa de Correos de la Puerta del Sol, concebida como intercambio de experiencia en materia de innovación y mejora de la calidad entre los distintos organismos y unidades administrativas que componen la Comunidad de Madrid.

## **RACIONALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SUMINISTROS ENERGÉTICOS**

Se actuó en el ejercicio de 2019 en diferentes sectores energéticos: electricidad en alta y baja tensión, gas natural y gasóleo de calefacción.

En este ámbito, se colaboró con la Junta Central de Compras en la tramitación del expediente de contratación centralizada correspondiente al Acuerdo Marco para el suministro de energía eléctrica a 2.154 puntos de suministro conectados en alta y baja tensión, agrupados en 31 lotes, Expediente 05-AME-1/2018.

Se descargaron, con periodicidad semanal, los datos de consumo eléctrico de 142 contadores de alta tensión, y con periodicidad mensual, los datos de consumo de gas de 18 suministros, al objeto de comprobar la idoneidad de las potencias y de los caudales contratados, y proponer medidas de optimización en ambos.

Se elaboraron estudios de optimización de la potencia eléctrica contratada en suministros conectados en alta y baja tensión, con tarifas 6.2, 6.1 A, 3.1 A y 3.0 A, con un ahorro anual estimado de 503.959 euros.

Se llevaron a cabo estudios de optimización de caudales de gas natural en suministros con tarifa 3.5, con el fin de acomodar su consumo al carácter estacional, disminuyendo el caudal contratado en los meses de junio a septiembre, con un ahorro estimado de 44.754 euros.

Se realizaron labores de seguimiento de los contratos centralizados de energía y la comprobación de su facturación. Se cargaron en la Base de Datos de Suministros Energéticos 31.688 registros de facturación de suministros de electricidad y 7.660 de gas.

Se enviaron mensualmente validaciones de las facturas de electricidad y de gas natural a los grandes centros telemedidos (hospitales, centros de especialidades dependientes y otros), para 59 suministros de electricidad y 18 suministros de gas natural.

Se elaboraron 102 informes de inclusión/exclusión de suministros en los Acuerdos Marco de electricidad y de gas vigentes.





**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921T GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**CENTRO GESTOR :** 110150000 D.G. DE GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GOBIERNO ABIERTO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACCIONES	4	14

**2 REFUERZO Y POTENCIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
MULTICANAL 012	SERVICIOS REALIZADOS	3.700.000	4.327.965
LLAMADAS 012	LLAMADAS	2.100.000	1.935.862
CHAT 0112	SERVICIOS REALIZADOS	270.000	202.070
CORREO ELECTRÓNICO 012	SERVICIOS REALIZADOS	75.000	88.823
DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS	LLAMADAS	25.000	26.819
BUZÓN DE VOZ	LLAMADAS	7.000	7.953
ALERTAS ENVIADAS	SERVICIOS REALIZADOS	1.000.000	2.048.443
DOCUMENTOS ENVIADOS	ENVÍOS	22.000	15.330
OTROS SERVICIOS 012	SERVICIOS REALIZADOS	12.000	2.665
SUGERENCIAS, QUEJAS Y DEFENSA	EXPEDIENTES	16.000	16.940
ATENCIÓN PRESENCIAL	SERVICIOS REALIZADOS	350.000	364.139
DOCUMENTACIÓN REGISTRADA	DOCUMENTOS	200.000	161.520
DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA	DOCUMENTOS	120.000	139.648

**3 CONSOLIDACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACCIONES	14	4

**4 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES PRECEPTIVOS EN EL ÁMBITO COMPETENCIAL	INFORMES	270	460
ESTUDIOS DE EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	ESTUDIOS	3	3
EVALUACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS	INFORMES	1	2

SECCIÓN : 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

PROGRAMA : 921T GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CENTRO GESTOR : 110150000 D.G. DE GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVOS/INDICADORES			
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y FOROS	EVENTOS	1	1
<b>5 RACIONALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SUMINISTROS ENERGÉTICOS</b>			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ESTUDIOS DE OPTIMIZACIÓN DE POTENCIA	ESTUDIOS	558	527
COMPROBACIÓN DE FACTURACIÓN DE GAS NATURAL	FACTURAS	240	216
COMPROBACIÓN DE FACTURACIÓN DE ELECTRICIDAD	FACTURAS	600	636
TELEMEDIDA PUNTOS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO	PUNTOS	142	142
OPTIMIZACIÓN DE CAUDALES	ESTUDIOS	2	2
MANTENIMIENTO CENSOS PUNTOS DE ELECTRICIDAD	PUNTOS	2.197	2.426
MANTENIMIENTO CENSOS PUNTOS DE GAS NATURAL	PUNTOS	604	650

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 921U ASUNTOS EUROPEOS

**Servicio:** 11018 D.G. DE ASUNTOS EUROPEOS Y COOPERACIÓN CON EL ESTADO

---

La Dirección General de Cooperación con el Estado y la Unión Europea, a través del Programa 921U, ha desarrollado durante el año 2019, de conformidad con el Decreto 282/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, las funciones que tiene encomendadas y que giran en torno a cuatro objetivos:

- La cooperación con la Administración General del Estado a través de las Comisiones Bilaterales de Cooperación y a través del seguimiento y apoyo a la Comisión Mixta de Transferencias.
- Seguimiento del derecho y de las políticas comunitarias. Coordinación de las actuaciones de la Comunidad de Madrid en el marco comunitario y de acción exterior. Información sobre la Unión Europea a través de bases de datos, documentación, información en la página web y publicaciones.
- El seguimiento, promoción y proyección de la Comunidad de Madrid en los foros europeos y defensa de los ciudadanos ante las instituciones y órganos de la Unión Europea.
- Garantizar la atención, ayuda y promoción de los madrileños residentes en el exterior, informar sobre actuaciones del Gobierno de la C.M. dirigidas a emigrantes, conocer su realidad, difundir los valores de la cultura madrileña en el extranjero dentro del Plan de Ayuda para la Emigración.

La ejecución presupuestaria del programa 921 U ha ascendido al 82,82 % durante el año 2019, por lo que puede afirmarse que el grado de cumplimiento de los objetivos en dicho año puede considerarse satisfactorio de manera global.

A continuación se realiza un análisis pormenorizado de la actividad desarrollada por esta Dirección General en torno a los cuatro objetivos recogidos en la Ficha del Programa 921 U de la Ley 9/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019.

**COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA COOPERACIÓN BILATERAL Y MULTILATERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE TRASPASO DE FUNCIONES Y SERVICIOS DEL ESTADO A LA COMUNIDAD DE MADRID**

Esta Dirección General, en el ámbito de la cooperación con el Estado, ha realizado las siguientes actuaciones:

- Seguimiento y análisis de los procesos de traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad de Madrid a través de la Comisión Mixta de Transferencias y la promoción de las actuaciones necesarias con las Direcciones Generales de las consejerías que resultaron afectadas por dichos procesos, tales como la Consejería de Sanidad, Vicepresidencia, Deportes y Portavocía de Gobierno, Hacienda y Función Pública.
- Apoyo y documentación de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad de Madrid para solventar discrepancias con el orden constitucional de leyes autonómicas, así como de proyectos y proposiciones de ley autonómicas.
- Seguimiento de la cooperación con la Administración General del Estado para la aplicación del principio de subsidiariedad de la Comunidad de Madrid y para el desarrollo de proyectos a Programas Europeos de Gestión Directa, en particular con el CDTI, Ministerio de Fomento, Ministerio para la Transición Ecológica y el Ministerio de Cultura.
- Seguimiento de la cooperación multilateral con la Administración General del Estado y las comunidades autónomas, a través de la CARUE y del Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- Seguimiento, impulso y, en su caso, gestión de las actividades de la Comunidad de Madrid encaminadas a cualquier forma de cooperación y colaboración, habiéndose realizado más de 130 reuniones, 50 estudios y 900 trámites.

**SEGUIMIENTO DEL DERECHO Y DE LAS POLÍTICAS COMUNITARIAS. COORDINACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL MARCO COMUNITARIO Y DE ACCIÓN EXTERIOR. INFORMACIÓN SOBRE LA UNIÓN EUROPEA A TRAVÉS DE BASES DE DATOS, DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB Y PUBLICACIONES**

Para el seguimiento del derecho y de las políticas comunitarias se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- La preparación de materiales didácticos para la asignatura sobre la UE y su difusión entre los centros educativos de la Comunidad de Madrid en colaboración con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- La potenciación de los programas europeos de gestión directa con la finalidad de favorecer, mejorar e incrementar la presencia, el posicionamiento y la participación de las consejerías y organismos públicos dependientes de la Administración de la Comunidad de Madrid, de sus municipios y de las entidades sin ánimo de lucro que conforman el tercer sector, mediante convenios con la Consejería de Sanidad y la Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica de Atención Primaria, en materia de salud, con la Fundación Madri+d, en materia de investigación y mediante un contrato de asesoramiento a ONGs para la presentación de proyectos a Programas Europeos de Gestión Directa. Asimismo colaboración con el ESA BIC de la Comunidad de Madrid, incubadora de empresas de la Comunidad de Madrid vinculada a la Agencia Espacial Europea.

- Jornadas, cursos y sesiones formativas para dar a conocer las instituciones y el funcionamiento de la Unión Europea. En el año 2019 han participado en actuaciones de formación convocadas por esta Dirección General más de 10.000 alumnos de centros educativos madrileños y personas que han acudido a los centros de participación e integración de inmigrantes.
- La celebración del Día de Europa con la realización de diversas actividades: concursos infantiles y juveniles; conferencias; charlas y cuentacuentos en municipios de menos de 20.000 habitantes y aulas hospitalarias.
- La participación en ferias especializadas, tales como el Salón Internacional del Estudiante y de la Oferta Educativa AULA.

En el marco comunitario la Dirección General de Cooperación con el Estado y la Unión Europea se coordina con la Administración General del Estado a través de la CARUE y de su Comisión de Coordinadores.

Es de destacar que esta Dirección General ha realizado distintas actuaciones con las consejerías de la Comunidad de Madrid para lograr una coherente dirección e implementación de las políticas comunitarias, habiéndose elaborado 138 estudios, informes y comunicaciones relativos al asesoramiento en materia de derecho comunitario, sobre compatibilidad de ayudas públicas y reglamentaciones técnicas, sobre la política de competencia comunitaria y con relación a la tramitación de los procedimientos de infracción comunitarios incoados contra algún órgano de la Comunidad de Madrid.

En materia de acción exterior, esta Dirección General, en aplicación de lo dispuesto en la Ley 2/2014, de 25 de marzo, de la Acción y del Servicio Exterior del Estado, así como de la Ley 25/2014, de 27 de noviembre, de Tratados y otros Acuerdos Internacionales en la Comunidad de Madrid, ha mantenido una relación fluida y constante con el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y de Cooperación para la solicitud de informes de acuerdos internacionales no normativos participados por la Comunidad de Madrid. Son de destacar también las visitas realizadas por representantes de varios países, entre otros, Alemania, Italia, Bélgica, República Checa, Japón y Rusia y las actividades culturales realizadas en colaboración con las Embajadas de Rusia, Croacia y República Checa.

El servicio de información europea se realiza esencialmente a través del Centro de Documentación Europea, que es un punto de información destinado a dar respuesta a las cuestiones relativas a la Unión Europea planteadas por los ciudadanos, ya sea de forma presencial, telefónica o electrónica. Este punto de información forma parte de la Red "Europe Direct" de la Comisión Europea implantada en los 28 Estados miembros, siendo la Comunidad de Madrid entidad de acogida desde 2005 y recibiendo anualmente una subvención comunitaria. Este centro presta los siguientes servicios:

- Biblioteca y hemeroteca sobre la Unión Europea con publicaciones y documentos especializados en UE, servicio de préstamo personal y actividades de extensión bibliotecaria y divulgación.
- Bases de datos legislativa, bibliográfica, de convocatorias, de recursos web y servicio de alerta, mediante el cual semanalmente y de forma automatizada se envía a los usuarios registrados información de las novedades legislativas, bibliográficas, recursos web, artículos de revistas, capítulos de monografías, etc.

- Información web que esta Dirección General pone a disposición de los ciudadanos con diversos servicios de información europea. Estos servicios web han contado con más de 25.000 visitas durante 2019.
- Elaboración de publicaciones web, guías de recursos y guías bibliográficas sobre temas de actualidad de la UE.
- La publicación diaria del boletín “La UE en la prensa digital” que recoge todas las noticias que sobre la UE se publican en prensa regional y nacional. La publicación cuatrimestral del boletín informativo electrónico “Madrid Europa Conectados”, accesible desde la web y que se envía a miembros de las redes de información europea, bibliotecas de la región, embajadas e institutos culturales.

La difusión de la información relativa a la Unión Europea se realiza también en colaboración con otras instituciones en forma de redes de información, entre las que cabe destacar:

- La convocatoria de una línea de ayuda a Centros de Documentación Europea de universidades madrileñas.
- La Red de Eurobibliotecas de la Comunidad de Madrid, creada y coordinada por la Dirección General. Esta Red estaba integrada en 2019 por 65 bibliotecas públicas, municipales y la Biblioteca Regional, en las que existen puntos de información europea.
- Los Centros de Interés de Formación y Empleo Europeo (CIFEs) de la Comunidad de Madrid que proporcionan información en estos ámbitos a los usuarios de bibliotecas y vecinos de ayuntamientos madrileños.
- Los centros de documentación de las universidades madrileñas, en colaboración con los cuales se ha realizado la publicación anual “Guía de Políticas de la UE” y se han realizado jornadas y otros eventos informativos para estudiantes y docentes.

### **SEGUIMIENTO, PROMOCIÓN Y PROYECCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LOS FOROS EUROPEOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA**

La Comunidad de Madrid ha participado en los foros europeos y en la defensa de los intereses de los ciudadanos ante la Unión Europea. Para ello ha contado con la participación de la Oficina de la Comunidad de Madrid en Bruselas y ha realizado las siguientes actuaciones de promoción y de proyección de nuestra región:

- Seguimiento de la evolución de las políticas comunitarias y su proceso de adopción legislativa en las instituciones comunitarias: Comisión Europea, Consejo, Parlamento Europeo y Comité de las Regiones.
- Participación en reuniones informativas de las instituciones comunitarias y la Representación Permanente de España ante la UE sobre políticas y programas comunitarios.
- Participación en la red piloto RegHubs del Comité Europeo de las Regiones, relativa a la forma en la que se aplica la normativa europea en diferentes regiones de la Unión.
- Apoyo a las consejerías en la organización y asistencia a reuniones en las instituciones comunitarias.

- Preparación de los trabajos de participación de la Comunidad de Madrid y asistencia a sus reuniones y seguimiento de las actividades del Comité de las Regiones.
- Seguimiento de la participación de las CCAA en los trabajos del Consejo de la UE.
- Seguimiento de los procedimientos de infracción así como de peticiones y preguntas en el Parlamento Europeo.

**GARANTIZAR LA ATENCIÓN, AYUDA Y PROMOCIÓN DE LOS MADRILEÑOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR, INFORMAR SOBRE ACTUACIONES DEL GOBIERNO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DIRIGIDAS A EMIGRANTES, CONOCER SU REALIDAD Y DIFUNDIR LOS VALORES DE LA CULTURA MADRILEÑA EN EL EXTRANJERO DENTRO DEL PLAN DE AYUDA PARA LA EMIGRACIÓN**

Esta Dirección General durante el año 2019 ha desarrollado, para la atención, ayuda y promoción de los residentes en el exterior, las siguientes actuaciones:

- Aprobación de una línea de ayudas a centros y asociaciones sin ánimo de lucro para la atención y apoyo a la emigración para el año 2019. A través de esta convocatoria se subvencionaron mediante concurrencia competitiva ocho entidades que desarrollaron proyectos dirigidos a:
  - Fomento e intercambio de información a través de redes sociales con los emigrantes madrileños y con la Comunidad de Madrid.
  - Promoción de la integración del nuevo emigrante madrileño en el país de destino.
  - Empleabilidad del emigrante madrileño.
  - Ayuda asistencial para madrileños que estén en situación acreditada de precariedad y colaboración con los servicios sociales del país de destino.
  - Promoción y apoyo a la cultura madrileña facilitando el agrupamiento de la comunidad madrileña en el exterior.
  - Apoyo en el país de residencia al emigrante madrileño que desee retornar a la Comunidad de Madrid.
- Convenio con la Fundación +34, para atender a madrileños en el exterior que se encuentren en situación de vulnerabilidad, entre ellos, aquellos que se encuentren en situación de necesidad asistencial, así como los que estén cumpliendo penas de privación de libertad en el extranjero.
- Desarrollo de la Estrategia de Apoyo a la Emigración y al Retorno de la Comunidad de Madrid 2017-2020, instrumento de ordenación y comunicación de las políticas en materia de emigración y retorno que recoge el trabajo conjunto y coordinado de toda la Administración regional para los años 2017-2020. La Estrategia se desarrolla en torno a cuatro líneas estratégicas: la promoción de la empleabilidad y la inserción socio-laboral de los emigrantes y retornados; la promoción de la salud y la atención en situaciones de vulnerabilidad de los emigrantes y retornados; la información, integración y participación de los emigrantes y los retornados madrileños y el conocimiento de la realidad social de la emigración y retorno y adecuación de la normativa autonómica.

- Convocatoria del Consejo de la Emigración y del Retorno de la Comunidad de Madrid en enero del año 2019.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921U ASUNTOS EUROPEOS  
**CENTRO GESTOR :** 110180000 D.G. DE ASUNTOS EUROPEOS Y COOPERACIÓN CON EL ESTADO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA COOPERACIÓN BILATERAL Y MULTILATERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE TRASPASO DE FUNCIONES Y SERVICIOS DEL ESTADO A LA COMUNIDAD DE MADRID

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REALIZACIÓN DE ESTUDIOS E INFORMES	UNIDADES	52	53
PARTICIPACIÓN EN REUNIONES	REUNIONES	100	115
REALIZACIÓN DE TRÁMITES	UNIDADES	400	944

- 2** SEGUIMIENTO DEL DERECHO Y DE LAS POLÍTICAS COMUNITARIAS. COORDINACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL MARCO COMUNITARIO Y DE ACCIÓN EXTERIOR. INFORMACIÓN SOBRE LA UNIÓN EUROPEA A TRAVÉS DE BASES DE DATOS, DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB Y PUBLICACIONES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REALIZACIÓN DE ESTUDIOS E INFORMES	UNIDADES	150	152
CONSULTAS Y GESTIONES	UNIDADES	5.000	5.000
REUNIONES DE REPRESENTANTES DE LA UNIÓN EUROPEA Y TERCEROS PAÍSES	UNIDADES	50	56
BOLETINES	UNIDADES	370	312
REALIZACIÓN DE CONSULTAS	CONSULTAS	25.000	25.000
PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA	UNIDADES	5.500	13.850
PARTICIPANTES EN REUNIONES DE DIFUSIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA	UNIDADES	54	55
PUBLICACIONES Y ELEMENTOS DE DIVULGACIÓN	UNIDADES	12	8

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921U ASUNTOS EUROPEOS  
**CENTRO GESTOR :** 110180000 D.G. DE ASUNTOS EUROPEOS Y COOPERACIÓN CON EL ESTADO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 3** SEGUIMIENTO, PROMOCIÓN Y PROYECCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LOS FOROS EUROPEOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REALIZACIÓN DE ESTUDIOS E INFORMES	UNIDADES	150	150
REUNIONES EN INSTITUCIONES DE LA UNIÓN EUROPEA Y OTROS	UNIDADES	400	410
CONSULTAS Y GESTIONES	UNIDADES	1.000	1.000

- 4** GARANTIZAR LA ATENCIÓN, AYUDA Y PROMOCIÓN DE LOS MADRILEÑOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR, INFORMAR SOBRE ACTUACIONES DEL GOBIERNO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DIRIGIDAS A EMIGRANTES, CONOCER SU REALIDAD Y DIFUNDIR LOS VALORES DE LA CULTURA MADRILEÑA EN EL EXTRANJERO DENTRO DEL PLAN DE AYUDA PARA LA EMIGRACIÓN

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUBVENCIONES NOMINATIVAS A CENTROS Y ENTIDADES	UNIDADES	1	1
ENTIDADES SUBVENCIONADAS EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA COMPETITIVA	UNIDADES	15	7
FICHAS INFORMATIVAS ACTUALIZADAS EMIGRANTES	UNIDADES	192	199
EJECUCIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS PLAN EMIGRACIÓN	UNIDADES	1	1

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 921V *COORDINACIÓN DE FONDOS EUROPEOS*

**Servicio:** 11018 *D.G. DE ASUNTOS EUROPEOS Y COOPERACIÓN CON EL ESTADO*

---

A través del Programa 921V “Coordinación de Fondos Europeos”, la Dirección General de Presupuestos, en su condición de Organismo Intermedio Coordinador de los Programas Operativos de Política de Cohesión de Fondos Europeos en la Comunidad de Madrid, ha desarrollado en 2019 las competencias de dicho Programa 921V en materia de coordinación, gestión, seguimiento, evaluación, verificación e información y publicidad. Los tres objetivos previstos para ello son los siguientes:

**OPTIMIZAR LA GESTIÓN, APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS FONDOS EUROPEOS**

La Dirección General de Presupuestos, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de los Programas Operativos, e idoneidad de las actuaciones cofinanciadas a la normativa de la Unión Europea, ha realizado las funciones de coordinación, gestión, seguimiento y verificación de los PO FEDER y FSE 2014-2020.

Por otra parte, es necesario subrayar que en la Programación 2014/2020, junto con los dos programas tradicionales de la Comunidad de Madrid, cofinanciados por el FEDER y por el FSE, tiene lugar el desarrollo del PO de Empleo Juvenil, en el que participa la Comunidad de Madrid.

Teniendo esto en cuenta, se han ejercido entre otras las siguientes actuaciones:

Selección y autorización de las operaciones presentadas por los Organismos Gestores, para su cofinanciación con Fondos Europeos, dentro del marco de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020, así como POEJ, de la Comunidad de Madrid.

Elaboración de Orientaciones, Instrucciones y, en su caso, directrices, cuyo objetivo ha sido ayudar a los Centros Gestores de Fondos Europeos en las tareas que tienen que realizar en materia de planificación, ejecución, seguimiento y verificación de las operaciones elegibles en este periodo de programación.

Elaboración de los informes exigidos por la normativa comunitaria en relación con la anualidad 2018 de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020, y POEJ.

Para garantizar el cumplimiento de la normativa comunitaria por parte de las operaciones cofinanciadas, se han desarrollado las verificaciones de gestión de los gastos de las actuaciones cofinanciadas por los Programas Operativos 2014-2020 FEDER, FSE y POEJ, de conformidad con los Reglamentos (CE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013.

El desarrollo de actuaciones necesarias para el desarrollo de nuevos instrumentos y operaciones cofinanciadas por los fondos estructurales.

En relación con los indicadores previstos en este objetivo, se ha de señalar que se han realizado los 3 Estudios relativos a las verificaciones del Organismo Intermedio Coordinador de los tres Programas Operativos mencionados. En 2019, además, se han llevado a cabo las 2 Evaluaciones de Objetivos y Resultados a 31/12/2018 de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020, así como la Evaluación de la Estrategia de Comunicación del PO FSE 2014-2020, quedando pendiente para 2020 la finalización de la Evaluación de la Estrategia de Comunicación del PO FEDER 2014-2020, aunque ya fue iniciada en 2019. Se ha alcanzado el valor de “6 estudios” superando el valor propuesto en la presupuestación de 2019.

Asimismo, se han realizado los 3 Informes Anuales de Ejecución de los tres Programas Operativos indicados (PO FSE, PO FEDER y POEJ) previstos.

### **OPTIMIZAR LA COORDINACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Con relación a este objetivo se han llevado a cabo dos tipos de coordinación:

La primera, de carácter interno, con los propios organismos gestores pertenecientes a la estructura de la Comunidad de Madrid o dependientes de ella, que participan en la programación a través de ayudas, convenios o contratos cofinanciados por Fondos Europeos en la Comunidad de Madrid.

En este plano de coordinación interna, se han desarrollado las actuaciones precisas para la coordinación y seguimiento de los Programas Operativos, el desarrollo de instrucciones y reuniones necesarias, así como la organización y asistencia a jornadas, seminarios y reuniones. Asimismo, se han de señalar dentro de este objetivo de coordinación, las actividades desarrolladas en el marco de la “Red de Información de los Fondos Estructurales en la Comunidad de Madrid, RIFEM”.

La segunda, de carácter externo, aglutina las siguientes actividades: desarrollo de los Comités de Seguimiento, en los que participan los Ministerios y la Comisión Europea; participación en jornadas prácticas, jornadas de coordinación, Encuentros Anuales, jornadas informativas sobre el nuevo periodo de programación..., desarrolladas por las Autoridades de Gestión y la Comisión Europea, para la gestión de Fondos Estructurales.

Asimismo, se ha participado en los órganos y grupos de coordinación que, en diferentes ámbitos, tienen como misión mejorar la gestión, aplicación y seguimiento de carácter externo, entre los que cabe destacar: el Foro de Economía Regional, entre el Ministerio de Hacienda y todas las Comunidades Autónomas; el Foro del Fondo Social Europeo, entre el Ministerio de Trabajo y las Comunidades Autónomas; la Red de desarrollo del Marco Estratégico Nacional de Referencia; el Grupo Español de Responsables en materia de Información y Publicidad (GERIP), el Grupo Técnico de Seguimiento de Indicadores; así como la participación en las jornadas y reuniones de coordinación convocadas por la Comisión Europea.

En cuanto a la ejecución de los indicadores previstos, se ha de señalar la celebración de 2 Jornadas de SIFEI; la celebración de 2 Comités de Seguimiento de los POs FEDER y FSE; y 1 Jornada de Comunicación con los gestores de FSE, realizándose las 5 jornadas previstas.

## DESARROLLO DE TAREAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Con este objetivo se ha perseguido el cumplimiento de las medidas de Información y Publicidad desarrolladas por el Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo para el periodo 2014-2020.

La Dirección General de Presupuestos, como organismo de coordinación de los Programas Operativos FSE y FEDER, es responsable de coordinar a los Organismos Gestores para el desarrollo de las obligaciones contempladas en la reglamentación comunitaria en materia de información y publicidad, para poder cumplir con los objetivos fijados en las Estrategias de Comunicación correspondientes.

Entre ellos, durante el año 2019, se ha continuado con la actualización de su página web en lo referido a los Programas Operativos antes reseñados. Se ha cumplido con la obligación reglamentaria de publicar en la página web los 2 Resúmenes al Ciudadano, correspondientes a los Informes Anuales de Ejecución 2018 de los POs FSE y FEDER; se han publicado también en la página web los 2 Resúmenes Ejecutivos de las Evaluaciones de Objetivos y Resultados a 31/12/2018 de los Programas Operativos FEDER y FSE 2014-2020; así mismo, se han publicado los 2 Resúmenes en su versión en inglés. En total, se han llevado a cabo 6 publicaciones, superando por tanto las 2 inicialmente previstas.

En cuanto a las actividades previstas, se ha informado a los miembros de los Comités de Seguimiento de los POS FSE y FEDER de los avances en el desarrollo de las respectivas Estrategias de Comunicación. Las 2 actividades se han desarrollado en la celebración de dichos Comités de Seguimiento, en cumplimiento de lo establecido en los Reglamentos Comunitarios.

El importe conjunto de todas estas actuaciones ha sido de 515.799,52 € (466.352,51 € de Capítulo I, más 49.447,01 € de Capítulo II), lo cual supone un 77,47 % de ejecución del presupuesto inicial del programa 921V. Esta ejecución del presupuesto, inferior a la inicialmente prevista, viene motivada, en primer lugar, porque el cumplimiento de las tareas relativas a información y publicidad no ha dado lugar a ningún gasto con repercusión en el presupuesto del capítulo II, ya que las publicaciones efectuadas han sido todas a través de medios electrónicos (páginas web), y utilizando en todo momento medios propios para su desarrollo; en segundo lugar, porque las tareas de coordinación intra e interadministrativa también han sido asumidas en su totalidad por medios propios, sin imputar gastos al presupuesto del capítulo II; y en tercer lugar, porque el grueso de las tareas de seguimiento y control de las actuaciones cofinanciadas por los Programas Operativos tuvieron que ser también asumidas por medios propios, contando con una asistencia técnica inferior a la inicialmente programada.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921V COORDINACIÓN DE FONDOS EUROPEOS  
**CENTRO GESTOR :** 110180000 D.G. DE ASUNTOS EUROPEOS Y COOPERACIÓN CON EL ESTADO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 OPTIMIZAR LA GESTIÓN, APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS FONDOS EUROPEOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ESTUDIOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	ESTUDIOS	5	6
INFORMES DE EJECUCIÓN	INFORMES	3	3

**2 OPTIMIZAR LA COORDINACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CELEBRACIÓN DE JORNADAS Y SEMINARIOS	JORNADAS	5	5

**3 DESARROLLO DE TAREAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PUBLICACIONES REALIZADAS Y DIFUNDIDAS	PUBLICACIONES	2	6
ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	ACTIVIDADES	2	2

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 921X COMISIÓN JURÍDICA ASESORA

**Servicio:** 11020 COMISIÓN JURÍDICA ASESORA

---

La Comisión Jurídica Asesora, creada por la Ley 7/2015, de Supresión del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, es el órgano colegiado superior consultivo de la Comunidad de Madrid y ejerce sus funciones con autonomía jerárquica, orgánica y funcional (artículo 2 de la Ley 7/2015).

Mediante Decreto 281/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, se estableció la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, cuya disposición adicional quinta prevé que la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, creada por la Ley 7/2015, de 25 de diciembre, en el seno de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, como supremo órgano consultivo, se relaciona con la Administración de la Comunidad de Madrid a través de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno.

De conformidad con el artículo 5.2 de la Ley 7/2015, la Comisión Jurídica Asesora deberá ser consultada en todo aquellos asuntos que, por Ley, resulte preceptiva la emisión de dictamen por la Administración consultiva.

En especial, la Comisión Jurídica Asesora deberá ser consultada por la Comunidad de Madrid en los siguientes asuntos:

- a) Anteproyectos de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.
- b) Proyectos de decretos legislativos.
- c) Proyectos de reglamentos o disposiciones de carácter general que se dicten en ejecución de las leyes, y sus modificaciones.
- d) Convenios y acuerdos de cooperación con otras Comunidades Autónomas.
- e) Transacciones judiciales o extrajudiciales sobre los derechos de contenido económico de la Comunidad de Madrid así como el sometimiento a arbitraje de las cuestiones que se susciten sobre los mismos.
- f) Expedientes tramitados por la Comunidad de Madrid, las entidades locales y las universidades públicas sobre:
  - a. Reclamaciones de responsabilidad patrimonial, cuando la cantidad reclamada sea igual o superior a quince mil euros o la cuantía sea indeterminada.
  - b. Revisión de oficio de actos administrativos en los supuestos establecidos en las leyes.
  - c. Recursos extraordinarios de revisión.
  - d. Aprobación de pliegos de cláusulas administrativas generales, interpretación, nulidad y resolución de los contratos administrativos y modificaciones de los mismos en los supuestos establecidos por la legislación de contratos del sector público.
  - e. Interpretación, nulidad y extinción de concesiones administrativas cuando se formule oposición por parte del concesionario.
  - f. Creación o supresión de municipios, así como la alteración de términos municipales.

Además, el artículo 5.4 de la Ley 7/2015 prevé que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid o su Presidencia podrán recabar el dictamen de la Comisión

---

Jurídica Asesora en aquellos otros asuntos que lo requieran por su especial trascendencia o repercusión.

Tras la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, resulta igualmente preceptivo el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora en los supuestos de reclamaciones de responsabilidad contractual [ex. artículo 191.3.c)].

## **EMISIÓN DE DICTÁMENES**

En el año 2019, la Comisión Jurídica Asesora ha convocado 44 Plenos y 2 Secciones, emitiendo un total de 567 dictámenes y 15 acuerdos de devolución. En total, fueron 582 los informes emitidos.

Se aprobó el objetivo de 650 informes (dictámenes y acuerdos) para el año 2019. Dicho objetivo no se ha cumplido debido a la problemática sobre los medios personales de la Comisión, que se expone a continuación:

El artículo 4 de la Ley 7/2015 establece que los vocales desempeñarán su función por períodos de seis años pudiendo volver a ser nombrados por períodos alternativos de la misma duración. A su vez, la disposición transitoria 2ª indica que la mitad de los vocales de la Comisión Jurídica Asesora que sean nombrados en el primer período de mandato cesarán en el plazo de tres años desde la fecha de su nombramiento.

A los efectos de esa previsión legal, la disposición transitoria única del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 5/2016, de 19 de enero, del Consejo de Gobierno prevé que los cuatro Letrados Vocales de la Comisión Jurídica Asesora que sean nombrados en el primer período de mandato de la misma y hayan obtenido menor puntuación en el proceso de concurso, cesarán en el plazo de tres años desde la fecha de su nombramiento, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria segunda de la Ley 7/2015.

De esta forma, tras el nombramiento de los vocales de la Comisión por Decreto 20/2016, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, el 15 de marzo de 2019 deberían haber cesado 4 de los vocales. En diciembre de 2018, el secretario de la Comisión comunicó al consejero de Presidencia, Justicia y Portavoz del Gobierno tal circunstancia, a fin de que se procediese a la oportuna renovación de los miembros afectados.

Sin embargo, el concurso no se convocó hasta abril y no se resolvió hasta que se dictó el Decreto 69/2019, de 23 de julio, del Consejo de Gobierno (B.O.C.M. de 29 de julio de 2019, corrección de errores del 31 de julio de 2019).

Este retraso, tanto en la convocatoria del concurso como en su resolución, ocasionó un grave perjuicio en el normal funcionamiento de la Comisión a lo que se sumó el que, en enero de 2019, uno de los letrados (y secretario de la Comisión) solicitase el pase a la situación administrativa de excedencia voluntaria y otra de las letradas pasase a desempeñar un puesto en el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria en abril de 2019.

Tras el Decreto 69/2019 se incorporaron a la Comisión los nuevos letrados vocales. Sin embargo, una de las letradas pasó a la situación de servicios especiales tras su



nombramiento como secretaria general técnica de la Consejería de Presidencia. Al producirse esa vacante era necesaria la provisión del puesto, el cual se convocó por Orden 38/2019, de 14 de noviembre (B.O.C.M. núm. de 22 de noviembre de 2019, corrección de errores de 3 de diciembre de 2019) sin que, a la fecha de hoy, se haya cubierto definitivamente el puesto convocado.

De esta forma, a lo largo del año 2019, la Comisión no pudo constituirse con la totalidad de sus miembros puesto que el Decreto 69/2019 disponía expresamente que el cómputo del plazo de posesión de los nuevos vocales se iniciaría cuando finalizasen los permisos o licencias que, en su caso, hubieran sido concedidos a los interesados, salvo que, por causas justificadas, el órgano que los concedió acordase suspender su disfrute.

Ello, obviamente, ha perjudicado el funcionamiento de la Comisión por causas completamente ajenas a su voluntad y sin que pueda encontrarse justificación alguna a los considerables retrasos en la convocatoria y resolución de los concursos.

Observado que el número de letrados vocales fijados por el ROFCJA, ocho, frente a la horquilla fijada por la Ley 7/2015, impedía la convocatoria de nuevas plazas, a principios de enero de 2019 se inició por el Pleno de la Comisión Jurídica Asesora la tramitación de un procedimiento administrativo para la modificación del ROFCJA, que no fue aprobada por el Consejo de Gobierno de la anterior legislatura.

El problemático y lento proceso selectivo de renovación de los cuatro los letrados vocales, así como el pase a situación de Servicios Especiales de uno de los letrados vocales recién nombrados, puso de manifiesto nuevamente, la necesidad de flexibilizar el número de vocales de la Comisión.

Por esta razón, desde la Comisión se retomó la modificación del citado reglamento que fue tramitada a través de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, aprobándose el Decreto 260/2019, de 1 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 5/2016, de 19 de enero.

Respecto al contenido del total de 582 informes (dictámenes y acuerdos) aprobados en 2019, se informa que el 81,27 % (473) son responsabilidades patrimoniales, el 5,15 % (30) en materia de contratación, el 5,5 % (32) son revisiones de oficio, el 5,67 % (33) proyectos de reglamentos ejecutivos, el 1,89 % (11) de recursos extraordinarios de revisión y el 0,52 % (3) corresponden a otros asuntos.

El programa 921X de la Comisión Jurídica Asesora gestionó en el año 2019 créditos del capítulo segundo del presupuesto, gastos corrientes en bienes y servicios, en concreto 11 partidas, por un importe global de 69.500 euros, habiéndose ejecutado el 24,10 % del total.

Las partidas son las siguientes:

- 22000: material de oficina ordinario. 1.500 euros

Se ejecutó el 82,73 %

- 22003: libros y otras publicaciones. 3.500 euros

Se ejecutó el 72,60 %

- 22004: material de informática. 8.000 euros

Se ejecutó el 26,70 %

- 22201: servicios postales y telegráficos. 1.500 euros  
Se ejecutó el 0 %
- 22209: otras comunicaciones. 12.500 euros  
Se ejecutó 0,18 %
- 22602: divulgación y publicaciones. 5.000 euros  
Se ejecutó el 0 %
- 22609: otros gastos. 6.500 euros  
Se ejecutó el 8,99 %
- 22709: otros trabajos con el exterior. 1.000 euros  
Se ejecutó el 40,24 %
- 23001: dietas de personal. 4.000 euros  
Se ejecutó el 26,72 %
- 23100: locomoción y traslado de personal. 4.000 euros.  
Se ejecutó el 19,18 %
- 28001: promoción económica, cultural y educativa. 22.000 euros.  
Se ejecutó el 36,39 %

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 921X COMISIÓN JURÍDICA ASESORA  
**CENTRO GESTOR :** 110200000 COMISIÓN JURÍDICA ASESORA

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 EMISIÓN DE DICTÁMENES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
DICTÁMENES Y ACUERDOS EMITIDOS	INFORMES	650	582

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**      **924M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA VICEPRESIDENCIA, PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO**

**Servicio:**        **11001 S.G.T. DE LA VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO**

---

Mediante Decreto 58/2018, de 21 de mayo, del Presidente de la Comunidad de Madrid, se estableció el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, se crea la Consejería de Justicia y se le atribuye las competencias que hasta entonces venía ejerciendo por competencia propia la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno en materia de Justicia.

Como consecuencia de esta modificación, unido a otras razones, se aprueba el Decreto 59/2018, de 24 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican parcialmente las competencias y estructura orgánica de algunas Consejerías de la Comunidad de Madrid, creándose, entre otras, la estructura orgánica de la Consejería de Justicia.

Por Decreto 63/2018, de 24 de mayo, del Consejo de Gobierno, se nombra al Secretario General Técnico de Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno y se le designa suplente, por vacante, del Secretario General Técnico de la Consejería de Justicia (B.O.C.M DE 1 de junio de 2018).

Razones de eficacia y con el fin de garantizar la continuidad de la gestión administrativa, hacen que se encomiende el 30 de mayo de 2018, a la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno la realización de las funciones y la gestión de los expedientes en materia de justicia, propios de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia, referidos a contratación, gestión presupuestaria y contable, de personal y de régimen jurídico. (Encomienda de gestión de 30 de mayo de 2018, publicada en el B.O.C.M de 1 de junio).

Los efectos de la encomienda de gestión se han extendido desde la fecha de su publicación en el B.O.C.M., hasta el 19 de agosto de 2019. En dicha fecha, la Presidenta de la Comunidad de Madrid, mediante Decreto 52/2019, de 19 de agosto, estableció el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. de 20 de agosto).

A través de dicho Decreto, corresponde a la Consejería de Presidencia las competencias que hasta dicha fecha ostentaba la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia, Portavocía del Gobierno, con excepción de las competencias de Gobierno Abierto, Transparencia y Atención al Ciudadano y de las competencias de Función Pública, Administración Local, Interior, Emergencias y Víctimas del Terrorismo.

Además, la Consejería asumió las competencias de Transformación Digital de la Comunidad de Madrid.

Las excepciones competenciales que se formularon a la Consejería de Presidencia en dicho Decreto fueron asumidas por las nuevas Consejerías de:

1. Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno.
2. Justicia, Interior y Víctimas.
3. Hacienda y Función Pública.
4. Vivienda y Administración Local.

Posteriormente, mediante Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno (B.O.C.M. del 28 de agosto), se procedió a definir la estructura básica de las diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid, estableciendo sus órganos superiores y directivos, así como los entes, organismos y empresas que se adscriben a las mismas. Consecuentemente, en todas las Consejerías de nueva creación se preveía expresamente la creación de Secretarías Generales Técnicas.

No obstante lo anterior, al no disponer en dichas nuevas Secretarías Generales Técnicas de personal ni de los medios técnicos idóneos para el desempeño de sus competencias, el propio Decreto 73/2019, de 27 de agosto, preveía expresamente en su Disposición transitoria segunda una atribución de funciones, de tal forma que “Los servicios administrativos de las Secretarías Generales Técnicas de las Consejerías en las que se hayan producido transferencias de actividad a otras Consejerías que actualmente no cuenten con servicios administrativos propios, seguirán prestando dichos servicios a las nuevas Consejerías, hasta tanto se desarrolle su estructura orgánica y se establezca la distribución de efectivos.”

Atendiendo a lo anterior, durante el año 2019, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia ha desempeñado, además de las funciones de la encomienda de gestión vigente desde el 1 de enero hasta el 27 de agosto de 2019, las funciones propias de las Secretarías Generales Técnicas de Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, de Justicia, Interior y Víctimas, de Vivienda y Administración Local (en el área competencial de administración local) y de Hacienda y Función Pública (en el área de función pública) durante el periodo comprendido entre el 28 de agosto y el 31 de diciembre de 2019.

En consecuencia, durante dicho periodo las Subdirecciones Generales adscritas a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia han estado ejerciendo, además de las propias de Presidencia, las competencias de cuatro Secretarías Generales Técnicas:

1. Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno.
2. Justicia, Interior y Víctimas.
3. Hacienda y Función Pública (en el área competencial de función pública y fondos europeos).
4. Vivienda y Administración Local (en el área competencial de administración local).

En este contexto, por Decreto 282/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, se estableció la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia. Se configura ésta como responsable de las competencias sobre cooperación con el Estado y asuntos relacionados con la Unión Europea, relaciones con la Asamblea de Madrid, coordinación de la política informativa del Gobierno y coordinación de las relaciones con los medios de comunicación, transformación digital, coordinación de la sociedad de la información y del conocimiento, impulso y coordinación del programa normativo del Gobierno, propuesta del plan anual normativo de la Comunidad de Madrid y del informe anual de evaluación normativa y procesos electorales.

La Secretaría General Técnica es el órgano de coordinación de los Centros Directivos dependientes de la Consejería y de las relaciones institucionales, y ejerce las funciones a que se refiere el artículo 46 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid. Por esta razón, la meta fundamental de su actuación es la prestación de servicios al resto de los órganos administrativos de la Consejería. Esta actuación se ha visto ampliada hasta el 31 de diciembre de 2019 en los términos ya reseñados de la Disposición transitoria segunda del Decreto 73/2019, de 27 de agosto, anteriormente citado, en contratación, gestión presupuestaria y contable, régimen jurídico, régimen interior, registro y personal, así como en las propias del delegado de protección de datos y de la unidad de transparencia de la Secretaría General Técnica.

Los servicios prestados abarcan todos los ámbitos de los que depende el funcionamiento de la organización. Sobre esta base, la Secretaría General Técnica estableció un objetivo operativo único para 2019, que engloba las diversas áreas administrativas en las que se divide, de acuerdo con las funciones de cada una de ellas.

Para el cumplimiento de su objetivo la Secretaría General Técnica ha tenido un nivel de ejecución presupuestaria del 96,26 % (obligaciones reconocidas a 31 de diciembre de 2019).

#### **COORDINACIÓN DE LOS DIFERENTES CENTROS GESTORES DE LA CONSEJERÍA Y LAS RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERADMINISTRATIVAS**

En relación a la coordinación de los diferentes centros gestores durante el ejercicio 2019, se han desarrollado una serie de actuaciones que afectan a la totalidad de la Consejería.

A través de la Subdirección General de Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo, en el ámbito de las relaciones institucionales e interadministrativas, la Secretaría General Técnica gestiona el Registro de Convenios constituido mediante el depósito de copias autenticadas de los convenios administrativos que celebre la Administración de la Comunidad de Madrid con cualquier otra persona pública o privada, de acuerdo con la legislación aplicable en cada caso. A 31 de diciembre de 2019 se han tramitado 370 convenios y se han registrado 1.289.

Asimismo, hay que hacer mención a los recursos administrativos y contenciosos tramitados, cuyo número en este ejercicio ascendió a 370.

Otra actuación dentro de este objetivo ha sido la consistente en el desarrollo y coordinación por parte de esta Subdirección General del programa legislativo y de disposiciones de carácter general establecido por el Consejo de Gobierno y ello mediante la elaboración tanto de proyectos de Ley como de Decretos que posteriormente han de ser elevados, y en su caso, aprobados por el Consejo de Gobierno (con su remisión posterior a la Asamblea en el caso de las disposiciones legislativas). Estas actividades se han complementado con informes de los proyectos de Ley y de Decretos propuestos por otras Consejerías y por otras actividades de carácter jurídico como son las emisiones de informes de competencia de la Consejería y la elaboración y tramitación de las Órdenes y Resoluciones acordadas por el Consejero. A 31 de diciembre de 2019 se han tramitado 76 disposiciones normativas.

También son destacables los expedientes tramitados para Acuerdos de Consejo de Gobierno que ascendieron en 2019 a 247.

Los medios personales (capítulo 1) y los medios materiales y técnicos (capítulos 2 y 6) concentran la mayor parte de la ejecución presupuestaria del programa destinada a la organización y gestión de los servicios generales y del régimen interior. Por el contrario, los medios administrativos y procedimentales han requerido menor financiación, ya que únicamente suponen la realización de actividades que, como la gestión económica y presupuestaria, la contratación, la tramitación de reclamaciones, recursos, informes, etc., ponen a disposición de todas las unidades de la Consejería los medios más arriba citados y los que como indicadores nos dan la pauta del nivel de consecución del objetivo mismo.

Parece obvio destacar que para que las demás Direcciones Generales de las Consejerías consigan sus respectivos objetivos es preciso dicha colaboración en el funcionamiento de los servicios y aportación de medios.

Durante 2019 se han seguido desarrollando los procedimientos de contratación administrativa y los de adquisición centralizada de bienes, con el objetivo claro de permitir, por un lado, la participación del mayor número posible de empresarios interesados en las licitaciones y, por otro, el suministro a la Consejería de los bienes necesarios para su correcto funcionamiento en los menores plazos y costes posibles. En este sentido, se han tramitado un total de 74 expedientes de contratación administrativa.

Por otra parte, para la consecución de este objetivo en materia de personal, se hace necesario racionalizar los recursos humanos de la Consejería. Con el fin de adecuar la relación de puestos de trabajo de la Consejería a las necesidades efectivas del servicio prestado, en el ejercicio 2019 se han realizado 170 expedientes de provisión de puestos y plantillas presupuestarias.

Asimismo, la gestión presupuestaria adquiere una relevancia especial en el actual contexto económico, en apoyo a la consideración del principio de eficiencia como eje del gasto público. En este marco, durante el año 2019, a través de la Subdirección General de Gestión Económica-Administrativa y de la Subdirección General de Análisis y Organización, se tramitaron 1338 documentos contables (sin capítulo 1) con cargo al presupuesto de gasto de 2019 del Programa 924M.

Durante el año 2019, es destacable la actuación realizada desde la Subdirección General de Análisis y Organización, en la preparación, organización y ejecución de los elementos materiales y personales para el desarrollo de las elecciones autonómicas del año 2019 en la Comunidad de Madrid, a través de la partida 22608, Gastos Electorales de carácter general.

Es remarcable dentro de la Subdirección General de Gestión Económico-Administrativa la labor de coordinación en la elaboración del anteproyecto de presupuesto 2019 de la Consejería, ya que de conformidad con el decreto de estructura antes citado y la correspondiente encomienda se elaboraron los anteproyectos de tres Secciones presupuestarias (03 Presidencia de la Comunidad de Madrid, 05 Justicia y 11 Presidencia) siempre teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias y tratando en todo momento de conjugar el ahorro con la mejor prestación de los servicios públicos.

Desde la citada Subdirección General, también se confeccionó la Cuenta General de la extinta Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno del

ejercicio 2018 en la que se recoge y muestra a terceros la información económica de la Consejería.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 924M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA VICEPRESIDENCIA, PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**CENTRO GESTOR :** 110010000 S.G.T. DE LA VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 COORDINACIÓN DE LOS DIFERENTES CENTROS GESTORES DE LA CONSEJERÍA Y LAS RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERADMINISTRATIVAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y CONTENCIOSOS	RESOLUCIONES	350	349
TRAMITACIÓN DE CONVENIOS	CONVENIOS	71	370
INSCRIPCIONES EN EL REGISTRO DE CONVENIOS	CONVENIOS	2.900	1.289
TRAMITACIÓN EXPEDIENTES CONSEJO DE GOBIERNO	EXPEDIENTES	225	247
DISPOSICIONES Y ACTOS TRAMITADOS	DISPOSICIONES	70	76
RESOLUCIONES DE AUTORIZACIONES DE PUBLICIDAD	RESOLUCIONES	900	782
EXPEDIENTES TRAMITADOS RELATIVOS AL DEFENSOR DEL PUEBLO	EXPEDIENTES	12	29
DISPOSICIONES INCORPORADAS A WLEG	DISPOSICIONES	420	416
EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	EXPEDIENTES	125	74
PROVISIÓN DE PUESTOS Y PLANTILLAS PRESUPUESTARIAS	PUESTOS	190	170
ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTOS	EXPEDIENTES	1	3
CUENTA ANUAL	EXPEDIENTES	1	1
DOCUMENTOS CONTABLES TRAMITADOS	DOCUMENTOS	1.915	1.338
INFORMES DE OBSERVACIONES SOBRE DISPOSICIONES DE OTRAS CONSEJERÍAS	INFORMES	45	43

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 942N ADMINISTRACIÓN LOCAL

**Servicio:** 11021 D.G. DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

---

La Dirección General de Administración Local se encargó en el año 2019 de la gestión del Programa Presupuestario 942N "Administración Local" del Presupuesto de Gastos de la Comunidad de Madrid. El fin genérico de esta Dirección General está enraizado con la puesta en práctica y el impulso de todas aquellas actividades tendentes al desarrollo local para la mejora de la calidad de vida de los habitantes de los municipios de la región, así como coadyuvar al desarrollo y cumplimiento de los servicios prestados por las Entidades Locales madrileñas, siendo estas actividades las siguientes:

### **PROGRAMA REGIONAL DE INVERSIONES Y SERVICIOS DE MADRID**

En este ejercicio se hizo un gran esfuerzo para liquidar las actuaciones pendientes del Prisma 2008-11 de forma que las actuaciones pendientes para el próximo se han reducido sustancialmente.

En efecto durante el año 2019 se ha continuado la tramitación de la prórroga del Programa Regional de Inversiones y Servicios de Madrid para el periodo 2008-2011, dentro del cual se han reconocido obligaciones por un importe total de 820.999,29 € para la financiación de las actuaciones que gestiona directamente la Dirección General de Administración Local (obras, suministros y actuaciones supramunicipales), con cargo al subconcepto 62900, lo que supone un 5,93 % sobre el crédito actual, habiéndose realizado un total de 57 actuaciones.

Durante el año 2019 se ha continuado con la tramitación del Programa de Inversión Regional de la Comunidad de Madrid para el periodo 2016-2019, dentro del cual se han reconocido obligaciones por un importe total de 37.774.858,64 € para los siguientes subconceptos:

Para la financiación de gasto corriente, por un importe de 21.420.259,35 € con cargo al subconcepto 46300, lo que supone un 94,35 % sobre el crédito actual, habiéndose realizado un total de 112 actuaciones.

Para la financiación de las actuaciones que gestionan los distintos municipios de la Comunidad de Madrid (obras, suministros y actuaciones supramunicipales), por un importe de 14.527.923,15 € con cargo al subconcepto 76300, lo que supone un 33,28 % del crédito actual, habiéndose realizado un total de 153 actuaciones.

Para la financiación de las actuaciones que gestiona directamente la Dirección General de Administración Local (obras, suministros y actuaciones supramunicipales), por un importe de 964.562,96 € con cargo al subconcepto 62900, lo que supone un 6,97 % sobre el crédito actual, habiéndose realizado un total de 61 actuaciones.

Para la financiación de las actuaciones que han sido encargadas a TRAGSA, por un importe de 862.113,18 € con cargo al subconcepto 65003, lo que supone un 6,58 % sobre el crédito inicial, habiéndose realizado un total de 49 actuaciones.

Ha de tenerse en cuenta que la puesta en marcha del plan se inicia prácticamente a principios de 2017 dado que el programa de actuación se aprueba en fecha 13 de diciembre de 2016, y que la mayoría de las solicitudes tienen entrada en la Dirección General de Administración Local a partir del mes de Abril de 2017, lo que implica que la tramitación administrativa se ve condicionada por esas fechas hasta el punto de que, aun considerando la posibilidad de contar con resoluciones de alta de gran parte de las solicitudes dentro del ejercicio, los tramites de redacción de proyectos y licitación de obras por parte de los Ayuntamientos se han dilatado en el tiempo, de forma que solo se pudo contar con muy pocas certificaciones de adjudicación de obras antes del final del ejercicio, lo cual condiciona la ejecución presupuestaria del subconcepto 76300 del programa 942N, destinado a la financiación de estos objetivos. De igual modo se vio condicionada la ejecución presupuestaria en los casos de gestión íntegra de la Comunidad de Madrid.

#### **SUBVENCIONES A AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES PARA GASTOS CORRIENTES Y DE INVERSIÓN. EJECUCIÓN DE LA DOTACIÓN ADICIONAL DEL FONDO DE COOPERACIÓN MUNICIPAL Y COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN MADRILEÑA DE MUNICIPIOS**

Durante el año 2019 se convocaron las siguientes líneas de subvención cuya tramitación le correspondía a esta Dirección General:

Con cargo al subconcepto 46309, se han reconocido obligaciones por un total de 2.234.671,6 €, lo que supone un 97,36 % del presupuesto actual. Estas obligaciones se efectúan en el marco de las siguientes convocatorias:

- Destinada a Ayuntamientos con una población inferior a 5.000 habitantes para financiar sus gastos corrientes, por un importe de 330.000 €, concediéndose el 100 %, tramitándose 122 expedientes, produciéndose reconocimientos de obligaciones por un importe de 318.747,63 €.
- Destinada a las Mancomunidades de municipios para financiar sus gastos corrientes, por un importe de 69.900 €, concediéndose el 100 %, tramitándose 18 expedientes y produciéndose reconocimientos de obligaciones por un importe de 69.900 €.
- La dirigida a las Agrupaciones de Municipios constituidas para el sostenimiento en común del puesto de Secretaría-Intervención, siendo el importe convocado de 174.234 €, concediéndose, al tratarse de procedimiento simplificado de concurrencia competitiva sin órgano colegiado por importe de 148.660,69 €, tramitándose al efecto 25 expedientes y produciéndose reconocimientos de obligaciones por un importe de 133.002,45 €.
- En virtud de las competencias establecidas en el artículo 40 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en relación con los artículos 31.2 a) y 36.2 b) del mismo cuerpo legal, la Comunidad de Madrid, al ser uniprovincial, asume las competencias de las Diputaciones Provinciales, entre otros extremos la cooperación con las Entidades Locales para distintos fines, por lo expuesto la Comunidad de Madrid mediante Acuerdo de 23 de julio de 2019 aprobó un Plan Especial de Apoyo económico a Ayuntamientos en riesgo de despoblación por un importe de 1.500.000 €, siendo beneficiarios del mismo 49 ayuntamientos con población inferior o igual a 2.500

habitantes, tramitándose 49 expedientes, concediéndose por el 100%, produciéndose reconocimientos de obligaciones por un importe de 1.499.999,98 €.

- Subvenciones a Agrupaciones Municipales de la Sierra Norte para el mantenimiento del empleo, siendo el importe convocado de 211.037,00 €. Se han gestionado 27 expedientes de subvención para 13 agrupaciones, habiéndose concedido y reconocido obligaciones por un importe de 211.036,86 €.

- Subvenciones a Mancomunidades de la Sierra Norte para financiar sus gastos corrientes. No se ha tramitado esta línea de subvención por no estar los estatutos de todas ellas adaptados a la normativa vigente.

En virtud de las competencias que a la Dirección General de Administración Local le atribuía el Decreto 87/2018, de 12 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, en su artículo 19, la Dirección General tramitó la subvención nominativa prevista en el presupuesto de gastos del ejercicio 2019, por importe de 490.000 €, con cargo a la partida G/942N/46320, a través del Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid (Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno) y la Federación de Municipios de Madrid para el funcionamiento y actividades de la Federación correspondiente al año 2019 que fue firmado con fecha 22 de julio del mismo año.

Con cargo al Subconcepto 76309, se han reconocido obligaciones por un importe de 7.421.525,68 €, lo que supone un 87,30% del presupuesto actual. Estas obligaciones se efectúan en el marco de las siguientes convocatorias:

- Destinada a los municipios con una población inferior a 5.000 habitantes, financiando inversiones necesarias para la prestación de servicios de competencia municipal se concedieron subvenciones por un importe de 2.443.03,00 €, tramitándose 105 expedientes y realizándose reconocimientos de obligaciones por un importe de 2.301.033,04 €. Además, se tuvo que hacer frente a obligaciones del ejercicio 2018 que no pudieron llevarse a efecto y que ascendieron a un total de 140.968,53 €, lo que hace un total de obligaciones reconocidas de 2.442.001,57 €.

- Para la dotación de infraestructuras básicas en municipios de la Sierra Norte de Madrid, se han gestionado 41 expedientes de ayudas. Se convocaron subvenciones por un total de 2.774.000,00 €, habiéndose concedido y reconocido obligaciones por 2.647.981,07 €.

#### CONVENIOS PARA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE PARADAS DE AUTOBUS EN MUNICIPIOS CON POBLACIÓN IGUAL O INFERIOR A 20.000 HABITANTES

Dentro del subconcepto 76309 en el año 2019, desde el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, se realizó una modificación de crédito por importe de 3.142.724,28 euros, a fin de que la Dirección General de Administración Local llevara a cabo la tramitación económica de las Subvenciones para mejora de accesibilidad de paradas de autobús en municipios con población igual o inferior a 20.000 habitantes, se realizaron 110 expedientes y se reconocieron obligaciones por importe de 2.398.543 euros.

Con cargo al subconcepto 76304 Plan de Cooperación inversión municipal hubo un crédito de 726.616 euros el cual, dado que la Administración estatal ya no subvenciona a la Comunidad de Madrid para tal fin y la Dirección General de Administración Local cuenta con el Programa de Inversiones Regional (PIR), que cubre las mismas necesidades, finalmente se destinó a imprevistos e insuficiencias presupuestarias existentes en la Comunidad de Madrid.

- Por último, con cargo al subconcepto 76302, se adjudicó por cuantía de 600.000,00 € la subvención nominativa para el Matadero de Buitrago del Lozoya. Se realizaron reconocimientos de obligaciones por un importe de 35.628,45 €. De esta cuantía se justificó un total de 8.315,01 €, reintegrándose el resto.

#### **PLAN DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE COOPERACIÓN A LAS INVERSIONES DE COMPETENCIA MUNICIPAL**

En el año 2019 no se efectuó ninguna actuación en el subconcepto 76304 dado que la Administración estatal ya no consigna crédito presupuestario para este fin y la Dirección General de Administración Local cuenta con el Programa de Inversiones Regional (PIR) el cual cubre las mismas necesidades.

El importe consignado en este subconcepto, previa tramitación de la correspondiente modificación de crédito, fue necesario destinarlo para hacer frente a imprevistos e insuficiencias de crédito presupuestario existentes en la Comunidad de Madrid.

En suma, se ha hecho un gran esfuerzo inversor a través de estas líneas de Subvención complementarias a los programas de inversión y que atienden fundamentalmente a paliar los déficits de infraestructuras en ayuntamientos pequeños y con poca capacidad inversora, de un lado y se ha atendido, por medio de las ayudas de gasto corriente a los ayuntamientos que precisaban para el mantenimiento de personal y servicios básicos.

#### **PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL**

El Programa de Formación para el personal municipal y cargos electos de las Corporaciones Locales para el año 2019 incluyó un total de 68 cursos, para los que se presentaron 13.137 solicitudes, asistiendo a los cursos un total de 1.999 alumnos y ascendiendo el número de horas lectivas impartidas a 960,5.

El crédito inicial del Subconcepto 26009 "Otras acciones en materia de formación" fue de 59.349 €. Las obligaciones reconocidas en el Programa de Formación para 2019 ascendieron a 57.874,08 euros, lo que supone un 97,52 % del crédito actual.

#### **PROYECTO GEMA: APOYO A LA MECANIZACIÓN INFORMÁTICA DE LOS MUNICIPIOS DE MADRID**

Durante el año 2019, en ejercicio de las competencias de la Dirección General de Administración Local relativas al Proyecto GEMA se han gestionado 18 licencias de módulos, de las cuales 8 corresponden a nuevas licencias y 10 a recargas.

Se han tramitado 7 solicitudes para la cesión de equipamientos informáticos (impresora láser y ordenadores).

Se han realizado 5 cursos de formación de aplicativos informáticos del Proyecto GEMA para personal de las corporaciones locales. Se han gestionado 113 solicitudes de entidades locales para Formación Tutorial de los distintos módulos informáticos del Proyecto GEMA para el personal de las corporaciones locales.

Se han tramitado 2 solicitudes de cuentas de correo del subdominio @ayuntamiento.madrid.org.

Se han remitido por los ayuntamientos 112 liquidaciones de los presupuestos de 2018 y 112 presupuestos de 2019 a través del visor de contabilidad durante el año 2019. Asimismo, se ha procedido al archivo electrónico de la información relativa a 18 presupuestos preventivos y 52 Ordenanzas Fiscales.

#### PORTAL DE INTERNET WWW.MADRID.ORG

Durante el año 2019, en ejercicio de las competencias de la Dirección General de Administración Local relativas a Administración Electrónica se han llevado a cabo 45 actuaciones de actualización para las páginas de esta Dirección General en el portal de internet de www.madrid.org, que se realiza a través de la aplicación DRUPAL.

#### **GESTIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES Y ASISTENCIA LETRADA A MUNICIPIOS**

Durante el año 2019, en ejercicio de las competencias de la Dirección General relativos a autorizaciones o comunicaciones de actos de disposición de los bienes patrimoniales municipales, alteraciones de términos municipales, deslindes, así como autorización a las Entidades Locales para el uso de escudos y banderas, se han llevado a cabo un total de 45 expedientes, de los que 42 se refieren a actos de disposición de bienes municipales.

En relación con la prestación del servicio de asistencia letrada en juicio a los municipios, conforme a las competencias que la ley atribuye a la Dirección General, con fecha 26 de septiembre de 2019, se procedió a la recepción del contrato de servicios denominado “Asistencia letrada de la Comunidad de Madrid a los municipios para su defensa en juicio”. En el momento actual, el referido contrato se encuentra en fase de liquidación. De acuerdo con los pliegos del contrato, la asistencia letrada en juicio se extiende a aquellos procedimientos comenzados antes de la finalización del contrato hasta la finalización de los mismos.

La Dirección General ha elaborado un informe en el que estudia la prestación del servicio de asistencia letrada en juicio a los municipios, de una forma más eficiente y eficaz, de acuerdo al interés público, la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Además, se han tramitado los siguientes expedientes:

ASESORAMIENTO JURÍDICO MUNICIPAL. INFORMES POR ESCRITO: 36.

MANCOMUNIDADES: 9.

---

FUNCIONARIOS DE ADMINISTRACION LOCAL CON HABILITACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL: 514.

EXPEDIENTES TRAMITADOS DE ASISTENCIA LETRADA A LOS MUNICIPIOS PARA SU DEFENSA EN JUICIO: 10, pendientes de actuaciones judiciales.

CONTROL DE ACTOS Y ACUERDOS: 4700.

TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE DICTAMEN A LA COMISIÓN JURÍDICA ASESORA: 212.

ADAPTACIÓN AL RÉGIMEN DE COMPETENCIAS DERIVADAS DE LA LEY 27/2013.

En el nuevo marco competencial establecido por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local y la Ley 1/2014, de 25 de julio, de Adaptación del Régimen Local de la Comunidad de Madrid a la Ley 27/2013, para las Entidades Locales, se destaca la tramitación de 7 expedientes sobre posibles duplicidades en municipios de la Comunidad de Madrid.

### **AVANZAR EN EL DESARROLLO DEL PACTO LOCAL**

#### **CREACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA A MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional y la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid, se ha creado el Servicio de Asistencia Técnica a municipios, y dentro del mismo, dos puestos dependientes del Área de Régimen Jurídico Local e Innovación Tecnológica, reservados a funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, para el ejercicio de funciones reservadas a dicho cuerpo, en los ayuntamientos que demanden su asistencia.

Las principales funciones de este servicio son:

Garantizar, en todo caso, a Entidades Locales del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid con población inferior a 1.000 habitantes, la prestación de las funciones reservadas de secretaría, intervención y tesorería (art. 2 RD 128/2018), cuando no dispongan de funcionarios propios para su desempeño, preferentemente en la asistencia a órganos colegiados.

La asistencia jurídica, económica y técnica a las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión, de forma verbal o mediante la emisión de informes.

Se han tramitado dos expedientes de asistencia a órganos colegiados en ayuntamientos, para garantizar el ejercicio de las funciones reservadas a funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

Se han resuelto numerosas consultas de manera telefónica y por correo electrónico en materia jurídica y económica, a diferentes Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid. Se han elaborado informes-modelo sobre cuestiones de interés para las Entidades Locales y se ha procedido a la actualización permanentemente de novedades legislativas aplicables, para su inserción en la subhome de municipios del Portal de la Comunidad de Madrid.

Se ha trabajado en la elaboración del borrador de Proyecto de Decreto por el que se regula el Servicio de Asistencia Técnica a las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid.

### **PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN EN LA SIERRA NORTE**

Entre los bienes adscritos a la Consejería de Vivienda y Administración Local se encuentra el Centro de Innovación Turística "Villa San Roque" en el municipio de La Cabrera.

Todos los gastos de promoción y divulgación de la Sierra Norte se han llevado a cabo mediante el Convenio de encomienda de gestión suscrito con la Mancomunidad de Servicios Valle Norte del Lozoya para la gestión del Centro Villa San Roque.

Para la realización de este objetivo durante el año 2019 se dotó el Subconcepto 22801 con 180.000 € que se han gestionado en su totalidad.

### **PROGRAMA DE PUBLICACIONES Y REVISTA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL**

No se ha editado ni distribuido ningún número de la revista de Administración Local ni otras publicaciones.

### **ACTUACIONES DE EMERGENCIAS EN ENTIDADES LOCALES**

A través de esta actuación se trata de atender las demandas municipales que vayan surgiendo a partir de situaciones de emergencia ocasionadas por circunstancias sobrevenidas e imprevistas, que no encuentran encaje en ningún otro apartado presupuestario y que sin embargo hacen necesaria una rápida respuesta en orden a mantener la adecuada prestación del servicio público.

Dado que a fecha de hoy no se ha tramitado la normativa que regule este tipo de actuaciones, no se han llevado a cabo ninguna actuación con cargo a este Subconcepto.

El importe consignado en este subconcepto, previa tramitación de la correspondiente modificación de crédito, fue necesario destinarlo al subconcepto 22900 del programa 929N.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**PROGRAMA :** 942N ADMINISTRACIÓN LOCAL  
**CENTRO GESTOR :** 110210000 D.G. DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PROGRAMA REGIONAL DE INVERSIONES Y SERVICIOS DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPEDIENTES DE SUBVENCIÓN Y CONTRATACIÓN	EXPEDIENTES	800	432

**2 SUBVENCIONES A AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES PARA GASTOS CORRIENTES Y DE INVERSIÓN. EJECUCIÓN DE LA DOTACIÓN ADICIONAL DEL FONDO DE COOPERACIÓN MUNICIPAL Y COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN MADRILEÑA DE MUNICIPIOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUBVENCIONES AYTOS. -5000 HABIT. GASTOS CORRIENTES	EXPEDIENTES	170	122
SUBVENCIONES AYTOS. -500 HABIT. GASTOS INVERSIÓN	EXPEDIENTES	120	105
SUBV. MANCOMUNIDADES PARA GASTOS CORRIENTES	EXPEDIENTES	22	18
SUBV. AGRUP. MUNICIP. PUESTO SECRETARÍA INTERVENCIÓN	EXPEDIENTES	25	25
COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN MADRILEÑA DE MUNICIPIOS	EXPEDIENTES	1	1
SUBV. PARA INFRAESTRUCTURAS BÁSICAS SIERRA NORTE	EXPEDIENTES	42	41
SUBV. GASTOS CORRIENTES MANCOMUNIDADES SIERRA NORTE	EXPEDIENTES	12	0
MANTENIMIENTO DE EMPLEO EN AGRUPACIONES DE LA SIERRA NORTE	EXPEDIENTES	13	27
SUBV. PARA EVITAR EL DESPOBLAMIENTO MUNICIPIOS -2500 HABITANTES	EXPEDIENTES	20	49
SUBVENCIÓN NOMINATIVA MATADERO DE BUITRAGO DE LOZOYA	EXPEDIENTES	1	1
SUBVENCIÓN NOMINATIVA REAL SOCIEDAD MATRITENSE HERÁLDICA Y GENEALOGÍA	EXPEDIENTES	1	0

SECCIÓN : 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
PROGRAMA : 942N ADMINISTRACIÓN LOCAL  
CENTRO GESTOR : 110210000 D.G. DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCIONES FORMATIVAS	CURSOS	60	68

**4 PROYECTO GEMA: APOYO A LA MECANIZACIÓN INFORMÁTICA DE LOS MUNICIPIOS DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES	ACTUACIONES	288	372

**5 GESTIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES Y ASISTENCIA LETRADA A MUNICIPIOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES	ACTUACIONES	6.000	5.471
ASISTENCIA LETRADA DEFENSA EN JUICIOS A AYUNTAMIENTOS	ACTUACIONES	10	10

**6 AVANZAR EN EL DESARROLLO DEL PACTO LOCAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES	ACTUACIONES	40	45

**7 PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN EN LA SIERRA NORTE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
GESTIÓN DEL CENTRO DE INNOVACIÓN TURÍSTICA	ACTUACIONES	1	1

**8 PROGRAMA DE PUBLICACIONES Y REVISTA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PUBLICACIÓN	ACTUACIONES	1	0
REVISTA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL	ACTUACIONES	1	0

SECCIÓN : 11 VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

PROGRAMA : 942N ADMINISTRACIÓN LOCAL

CENTRO GESTOR : 110210000 D.G. DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**9 ACTUACIONES DE EMERGENCIAS EN ENTIDADES LOCALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES	ACTUACIONES	10	0

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 422B INDUSTRIA

**Servicio:** 12011 D.G. DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS

---

La Dirección General de Industria, Energía y Minas desarrolla sus competencias conforme a lo establecido en el artículo 6 del Decreto 287/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, en el marco general de competencias establecido en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, específicamente en sus artículos 26.1.11, 26.3.1.3, 27.8 y 28.1.8.

La ejecución del programa 422B, correspondiente a la Dirección General de Industria, Energía y Minas, durante el ejercicio 2019, en términos porcentuales ha sido: Capítulo II: 73 %; Capítulo IV: 100 %; Capítulo VI: 94 %; Capítulo VII: 5%. El porcentaje global de ejecución del programa es del 31 % (exceptuando Capítulo I).

Para la promoción del ahorro y la eficiencia energética en los distintos sectores de la sociedad madrileña, una de las actuaciones más destacadas ha sido el desarrollo de los Planes Renove, para los que se contaba en el subconcepto 48145 “Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid”, con una dotación presupuestaria de 4.650.000 €.

Ha sido también relevante el apoyo al sector industrial de la región, mediante actuaciones como la mejora y rehabilitación de las infraestructuras de los polígonos industriales, actuaciones en materia de ahorro y eficiencia energética de los polígonos industriales, el fomento del vehículo eléctrico y de otros combustibles alternativos, y de las infraestructuras eléctricas, para lo que se ha contado en el subconcepto 79000 “Modernización, dinamización y difusión tecnológica” con una dotación presupuestaria de 7.500.000 €, que se minoraron en 2.540.000 €, mediante una transferencia a la Dirección General de Contratación, Patrimonio y Tesorería y en 189.293 €, por una transferencia a Centralizados.

Por otro lado, el citado subconcepto se vio incrementado en 23.500.000 €, mediante una generación de crédito con fondos procedentes del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), para gestionar la Convocatoria de ayudas para actuaciones de eficiencia energética en PYME y gran empresa del sector industrial de la Comunidad de Madrid y en 628.753 € mediante otra generación de crédito, también con fondos de IDAE, para gestionar las actuaciones 3 y 4 de la Convocatoria de subvenciones a la movilidad eficiente y sostenible (Programa MOVES) en la Comunidad de Madrid, como se detalla más adelante.

Con la misma finalidad de gestión del Programa MOVES, pero en sus actuaciones 1 y 2, el subconcepto 48145 “Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid” se vio incrementado en 5.658.769 € mediante una generación de crédito, con fondos procedentes de IDAE, y en 59.538 €, por una transferencia recibida con cargo al Programa 951M “Endeudamiento”, para hacer frente a los gastos de gestión del mencionado programa MOVES, como se detalla más adelante.

Para el apoyo a nuestro sector industrial también ha sido importante la aprobación del Plan Industrial de la Comunidad de Madrid, para lo que se han abonado 56.265 € en el subconcepto 22706 “Trabajos realizados por empresas, estudios y trabajos técnicos”.

Entre las líneas de actuación desarrolladas cabe destacar la gestión de las autorizaciones y declaraciones responsables para la puesta en marcha de instalaciones o el desarrollo de actividades sujetas a la normativa existente en materia de seguridad industrial, así como la realización de controles sobre las mismas, a través de las diversas campañas de inspección o la atención a las denuncias presentadas por particulares, todo ello con el objeto de garantizar la seguridad de los productos, instalaciones y actividades desarrolladas en materia de industria, energía y minas.

En relación con esto, tienen gran importancia las campañas de difusión de medidas de seguridad para instalaciones de gas domésticas o instalaciones eléctricas. Dentro de este ámbito de la difusión también destacan las jornadas realizadas para la promoción del ahorro y la eficiencia energética.

### **PROMOCIÓN DEL AHORRO Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA A TRAVÉS DE LOS PLANES RENOVE**

Se han desarrollado 3 Planes Renove: calderas y calentadores individuales, el II Plan de movilidad urbana sostenible (MUS) y el II Plan de impulso de instalaciones de autoconsumo fotovoltaico en el sector residencial. Todos ellos han sido gestionados a través de la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid.

La ejecución presupuestaria del subconcepto 48145, “Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid, dotado con 4.650.000 €, al que corresponden estas actuaciones, ha sido de un 100 %.

### **FOMENTO DE LA MEJORA Y REHABILITACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y ACTUACIONES EN MATERIA DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LOS POLÍGONOS INDUSTRIALES Y FOMENTO DEL VEHÍCULO ELÉCTRICO Y OTROS COMBUSTIBLES ALTERNATIVOS**

En el ámbito de actuaciones de apoyo al sector industrial, en el ejercicio 2019 se publicó el Acuerdo de Consejo de Gobierno de ayudas de concesión directa para incentivar la implantación de empresas industriales en los municipios de menos de 2.500 habitantes, complementando a los dos publicados en 2018 de fomento del autoconsumo energético y modernización, adecuación y rehabilitación de las áreas industriales y al publicado en 2017 de mejora del alumbrado exterior en polígonos industriales, contando todos ellos con dotación presupuestaria en el ejercicio 2019.

En el programa de implantación de empresas industriales en municipios de menos de 2.500 habitantes no hubo solicitudes susceptibles de obtener subvención, al tratarse de un nuevo programa de ayudas que ha tenido muy poca acogida al estar destinado a actividades y proyectos restringidos y tratarse de proyectos complejos que requieren amplio plazo de ejecución.

En el programa de fomento del autoconsumo energético se recibieron 27 solicitudes, de las que se subvencionaron 20, por importe de 463.586 €, abonándose todos ellos en 2019.

Asimismo, se atendió 1 solicitud de este mismo programa que había quedado pendiente del año anterior, por importe de 23.789 €.

En modernización, adecuación y rehabilitación de áreas industriales se presentaron 4 solicitudes, de las que se subvencionaron 3, por cuantía de 205.828 €, que fueron abonadas en su totalidad en 2019. También se abonó una solicitud pendiente del ejercicio 2018 por importe de 10.693 €.

En el programa de mejora del alumbrado exterior de polígonos industriales se recibieron 7 solicitudes, de las que se subvencionaron 6, por un total de 192.992 €, abonándose 5 de ellas en 2019, por un total de 155.792 €. Asimismo, se atendieron 3 solicitudes de este mismo programa que habían quedado pendientes del año anterior, por importe de 199.555 €.

El crédito inicialmente destinado a eficiencia energética se vio incrementado en 23.500.000 € procedentes de IDAE, para gestionar la Convocatoria de ayudas para actuaciones de eficiencia energética en pyme y gran empresa del sector industrial de la Comunidad de Madrid. En 2019 se recibieron 16 solicitudes que, al tratarse de un programa plurianual, se encuentran en tramitación en el año 2020.

Por otra parte, para el fomento de vehículo eléctrico y de otros combustibles alternativos, se dotó presupuestariamente con 200.000 € el Acuerdo de ayudas de concesión directa para la instalación de infraestructuras de recarga para vehículos eléctricos publicado en 2018, en el que se recibieron 220 solicitudes, de las que se subvencionaron 62, por importe de 109.117 €, abonándose finalmente 60 de ellas por importe de 99.197 €. Asimismo, se atendieron 78 solicitudes de este mismo programa que habían quedado pendientes del año anterior, por importe de 175.006 €.

También con el objetivo de fomentar el vehículo eléctrico, se recibieron fondos de IDAE destinados a gestionar la Convocatoria de subvenciones a la movilidad eficiente y sostenible (Programa MOVES) en la Comunidad de Madrid, incluyendo cuatro actuaciones subvencionables. Para la adquisición de vehículos de energías alternativas (actuación 1) y para la implantación de infraestructura de recarga de vehículos eléctricos (actuación 2) se generaron 5.658.768 € en el subconcepto 48145 “Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid”. Además, en este mismo subconcepto se recibió una transferencia por importe 59.538 € procedente del Programa 951M “Endeudamiento”, para hacer frente a los gastos de gestión del mencionado programa MOVES, lográndose una ejecución del 100 %.

Para las actuaciones de implantación de sistemas de préstamos de bicicletas eléctricas (actuación 3) y de implantación de medidas contenidas en planes de transporte al trabajo en empresas (actuación 4) se generaron en el subconcepto 79000 “Modernización, dinamización y difusión tecnológica” 314.376 € para cada una de las dos actuaciones. En la actuación 3 se presentó una única solicitud, que fue concedida y abonada, por importe de 97.335 €. En la actuación 4, se recibieron 12 solicitudes, de las que se concedieron 4, por importe de 71.922 € y se abonó 1 expediente por importe de 1.047 €, continuando las restantes solicitudes su tramitación en 2020.

En lo que se refiere al cumplimiento de los objetivos en el ámbito convencional, se contaba con 2.673.000 € correspondientes a la octava y última anualidad del Convenio suscrito en 2003 con el Ayuntamiento de Madrid e Iberdrola para enterramiento de líneas eléctricas aéreas de alta tensión y compactación de subestaciones en el término municipal

de Madrid. El grado de ejecución de las obras no justificó la realización de este pago a Iberdrola, por lo que se tramitó el correspondiente reajuste de anualidades.

La ejecución del subconcepto 79000 “Modernización, dinamización y difusión tecnológica”, al que corresponden la mayoría de las actuaciones reseñadas, dotado inicialmente con 7.500.000 €, y finalmente, tras diversas modificaciones presupuestarias a 28.899.459 €, ha ascendido a un 5 %. Las razones de esta baja ejecución se encuentran, en el elevado importe de los fondos procedentes de IDAE que se generaron en el presupuesto de 2019 y, por lo que respecta al resto de ayudas, por la escasa demanda de las mismas, debido, posiblemente a que 2019 ha sido un año electoral.

### **TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES PARA LA UTILIZACIÓN O REGISTRO DE INSTALACIONES INDUSTRIALES Y DE SEGURIDAD Y DEMÁS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INDUSTRIAL, ENERGÉTICA Y MINERA**

La realización de este objetivo corresponde a los subconceptos 20200, 20400, 20500, 21000, 21300, 21400, 21500, 22000, 22002, 22003, 22103, 22104, 22107, 22109, 22201, 22209, 22300, 22603, 22606, 22609, 22706, 22709, 23001, 23100, 62399 y 62502.

- Exp. reclamaciones de gas: se han tramitado 1.050 frente a las 1.000 previstas.
- Exp. instalaciones receptoras de gas: se han tramitado 414 expedientes frente a los 400 previstos.
- Exp. autorizaciones administrativas. sec. hidrocarburos: se han tramitado 89 expedientes de los 30 previstos. Ha habido un mayor número o de transformaciones de plantas de GLP a gas natural.
- Exp. autorizaciones de depósitos de GLP: se han tramitado 270 expedientes sobre los 240 previstos.
- Exp. centros distribución botellas GLP Y EESS: se han tramitado 114 expedientes respecto a los 120 previstos.
- Exp. instalaciones alta tensión: se han tramitado 936 expedientes de los 800 previstos.
- Exp. denuncias, informes reclamaciones y juzgados electricidad: se han tramitado 1.073 expedientes respecto a los 900 previstos
- Exp. de reformas y excepciones de fincas en Baja Tensión: se han tramitado 328 de los 300 previstos.
- Exp. inspecciones periódicas locales pública concurrencia: se han tramitado 545 de los 500 previstos.
- Expedientes campañas de inspección de gas: se han tramitado 120 expedientes de los 120 previstos.
- Expedientes de campañas inspección de calefacción: se han tramitado expedientes 100 de los 100 previstos.
- Expedientes reclamaciones de calefacción: se han tramitado 285 expedientes de los 300 previstos.
- Exp. ascensores: se han tramitado 5.162 de los 4.000 previstos. Se ha producido un aumento de nuevas puestas en servicio vinculado al repunte de la construcción.
- Exp. grúas: se han tramitado 997 de los 800 previstos. Este incremento parece indicar la recuperación del sector de la construcción.
- Exp. instalaciones de agua y protección contra incendios: se han tramitado 0 de los 60 previstos. Esta desviación se ha producido al externalizar este tipo de expedientes.
- Exp. aparatos a presión: se han tramitado 31 expedientes de los 20 previstos.

- 
- Exp. proyectos pozos: se han tramitado 39 de los 2 previstos. Las solicitudes recibidas no se corresponden con pozos ejecutados con técnica minera por lo que son objeto de denegación.
  - Exp. proyectos perforaciones geotérmicas: se han tramitado 142 de los 100 previstos. Se han incrementado el número de expedientes vinculado al repunte del sector de la edificación.
  - Exp. planes de labores: se han tramitado 62 de los 80 previstos.
  - Exp. voladuras tipo: se han tramitado 24 de los 25 previstas.
  - Exp. voladuras especiales: se han tramitado 8 de las 10 previstas.
  - Exp. certificados de empresas de voladuras especiales: se han tramitado 28 de los 40 previstos.
  - Exp. trámites explotaciones mineras Sección A: se han tramitado 788 de los 700 previstos.
  - Exp. trámites explotaciones mineras Sección B: se han tramitado 25 de los 30 previstos.
  - Exp. trámites explotaciones mineras Sección C: se han tramitado 672 de los 500 previstos.
  - Exp. inspecciones periódicas de eficiencia energética: se han tramitado 3.156 de los 3.000 inicialmente previstos.
  - Exp. inspecciones periódicas de ascensores: se han tramitado 37.000 de los 30.000 previstos. Se han promovido campañas de revisión del parque que han propiciado la mejora del control de las inspecciones periódicas.
  - Exp. denuncias hidrocarburos: se han tramitado 19 expedientes de los 25 previstos.
  - Exp. inscripción en el Registro Industrial: se han tramitado 3.338 de los 3.000 previstos.
  - Exp. de instalaciones frigoríficas: se han tramitado 70 de los 55 previstos. Aunque esté externalizada la inscripción y modificación de instalaciones frigoríficas, se tramitan algunos expedientes de inspección y de duplicados de instalaciones antiguas. Es difícil prever el número de expedientes de este tipo que se presentarán cada año porque aún no se cuentan con suficientes datos históricos, lo que llevó a prever una cantidad inferior a la finalmente ejecutada.
  - Exp. de almacenamiento de productos químicos: se han tramitado 100 sobre los 150 previstos. La estimación de expedientes a tramitar se realizó teniendo en cuenta las cifras de los dos años anteriores, pero en 2019 se ha producido una importante disminución de solicitudes que era difícilmente previsible.
  - Exp. de instalaciones radiactivas: se han tramitado 57 de 50 previstos.
  - Exp. empresas venta y asistencia técnica de rayos x: se han tramitado 12 de los 10 previstos.
  - Exp. de traslados intracomunitarios de material radiactivo: se han tramitado 14 de los 25 previstos. Dado que este tipo de expedientes se inician a solicitud de los interesados, resulta muy complicado estimar con exactitud el número de solicitudes que se presentarán.
  - Exp. de denuncias rayos x: se han tramitado 64 de las 75 previstos.
  - Exp. de instalaciones de rayos x: se han tramitado 1.076 de las 950 previstos.
  - Exp. normativa prevención accidentes graves: se han tramitado 27 de los 45 previstos. La estimación de expedientes a tramitar se realizó teniendo en cuenta las cifras de los dos años anteriores, pero en 2019 se ha producido una importante disminución de solicitudes que era difícilmente previsible.
  - Exp. de estaciones de servicio nuevas: se han tramitado 30 sobre los 20 previstos.
  - Exp. de estaciones de servicio reformadas: se han tramitado 126 sobre los 125 previstos.
  - Exp. registro control metrológico: se han tramitado 14 de los 30 previstos.
  - Exp. resolución reclamaciones de electricidad: se han tramitado 624 de los 800 previstos. desviación se produce por el descenso de entradas de expedientes por reclamaciones de facturación e irregularidades, confirmando la tendencia de ejercicios anteriores.



- Exp. distribuidores de prod. petrolíferos reform.: se han tramitado 4 de los 3 previstos.
- Exp. control de productos industriales: se han tramitado 167 de los 150 previstos.
- Exp. de Organismo de Control y EICIS: se han tramitado 67 sobre las 40 previstas. Las desviaciones corresponden a la imposibilidad de prever la entrada de solicitudes nuevas y reclamaciones.
- Exp. de Organismos autorizados verificación metrológica: se han tramitado 8 sobre los 5 previstos.
- Exp. de vehículos históricos: se han tramitado 239 sobre los 150 previstos. La estimación de expedientes a tramitar se realizó teniendo en cuenta las cifras de los dos años anteriores, pero en 2019 se ha producido una importante disminución de solicitudes que era difícilmente previsible.
- Exp. de nuevas Estaciones de ITV: se han tramitado 6 de las 5 previstas.
- Exp. de inspecciones: se han tramitado 2.541 de los 3.500 previstos. La cifra prevista de inspecciones en 2019 se calculó teniendo en cuenta los recursos disponibles a principios de año así como la probable incorporación de nuevos efectivos en el transcurso del ejercicio. No obstante, por distintos motivos no pudo contarse con todos los recursos previstos, lo que impidió cumplir con las cifras inicialmente estimadas.
- Exp. de Certificados ATP y ADR de importación: se han tramitado 125 sobre los 200 previstos. La estimación de expedientes a tramitar se realizó teniendo en cuenta las cifras de los dos años anteriores, pero en 2019, se ha producido una importante disminución de solicitudes que era difícilmente previsible.
- Exp. devolución ingresos indebidos por pago de tasas: se han tramitado 80 de los 80 previstos.
- Exp. devolución fianzas, depósitos y provisión de avales: se han tramitado 23 de los 10 previstos.
- Exp. ingresos cobro sanciones: se han tramitado 321 de los 450 previstos. Se ha producido un descenso en el número de expedientes tramitados debido a un cambio normativo, la modificación de la Ley de Industria, en lo que a las sanciones derivadas de su incumplimiento se refiere, que supuso un impasse para la adaptación al mismo.
- Exp. de inscripción en el Registro de Instalaciones de Producción de Energía Eléctrica: se han tramitado 41 de los 40 previstos.
- Exp. de inspección de certificados energéticos edificios: Se han tramitado 87.414 de los 85.000 previstos. La desviación se produce por la recuperación del mercado inmobiliario.

La ejecución global de los subconceptos correspondientes a este Objetivo ha ascendido a un 70 %. Este nivel de ejecución queda explicado por las desviaciones producidas con respecto a la previsión inicial en los expedientes anteriormente reseñados, así como por el hecho de que el proyecto de presupuestos se elabora teniendo en cuenta el coste máximo de las actuaciones a realizar, siendo habitual que posteriormente se consiga una reducción de esos costes.

Por otro lado, el subconcepto 22706 fue incrementado con fondos del IDAE para ayudas para la eficiencia energética para PYMES y grandes empresas del sector industrial mediante una Modificación de Crédito de 230.319,46 euros. Estas ayudas no se han puesto en marcha en este ejercicio por lo que la ejecución de este subconcepto ha sido inferior al inicialmente previsto.

---

## **REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y JORNADAS DE PROMOCIÓN, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN EN MATERIA INDUSTRIAL, ENERGÉTICA Y MINERA**

Para el cumplimiento de este objetivo se ha contado con una dotación inicial más modificaciones de crédito de 119.915,42 euros, correspondiente a los subconceptos 22602 y 28001.

En relación con las jornadas se han llevado a término 2 de las 26 previstas inicialmente debido a que se han priorizado las campañas de difusión para dar a conocer las distintas ayudas puestas en marcha en materia de ahorro y eficiencia energética.

Con respecto a las campañas, se han realizado cinco de las tres previstas en Medios de Comunicación para dar a conocer los Planes renove de salas de calderas, Plan renove de ventanas, Plan renove de aislamiento de viviendas de la Comunidad de Madrid y Plan renove de autoconsumo en el sector industrial y una de concienciación del uso responsable del gas en el uso doméstico para informar a los ciudadanos de la utilización correcta de este tipo de combustible.

La ejecución global de los subconceptos de desarrollo de este Objetivo, a los que corresponden las actuaciones reseñadas, ha ascendido a un 90 %.

## **FOMENTO DEL ACCESO AL MERCADO DETRABAJO DE PROFESIONALES, INSTALADORES Y MANTENEDORES**

Para la realización de este Objetivo se contó con un crédito final de 18.500 € con cargo al subconcepto 23301 y al subconcepto 22409. Los resultados obtenidos son:

- Exámenes oficiales: se han realizado 32 sobre los 34 inicialmente previstos.
- Exámenes de Entidades Acreditadas: se han realizado 61 sobre los 80 previstos.
- Expedición de carnés: se han realizado 3.231 de los 3.100 inicialmente previstos.

La ejecución global de los subconceptos correspondientes a este Objetivo, a los que se refieren las actuaciones reseñadas, ha ascendido a un 92 %.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 422B INDUSTRIA  
**CENTRO GESTOR :** 120110000 D.G. DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PROMOCIÓN DEL AHORRO Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA A TRAVÉS DE LOS PLANES RENOVE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROMOCIÓN DEL AHORRO Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA: PLANES RENOVE	EUROS	4.650.000	4.650.000

**2 FOMENTO DE LA MEJORA Y REHABILITACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y ACTUACIONES EN MATERIA DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LOS POLÍGONOS INDUSTRIALES Y FOMENTO DEL VEHÍCULO ELÉCTRICO Y OTROS COMBUSTIBLES ALTERNATIVOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FOMENTO DE LA MEJORA Y REHABILITACIÓN DE INFRAEST.Y ACTUAC.EN MATERIA DE AHORRO Y EF.ENERG.P.IND.	EUROS	3.500.000	571.867
EFICIENCIA ENERGÉTICA (PUNTOS RECARGA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS, AUTOCONSUMO ENERGÉTICO, CONVENIO IBERDROLA, ETC.)	EUROS	4.000.000	761.579

**3 TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES PARA LA UTILIZACIÓN O REGISTRO DE INSTALACIONES INDUSTRIALES Y DE SEGURIDAD Y DEMÁS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INDUSTRIAL, ENERGÉTICA Y MINERA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPEDIENTES INSCRIPCIÓN REGISTRO INDUSTRIAL	UNIDADES	3.000	3.338
EXPEDIENTES INSTALACIONES FRIGORÍFICAS	UNIDADES	55	70
EXPEDIENTES APQ	UNIDADES	150	100
EXPEDIENTES INSTALACIONES RADIATIVAS	UNIDADES	50	57
EXPEDIENTES EMPRESAS VENTA Y ASISTENCIA RAYOS X	UNIDADES	10	12
EXPEDIENTES TRASLADOS INTRACOMUNITARIOS RADIATIVOS	UNIDADES	25	14
EXPEDIENTES DENUNCIAS RAYOS X	UNIDADES	75	64
EXPEDIENTES INSTALACIONES RAYOS X	UNIDADES	950	1.076
EXPEDINETES ACCIDENTES GRAVES	UNIDADES	45	27
EXPEDIENTES DENUNCIAS HIDROCARBUROS	UNIDADES	25	19
EXPEDIENTES DE ESTACIONES DE SERVICIO NUEVAS	UNIDADES	20	30
EXPEDIENTES DE ESTACIONES DE SERVICIO REFORMADAS	UNIDADES	125	126

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 422B INDUSTRIA  
CENTRO GESTOR : 120110000 D.G. DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS

OBJETIVOS/INDICADORES				
EXPEDIENTES DE REGISTRO CONTROL METROLOGICO	UNIDADES	30	14	
EXPEDIENTES DISTRIBUIDORES DE PRODUCTOS PETROLÍFEROS	UNIDADES	3	4	
EXPEDIENTES CONTROL DE PRODUCTOS INDUSTRIALES	UNIDADES	150	167	
EXPEDIENTES ORGAN. AUTOR. VERIF. METROLOGICA	UNIDADES	5	8	
EXPEDIENTES ESTACIONES ITV	UNIDADES	3	6	
EXPEDIENTES VEHÍCULOS HISTÓRICOS	UNIDADES	150	239	
EXPEDIENTES ORGANISMOS DE CONTROL Y EICIS	UNIDADES	40	67	
EXPEDIENTES DE INSPECCIONES	UNIDADES	3.500	2.541	
EXPEDIENTES DE CERTIFICADOS ATP Y ADR DE IMPORTACIÓN	UNIDADES	200	125	
EXPEDIENTES RECLAMACIONES DE GAS	UNIDADES	1.000	1.050	
EXPEDIENTES DE INSTALACIONES RECEPTORAS DE GAS	UNIDADES	400	414	
EXPEDIENTES AUTORIZACIONES ADM. SECCIÓN HIDROCARBUROS	UNIDADES	30	89	
EXPEDIENTES AUTORIZACIÓN DEPOSITOS GLP	UNIDADES	240	270	
EXPEDIENTES CENTROS DE DISTRIBUCIÓN BOTELLAS GLP Y EESS	UNIDADES	120	114	
EXPEDIENTES ALTA TENSIÓN	UNIDADES	800	936	
EXPEDIENTES DENUNCIAS RECLAMACIONES JUZGADOS ELECTRICIDAD	UNIDADES	900	1.073	
EXPEDIENTES REFORMAS Y EXC. FINCAS B.T.	UNIDADES	300	328	
EXPEDIENTES INST. PERIODICAS LOCALES PÚBLICA CONCURRENCIA	UNIDADES	500	545	
EXPEDIENTES CAMPAÑAS INSPECCIONES DE GAS	UNIDADES	120	120	
EXPEDIENTES CAMPAÑAS INSPECCIONES DE CALEFACCIÓN	UNIDADES	100	100	
EXPEDIENTES RECLAMACIONES DE CALEFACCIÓN	UNIDADES	300	285	
EXPEDIENTES DE ASCENSORES	UNIDADES	4.000	5.162	
EXPEDIENTES DE GRÚAS	UNIDADES	800	997	
EXPEDIENTES INSTALACIONES DE AGUA Y PROTEC. CONTRA INCENDIOS	UNIDADES	60	0	
EXPEDIENTES APARATOS A PRESIÓN	UNIDADES	20	31	
EXPEDIENTES PROYECTOS POZOS	UNIDADES	2	39	
EXPEDIENTES PROYECTOS PERFORACIONES GEOTERMICAS	UNIDADES	100	142	
EXPEDIENTES PLANES DE LABORES	UNIDADES	80	62	
EXPEDIENTES VOLADURAS TIPO	UNIDADES	25	24	
EXPEDIENTES VOLADURAS ESPECIALES	UNIDADES	10	8	
EXPEDIENTES CERTIFICADOS DE EMPRESAS VOLADURAS ESPECIALES	UNIDADES	40	28	

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 422B INDUSTRIA  
CENTRO GESTOR : 120110000 D.G. DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS

OBJETIVOS/INDICADORES				
TRÁMITES EXPEDIENTES SECCIÓN A	UNIDADES		700	788
TRÁMITES EXPEDIENTES SECCIÓN B	UNIDADES		30	25
TRÁMITES EXPEDIENTES SECCIÓN C	UNIDADES		500	672
EXPEDIENTES INSPECCIONES PERIODICAS EFICIENCIA ENERGÉTICA	UNIDADES		3.000	3.156
EXPEDIENTES INSPECCIONES PERIODICAS DE ASCENSORES	UNIDADES		30.000	37.000
EXPEDIENTES RESOL.RECLAMACIONES ELECTRICIDAD	UNIDADES		800	624
EXPEDIENTES DEVOL. INGRESOS INDEBIDOS PAGO TASAS	UNIDADES		80	80
EXPEDIENTES DEVOL. FIANZAS, DEPOSITOS Y AVALES	UNIDADES		10	23
EXPEDIENTES INGRESOS POR SANCIONES	UNIDADES		450	321
EXPEDIENTES DE PRODUCCIÓN ELECTRICIDAD RÉGIMEN ESPECIAL	UNIDADES		40	41
EXPEDIENTES CERTIFICACIÓN ENERGÉTICA DE EDIFICIOS	UNIDADES		85.000	87.414

4 REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y JORNADAS DE PROMOCIÓN, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN EN MATERIA INDUSTRIAL, ENERGÉTICA Y MINERA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN, INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN	UNIDADES	3	5
JORNADAS, CONGRESOS, FOROS	UNIDADES	26	2

5 FOMENTO DEL ACCESO AL MERCADO DE TRABAJO DE PROFESIONALES, INSTALADORES Y MANTENEDORES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXÁMENES OFICIALES	UNIDADES	34	32
EXÁMENES ENTIDADES	UNIDADES	80	61
EXPEDICIÓN DE CARNÉS	UNIDADES	3.100	3.231

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 431A COMERCIO

**Servicio:** 12013 D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO

---

Durante el año 2019, el Programa 431A “COMERCIO” ha continuado con el impulso y consolidación de las líneas de actuación básicas desarrolladas en ejercicios anteriores, cuya estrategia fundamental es la modernización, promoción y dinamización del sector comercial, artesano y ferial, estableciendo como objetivos la mejora de la competitividad y modernización de las PYMES comerciales, la incorporación de las nuevas tecnologías en sus procesos de negocio y mejorar su capacidad de acceso a la financiación.

A la luz de la experiencia de las actividades realizadas en ejercicios anteriores y conforme a la demanda del propio sector se han mantenido y consolidado las líneas de actuación ya iniciadas y se han puesto en marcha nuevas líneas de ayudas. En ese sentido, por un lado, se convocaron nuevamente las ayudas a las PYMES comerciales para modernización e innovación de sus establecimientos por cuarto año consecutivo y las ayudas para el sector ambulante en su segundo año de andadura como línea específica para atender a las especialidades del sector, y por otro lado se puso en marcha un nuevo programa específicos para la inversión de PYMES artesanas. También con el objeto de continuar impulsando las ventas del sector, se mantuvo el apoyo a las acciones de promoción comercial y ferial desarrolladas por los Ayuntamientos y las Asociaciones de Comerciantes. Se continuó con el apoyo a la obtención de crédito de las PYMES comerciales madrileñas, mediante la línea de financiación puesta en marcha en colaboración con Avalmadrid, que no requiere financiación adicional por parte de la Comunidad en 2019.

Asimismo, se ha continuado impulsando el “Programa de Diagnóstico del Comercio Minorista de la Comunidad de Madrid” a través de un asesoramiento presencial en el puesto de venta. Ello se complementó con acuerdos de colaboración con las asociaciones representativas del sector con el objeto de impulsar la profesionalización del mismo.

El Programa 431A COMERCIO completó las anteriores actuaciones con las correspondientes al desarrollo de actuaciones de asistencia técnica al sector comercial y a la verificación del cumplimiento de la normativa vigente, así como con la de promoción y difusión del sector artesano madrileño (“Programa Artesanía es Más”).

Todas estas actuaciones, dirigidas a la consecución de los objetivos de la Dirección General de Comercio y Consumo aprobados en Presupuesto 2019, han tenido su reflejo en el grado de ejecución del presupuesto del Programa, que ha alcanzado un 84,63 % (excluido Capítulo I “Gastos de Personal”) de los créditos presupuestarios asignados finales, con el siguiente detalle por capítulos:

Capítulo 2: 97,60 %

Capítulo 4: 91,11 %

Capítulo 7: 77,37 %

A continuación, se detallan, para cada uno de los Objetivos aprobados en el Presupuesto 2019, las actuaciones realizadas.

## INNOVACIÓN, PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN DEL COMERCIO

Para la consecución de este objetivo se han desarrollado las siguientes actividades:

### - Promoción y dinamización del Comercio

A pesar de los datos macroeconómicos del sector del Comercio de la Comunidad de Madrid, positivos durante todo el año 2019 en términos de generación de empleo y evolución de las ventas, la situación por la que atraviesa el sector sigue requiriendo de medidas que coadyuven a dinamizar las ventas e impulsen el tejido empresarial. Por ello desde esta Dirección se han adoptado nuevas estrategias de promoción, reforzando los efectivos que desarrollan funciones en este ámbito, especialmente en la promoción “on line”, adoptando acciones novedosas con visibilidad a nivel regional, nacional e internacional, que han contribuido a la profesionalización del sector, desarrollando acciones de mejora del espacio urbano y de conexión entre las principales polaridades comerciales de los núcleos urbanos, con el fin de generar zonas comerciales que pueden completarse con actividades de restauración y ocio y generar cierto atractivo, todo ello potenciando la implantación de tecnología en la estrategia promocional para, de este modo, poder atraer mayor gasto de residentes y turistas.

Con este horizonte, se ha trabajado estrechamente con Instituciones, Corporaciones Locales, Asociaciones de Empresarios y Comerciantes y sector privado para implementar un gran número de acciones promocionales en la Comunidad de Madrid.

En el ámbito internacional, la campaña “Madrid Destino 7 Estrellas: Madrid, la mejor tienda del mundo”, tuvo un doble objetivo para el ejercicio 2019: consolidar y ampliar el turismo de compras en Madrid procedente de China, Japón, México y Colombia y presentar la campaña en mercados estratégicos para la Comunidad de Madrid como Brasil, Argentina, Chile, Rusia, Suecia, Finlandia, India, Singapur y Corea del Sur.

Entre las acciones en origen, se impulsaron las versiones en idioma inglés/español y japonés, con las adaptaciones correspondientes al mejicano y colombiano de la principal herramienta “on line” de la campaña, el portal web “madrid-gouwu.cn” utilizada en la estrategia china, cuyo dominio para estos mercados sería “madrid-shops.com/es/ja”.

Asimismo, se potenció la APP, “Madrid Shopping Experience”, ahora denominada MADIVA, para permitir la gestión “on line” del “tax free” a los turistas internacionales no comunitarios. En el año 2019 se reformó y mejoró su navegabilidad y el look & feel del menú, se actualizó su adaptación a las plataformas Google Play y Apple Store, se actualizó la información relacionada con el proceso de devolución del “tax free”, se implementó la funcionalidad de devolución y anticipos, etc.

Para complementar la campaña “online” en origen, se realizaron simultáneamente otras “off line”, tanto en origen como en destino.

De cara a la divulgación en eventos de carácter turístico-comercial (ferias, presentaciones, etc), así como en 114 hoteles de la Capital y oficinas de turismo de la Comunidad de Madrid, se reimprimieron 50.000 ejemplares de la Guía de Compras, 74.900 ejemplares del mapa comercial en su versión española, 49.700 en inglés, 9.800 en chino y 19.600 en japonés.

También, en origen, ya en los mercados seleccionados, incidimos en las regiones más prósperas para realizar presentaciones de la campaña y del destino Madrid en espacios emblemáticos realizándose una convocatoria al sector turístico y medios de comunicación. En China (Feria ITB China en Shanghai del 15 al 17 de mayo; presentación Madrid 7 Estrellas en Xian, 19 de septiembre; Feria CITM – China International Travel Mart – en Kunming, 15-17 noviembre; Agenda en Shanghai, 13 y 14 de mayo). En Corea del Sur (Presentación Madrid 7 Estrellas en Busan, 21 y 22 de noviembre; Presentación Madrid 7 Estrellas en Seúl, 25 y 26 de noviembre). En Japón (Feria Jata en Tokio, 24 al 27 de octubre). En Argentina (Agenda en Buenos Aires, 11 y 12 de noviembre). En Brasil (Presentación Madrid 7 Estrellas en Rio de Janeiro, 7 de noviembre). En Chile (Agenda en Chile, 14 y 15 de noviembre). En Rusia (Roadshow en Moscú y San Petersburgo, 14 al 18 de octubre). En Suecia (Agenda en Estocolmo, 20 y 21 de mayo). En Finlandia (Agenda en Helsinki, 22 y 23 de mayo).

Se divulgó el material promocional (trípticos, flyers, guías de compras y mapas), en eventos y ferias consolidadas en el ámbito turístico de los mercados seleccionados.

Se mantuvieron en los destinos seleccionados contactos con los principales turoperadores y prescriptores de viajes para “vender” el Comercio madrileño como un atractivo turístico.

Igualmente, en origen, la difusión de la estrategia promocional abarcó inserciones publicitarias en medios audiovisuales y escritos, es decir emisión del video promocional e inserción de entrevistas y reportajes acompañados de imágenes del material promocional de la campaña, así como la inserción de artículos sobre el shopping en Madrid en medios escritos, revistas y publicaciones especializadas.

Asimismo, se realizaron press trip en destino, donde se presentaron las denominadas rutas comerciales “Premium”: Presentación de la campaña “Madrid, Destino 7 Estrellas, dirigido a reconocidos periodistas del sector del turismo y las compras de lujo de México y Colombia – 24-26 septiembre. Press.Trip – Presentación de la campaña “Madrid, Destino 7 Estrellas, dirigido a reconocidos periodistas del sector del turismo y las compras de lujo de China (Hong-Kong, Shanghái, Pekín, Singapur y Taipei) – 22-24 octubre y Press.Trip – Presentación de la campaña “Madrid, Destino 7 Estrellas, dirigido a reconocidos periodistas del sector del turismo y las compras de lujo de India – 29-31 octubre.

Asimismo, el 19 de septiembre de 2019 tuvo lugar una presentación en Xi’an (RPC) en el Hotel “Hilton Xi’an”, sito en la localidad de Xi’an, provincia de Shaanxi (República Popular China), con la celebración del desayuno para la presentación de la campaña. Asistieron 52 personas entre agencias de viajes, autoridades, medios de comunicación.

Con el fin de estimular la presencia en RRSS en el mercado indio, durante el mes de septiembre se realizó una acción con Nisha Aggarwal, una conocida actriz hindú que aparece en películas de productoras de reconocido prestigio en bollywood cómo telugu, tamil y malayalam. Con la influencer se realizaron tres tipos de acciones: un vídeo para el canal de IGTV (canal de videos de instagram), y post o publicación en instagram y dos historias efímeras en Instagram (Stories). El hilo argumental fue la elección de Madrid como destino europeo para un viaje en familia para las Navidades.

En destino, las acciones promocionales de carácter “on y off line”, fueron las siguientes: Un Circuito de Hoteles, de modo que el mapa promocional, en sus cuatro versiones, así



como el video de la campaña se distribuyó, desde el 21 de enero al 31 de diciembre, a través de la empresa WalkAround, mensualmente en los soportes que la citada empresa posee en 114 hoteles de Madrid (5, 4 y algunos de 3 estrellas que nos interesan por zona). Así mismo, se distribuye en los mismos la Guía de Compras de la campaña a través de los Guest Relations de los hoteles. Al mismo tiempo, se aprovecharon otros puntos de difusión, como la Feria del Libro de Madrid 2019 (del 31 de mayo al 16 de junio) y a través de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, en las Oficinas de Turismo y en un total de 6 eventos y ferias de carácter nacional y 19 de ámbito internacional. Además, el 3 de junio de 2019, la Asociación Madrid Luxury District inauguró, en el hotel Villa Magna, su nueva Ruta de Shopping Madrid, mediante la presentación de un flyer informativo que incluye las tiendas de lujo asociadas y una experiencia de compra personalizada para los clientes. El 20 de junio de 2019, la Asociación Madrid Luxury District, celebró el Día de la Música, con dos conciertos gratuitos en la calle José Ortega y Gasset, patrocinados por la Comunidad de Madrid y con fecha 12 de octubre, coincidiendo con las “Las Ferias Populares del Distrito de Salamanca” y la celebración de la cuarta edición de la “Fiesta de la Vendimia”, los establecimientos comerciales adheridos a “Madrid Luxury District” instalaron, en la calle Ortega y Gasset, carpas para dar a conocer su oferta.

Finalmente, con el apoyo técnico de la Cámara de Comercio de Madrid, se presentó la Campaña MD7E a delegaciones de la provincia china de Zhejiang; de la ciudad de Heze, en la provincia de Shandong; de Omán; de la Agencia Guatemalteca de Exportación y a una delegación de Beijing (China), integrada por representantes institucionales.

Para cumplir el objetivo de tratar de retener un porcentaje del gasto que los residentes realizan en los equipamientos comerciales de los municipios de nuestra comunidad, se implementaron una serie de actuaciones.

En primer lugar, por sexto año consecutivo se colaboró con el Ayuntamiento de Colmenarejo, con la edición, publicación y distribución del Pasaporte Comercial, vinculado al Festival de Jazz de Colmenarejo, de forma que durante el período de validez del mismo, del 25 de abril al 5 de mayo, los vecinos y visitantes pudieron disfrutar de las diversas promociones de los establecimientos comerciales, hosteleros y empresas de turismo del municipio ofreciendo la oportunidad de conocer y adquirir en los establecimientos participantes en esta iniciativa, artículos, actividades y servicios con promociones y descuentos especiales. Participaron establecimientos de diferentes sectores de la actividad comercial, que ofrecieron un 10 por ciento de descuento con la presentación de dicho Pasaporte. En esta edición 2019 se publicaron 4.000 ejemplares que fueron distribuidas en Colmenarejo a los asistentes al Festival de Jazz y en los municipios de los alrededores, en concreto, se repartió en 15 localidades de la zona noroeste más próximos a Colmenarejo, desde Las Rozas a Cercedilla y desde Hoyo de Manzanares a Guadarrama.

Asimismo, la Comunidad de Madrid y la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid iniciaron la campaña promocional “Los Días Mágicos del Comercio”. En esta edición de 2019, la campaña recorrió un total de 15 municipios en una primera fase y otros 6 municipios en su segunda fase, con la participación en total de 1.792 comercios de los municipios adheridos a la campaña, que ofrecieron descuentos y promociones a vecinos y visitantes con la presentación de un tríptico distribuido en el lugar de ubicación de la “Feria de los Imposibles”, en los propios establecimientos comerciales participantes, y en oficinas turísticas e informativas de los Ayuntamientos adheridos. Se registraron

3.582 tickets de compras, un notable incremento frente a los 1.038 del año 2018. El importe medio fue de 29,87 euros.

Al objeto de tratar de atraer un mayor gasto de los residentes en el área de influencia de nuestra Región, se implementó una nueva edición del programa denominado “El Comercio sobre Ruedas”, celebrado en Alcorcón, Pinto y Arganda del Rey durante los días 5 y 6 de octubre, en cuyas principales plazas se concentraron vehículos históricos que sirvieron de reclamo a la asistencia de público y en el que los 193 establecimientos comerciales adheridos a esta iniciativa ofrecieron descuentos y promociones a quienes presentaban un ticket de compra. Se contó con abundante merchandising promocional, que se distribuyó en las carpas instaladas en las tres localidades participantes y en el camión promocional vinilado con la imagen del programa. Se presentaron 1.031 justificantes de compras.

En materia promocional se publicó con fecha 18 de marzo, la Orden de 14 de febrero de 2019, dirigida a Asociaciones, Federaciones y Confederaciones de Comerciantes para el desarrollo de acciones de promoción comercial, dotada con 160.000 € otorgándose finalmente ayudas por importe total de 67.274,65 euros a 10 Asociaciones del sector para la implementación de 10 proyectos, entre los que se aglutinan un total de 21 acciones promocionales. Dicha ejecución es consecuencia de la insuficiencia en la documentación presentada por el interesado o por renunciadas.

Asimismo, y continuando con el iniciado en 2017, el 12 de abril de 2019 se instrumentó un Convenio de Colaboración con las 16 asociaciones de comerciantes mayoritarias de los sectores más relevantes, en materia de ordenación, promoción y fomento de la actividad comercial, por un importe de 235.384,19 euros, para la prestación de asistencia técnica en materia de ordenación, promoción y fomento, de cara a una mayor profesionalización de los mismos por las especiales necesidades que presentan. Posteriormente se adhirió la asociación de Comerciantes de Calzado, por un importe de 15.238, 93 €. El Convenio ha sido valorado muy positivamente por los diferentes sectores comerciales resultando beneficiadas 2.243 empresas. En este sentido a lo largo de 2019 estaba prevista por la Dirección Gral. de Comercio y Consumo poner en marcha el proyecto de Escuela de Formación para el Comercio, las prioridades de la propia dirección general, así como del sector, hicieron replantear y aplazar para un futuro este proyecto que, finalmente, no se implementó.

Al objeto de presentar la Zona Centro de Madrid como un área atractiva, que muestre la diversidad comercial, se puso en marcha en 2018 una campaña de promoción publicitaria denominada “Ven al Centro”, a través de un Convenio de Colaboración con las Asociaciones de Vecinos, Comerciantes e Industriales del entorno, por importe de 135.192,75 euros. Para dar continuidad a las acciones de promoción, implementadas en el marco de la campaña “Ven al Centro”, se contrata la gestión del site, desde el 1 de febrero hasta el 31 de octubre de 2019. El website promocional cuenta con diseño y desarrollo a medida en Html5, php 7 y Css 3, adaptativo (RWD – Responsive Web Design) para su correcta adaptación a los distintos dispositivos móviles.

En 2019 se desarrolló la cuarta edición del “Programa de Diagnóstico del Comercio Minorista de la Comunidad de Madrid”, a través del cual se realizó un análisis de la situación del comercio local en 4 municipios de la región, 2 distritos de Madrid capital y 4 sectores comerciales, contando con la participación de 430 comercios a los que se diseñó un Plan de Actuación Comercial individualizado, con un diagnóstico de situación y un documento de propuestas de mejora.

Además, en 2019 se contrató el estudio de seguimiento de resultados del Programa de Diagnóstico correspondiente al año 2018. Al objeto de realizar un seguimiento de la implementación de las medidas indicadas en dichos informes individualizados se realizó un muestreo aleatorio, mediante técnicas habituales de demoscopia, de 110 comercios.

Por último, con fecha 7 de noviembre, en el Hotel “Holiday Inn Madrid-Pirámides”, tuvo lugar la entrega de premios al sector de la pastelería de Madrid que organizó la Asociación de Pasteleros de Madrid (ASEMPAS). La Dirección General de Comercio y Consumo obtuvo el galardón a la “Contribución y Apoyo al Sector” ya que desde el año 2017, en virtud del Convenio de Colaboración para la prestación de asistencia técnica comercial”, la misma ha contribuido a la profesionalización e innovación del sector pastelero apoyando la prestación de asistencia técnica, tanto en punto de venta como a través de jornadas colectivas, en materia de ordenación, promoción y fomento de la actividad comercial.

- Línea de ayudas a municipios de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de actividades de promoción comercial y ferial.

El 14 de febrero de 2019 se publicó en el BOCM el Extracto de la Orden de 17 de diciembre de 2018, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de convocatoria de ayudas para el año 2019 dirigidas a municipios de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de actividades de promoción comercial y ferial.

A través del subconcepto 46309 “Corporaciones Locales” del programa 431A, dotada con un crédito de 100.000 se adjudicaron ayudas a 10 municipios por importe de 99.313 euros lo que supone una ejecución del 99,3 %, con una inversión inducida de 371.241 €. Las PYMES beneficiadas fueron 344 en ferias y 305 en campañas.

Entre las Ferias apoyadas pueden mencionarse Fiasgu en El Escorial, la Feria del Comercio de Pozuelo, la de Santa M<sup>a</sup> de la Alameda, la de Torrejón de Ardoz, Agromadrid en Villarejo de Salvanes, Sansestock en San Sebastián de los Reyes o Fuenlastock en Fuenlabrada. En cuanto a campañas de dinamización del comercio, se han apoyado las solicitadas por Hoyo de Manzanares y Colmenar Viejo.

- Apoyo a la financiación a las PYMES comerciales.

Con el objetivo de facilitar la capacidad de obtención de crédito de las pymes comerciales madrileñas, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, Avalmadrid, S.G.R., viene ofreciendo esta posibilidad a las empresas madrileñas, realizando estas funciones en estrecha colaboración con la Comunidad de Madrid. En este sentido, la entonces Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo aportó en el año 2015 un 1.000.000 de euros al Fondo de Provisiones Técnicas de Avalmadrid, fondo que se viene aplicando a la cobertura de potenciales contingencias en las operaciones de financiación a las pymes, conforme a la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 24 de marzo de 2015.

Desde el inicio desde esta línea de ayudas a la financiación se han tramitado un total de 179 operaciones por un importe de 918.356,50 euros.

En concreto en el presente ejercicio 2019, se han tramitado un total de 6 operaciones por importe de 118.851,76 euros.

Los beneficiarios de las operaciones han sido microempresas del sector comercial con actividad en la Comunidad de Madrid, para financiación, tanto de inversiones como de capital circulante, por importes de entre 6.000 € hasta 25.000 euros, mediante operaciones de préstamo y crédito con plazo de hasta 5 años.

- Ayudas a la inversión en Modernización e Innovación de las PYMES comerciales.

En 2019, por cuarto año consecutivo se han vuelto a convocar las ayudas a proyectos de inversión para la modernización e innovación de las PYMES comerciales de la Comunidad de Madrid, iniciado en 2016 con el fin de impulsar aquellos proyectos dirigidos a la especialización e innovación del sector.

Por Orden de 23 de mayo de 2016 se aprobaron las Bases Reguladoras para la concesión de ayudas a proyectos de inversión para la modernización e innovación de las PYMES comerciales de la Comunidad de Madrid, tras una primera modificación por Orden de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de 12 de mayo de 2017, durante el ejercicio 2019 por Orden de 22 de abril se llevó a cabo una nueva modificación de las citadas Bases Reguladoras, que han permitido agilizar la gestión de la línea al introducir por un lado la obligación de presentar las solicitudes de ayuda por medios electrónicos y, por otro reduciendo el volumen de documentación a aportar junto con la solicitud.

La convocatoria correspondiente al ejercicio 2019 se puso en marcha con la publicación en el BOCM el 10 de julio de 2019 el Extracto de la Orden de 26 de junio de 2019, una dotación presupuestaria de 1.700.000 euros.

Las ayudas otorgadas se han destinado a financiar proyectos con una inversión mínima de 10.000 euros de coste neto de impuestos para el beneficiario, aplicados a alguna de las siguientes finalidades de inversión:

- Obras de ampliación, transformación o nueva implantación de establecimientos comerciales.
- Adquisición de equipamiento y mobiliario especializado que sea necesario para el desarrollo de la actividad comercial y en especial para la exposición de productos.
- Adquisición de equipos informáticos, tanto hardware como software, dirigidos a la implantación y mejora del comercio electrónico, así como a proyectos que permitan la implantación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos de negocios comerciales.

La cuantía de la subvención directa concedida no superó el 50 % del presupuesto de inversión presentado y debidamente aceptado por la Administración, impuestos excluidos, con el límite máximo de 20.000 euros, y un establecimiento comercial por beneficiario.

Como resultado de la gestión, de las 291 solicitudes presentadas, se otorgó subvención a un total de 111 expedientes por importe de 1.700.000 euros (100 %), si bien finalmente, tras acreditar el cumplimiento de los requisitos tanto en la solicitud como en la justificación y la comprobación material correspondiente, recibieron ayudas un total 91 pymes comerciales, que totalizaron 1.279.892,52 euros, que supuso una ejecución final del 75,29 % debido a la insuficiente justificación documental o renuncias por parte de los beneficiarios, habiéndose incrementado, no obstante la inversión inducida respecto el ejercicio 2018 hasta llegar a los 5.909.691,38 euros.

- Ayudas al Comercio Ambulante de la Comunidad de Madrid.

Por Orden de 27 de marzo de 2019, se convocó por segundo año consecutivo la ayuda para proyectos de inversión de las empresas de venta ambulante en la modernización y mejora de los equipamientos comerciales e incorporación de nuevas tecnologías en su actividad comercial, publicada en el Boletín de la Comunidad de Madrid el 8 abril de 2019, con una dotación presupuestaria de 250.000 euros.

Se presentaron 19 solicitudes de las que se otorgó finalmente ayuda a 14 que conforme a la inversión acreditada y justificada supuso un reconocimiento global de 220.731,81 € que supuso una ejecución final del 91,52 %. Destacar como inversión la adquisición de vehículo específico para el ejercicio de la venta ambulante.

A través de la Convocatoria para 2019 se han financiado proyectos con una inversión mínima de 2.000 euros de coste neto de impuestos para el beneficiario, aplicados a alguna de las siguientes finalidades de inversión:

- Adquisición o adaptación a la actividad de transporte y venta de los vehículos industriales utilizados por las empresas de venta ambulante.
- Adquisición de toldos, instalaciones metálicas, carpas y estructuras similares, para la renovación del puesto de venta.
- Compra de mobiliario o equipamiento comercial, especialmente el destinado a la exposición de productos.
- Compra de otro equipamiento específico, como puede ser el caso de carretillas elevadoras, equipos de frío utilizados en la conservación de productos perecederos que vayan a destinarse a la venta ambulante o equipos de generación de electricidad.
- Compra de equipos informáticos y software que se dediquen exclusivamente a la actividad comercial de venta ambulante. En este tipo de equipos se incluyen balanzas electrónicas o cajas registradoras que se encuentren conectadas en red y sistemas electrónicos de pago.

Sobre el presupuesto de inversión, debidamente aceptado por la Administración concedente, la subvención concedida no superó el 75 % del mismo, con el límite máximo de 20.000 euros por beneficiario y proyecto.

### **ACTUACIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE NORMATIVA COMERCIAL**

En el año 2019 se llevaron a cabo 1.429 actuaciones en materia de inspección de comercio; correspondiendo 1.223 a inspecciones realizadas dentro del Plan de Inspección 2019, en concreto, se realizaron 566 visitas en la campaña informativa sobre el cumplimiento de la ley 5/2002, de 27 de junio sobre drogodependencias y otros trastornos adictivos, 314 visitas en la campaña informativa sobre actividades de promoción de ventas, 341 visitas en la campaña informativa de venta ambulante, y 2 visitas fuera de campaña. Además, se realizaron 71 actuaciones en el ejercicio de la competencia sancionadora y de control del cumplimiento de la normativa comercial y de Drogodependencia y 59 visitas a talleres artesanos. Por otro lado, se llevaron a cabo 72 comprobaciones materiales en el marco de las Ayudas concedidas a PYMES Comerciales y al comercio ambulante y 4 inspecciones a tiendas de conveniencia.

Asimismo, se iniciaron 218 expedientes sancionadores correspondientes a incumplimientos de la Ley 5/2002, de Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos. Se resolvieron, asimismo, 200 expedientes sancionadores por incumplimientos de la citada Ley 5/2002.

Durante el año 2019 la gestión del Registro General de Comerciantes Ambulantes, adscrito a esta Dirección, ha supuesto la concesión de 328 nuevos carnés de comerciantes ambulantes y la renovación de otros 452. Se realizaron 4.733 actuaciones derivadas de la gestión de este Registro (avisos de renovación, inscripciones provisionales, inscripciones definitivas, cancelaciones, etc.).

En desarrollo y aplicación de la Ley 1/1997, de 8 de enero, Reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid, así como del Decreto 17/1998, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la misma, esta Dirección ha emitido, durante el año 2019, tres informes, preceptivos y vinculantes, previos a la autorización municipal para creación o traslado de mercadillos municipales.

Durante el año 2019, se han realizado diversas actuaciones de asesoramiento en la elaboración de ordenanzas municipales específicas de esta actividad e informes técnicos en contestación a consultas de asociaciones y Ayuntamientos sobre la aplicación de la Ley 1/1997, de 8 de enero. En concreto, se ha asesorado a 2 Ayuntamientos en el proceso de elaboración de sus Ordenanzas reguladoras de la venta ambulante y se han atendido 5 consultas que tanto los municipios de la Comunidad de Madrid como las Asociaciones de Comerciantes Ambulantes han realizado sobre determinados aspectos interpretativos de la normativa vigente.

Asimismo, se han tramitado 4 solicitudes para la obtención del certificado acreditativo de la condición de tienda de conveniencia a los efectos de la venta de tabaco en máquinas expendedoras, todas ellas han sido objeto de resoluciones denegatorias tras comprobarse, en acta de inspección, que no cumplían los requisitos necesarios para la condición de tienda de conveniencia.

En desarrollo y aplicación de la Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid, en el año 2019 se ha continuado realizando actuaciones de asesoramiento, revisión y control. Así, se han atendido 3 consultas y se han realizado 21 actuaciones de revisión de normativa municipal. La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio, ha sido principal impulsora del proyecto de la Administración del Estado denominado "Emprende en 3", que supuso la creación de una Plataforma nacional para que los ayuntamientos se incorporaran a ella, permitiendo la tramitación telemática de las Declaraciones Responsables sustitutivas de las licencias municipales.

## **PROMOCIÓN DE LA ARTESANÍA**

En este ámbito cabe destacar las siguientes actividades:

- Organización de la XXXII Feria de Artesanía de la Comunidad de Madrid, en colaboración con las asociaciones Artesanas con mayor representatividad, Gremio de Artesanías Varias y Asociación Profesional de Artesanos de la Villa.

La edición XXXII tuvo lugar del 1 al 30 de diciembre de 2019 en el Paseo de Recoletos, con la participación de 155 talleres artesanos, de los que 127 (82 %) procedían de la Comunidad de Madrid y 28 (18 %) de otras 11 Comunidades. Estuvieron representados 33 oficios artesanos, siendo la cifra estimada de visitantes superior a los 250.000.

La Comunidad de Madrid apoyó la promoción comercial asumiendo gastos por importe de 40.000 € correspondientes a:

Catálogo, Bolsas de papel de diferente tamaño, Etiquetas, y papel de regalo.

Vinilos de oficios artesanos que para incrementar el atractivo de las instalaciones decoraron el interior del pasillo, en el tramo en que los stands no se disponen en paralelo.

Lonas con la imagen de la feria dispuestas en las traseras de los stands que dan al carril central del Paseo de Recoletos con el objetivo de dar una mayor visibilidad a la feria.

Megafonía de la Feria y luces navideñas.

- Reconocimiento de la actividad artesana, habiendo concedido en 2019 un total de 22 nuevos carnets de artesanos y 17 renovaciones, así como 17 nuevas cartas de empresa artesanas y 24 renovaciones de las mismas.

-Con fecha 4 de marzo de 2019 se publicó el Extracto de la Orden de 27 de diciembre de 2018 de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se convocan ayudas para el año 2019 dirigidas a empresas artesanas de la Comunidad de Madrid con una dotación de 145.000 euros. El periodo subvencionable abarcaba del 15/9/2018 al 31/7/2019.

Las bases reguladoras de estas ayudas se publicaron el 27/6/2017 (Orden de 12 de junio de 2017), modificada por la Orden de 9 de mayo de 2018 (publicada el 28/5/2018).

Estas ayudas tienen como objeto contribuir a la promoción comercial de la producción artesanal y a la formación del sector. Son subvenciones del 50 % de los gastos de asistencia a ferias, exposiciones, cursos de formación; elaboración de catálogos y material audiovisual, incorporación del diseño al producto artesano, diseño y producción de página web con incorporación de venta online o incorporación de venta online a una web ya existente o integración en portales o plataformas agrupadas de internet dedicadas a la comercialización conjunta. El límite de ayuda por beneficiario es de 2.000 euros.

La XXXI Feria Mercado de Artesanía, la I edición de la “Feria Artesanía es Más“, de otoño, así como la VI edición de la “Feria Artesanía es Más“, de primavera, fueron los proyectos con mayor demanda de ayuda en la convocatoria 2019.

De 118 solicitudes de ayuda, 115 se informaron favorablemente. En aplicación de los criterios de concesión, en base a la concurrencia competitiva y, en función de la disponibilidad presupuestaria de 145.000 euros, fueron 92 las solicitudes con derecho a ayuda fomentándose una inversión de 359.012 euros con una disposición del 100 %.

Finalmente, de manera global y en base a la inversión justificada la subvención pagada fue de 143.804,05 euros, alcanzando un 99,17 % la ejecución de la línea.

- Con fecha 28 de junio de 2019 se publicó la Orden de 11 de junio de 2019, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas a empresas artesanas de la Comunidad de Madrid para proyectos de inversión y modernización de talleres.

Estas ayudas tienen por objeto contribuir a la modernización de las estructuras y equipamientos de las pymes artesanas de la Comunidad de Madrid y a la apertura de nuevos talleres. Son ayudas del 50 % con un máximo de 5.000 euros por beneficiario.

Con fecha 31 de julio de 2019 se publicó el Extracto de la Orden de 16 de julio de 2019 de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se convocan ayudas para el año 2019 dirigidas a empresas artesanas de la Comunidad de Madrid para proyectos de inversión y modernización de talleres, con una dotación de 60.000 euros. El periodo subvencionable abarcaba del 15/9/2018 al 14/9/2019.

De las 24 solicitudes recibidas, 20 se informaron favorablemente por un importe de 38.337,76 euros, correspondiendo a una inversión de 83.293,06 euros.

Finalmente se concedieron ayudas a 18 solicitantes por 28.509,83 euros, ascendiendo las ayudas pagadas en función de la inversión justificada a 20.297,67 euros.

Esta línea se convocaba por primera vez después de muchos años, siendo su ejecución del 33,83 %, debido principalmente a la ausencia de planificación de inversiones del sector en el periodo contemplado para el desarrollo de las mismas.

- Asimismo en el marco de desarrollo del Programa “Artesanía es Más”, se ha apoyado de forma directa la realización de actividades de promoción de la artesanía, tales como:

Apoyo a la celebración de la 6ª edición de la Feria @ArtesaníaEsMás Primavera: Esta feria organizada por las asociaciones artesanas madrileñas Gremio de Artesanías Varias y Asociación Profesional de Artesanos de la Villa, adoptó el nombre de @ArtesaníaEsMás identificándose con el programa de la Comunidad de Madrid para la promoción de la artesanía.

Esta Feria consolida su presencia en el Pº de Recoletos como espacio expositivo en base a la colaboración establecida entre Comunidad de Madrid y Ayuntamiento.

Tuvo lugar del 23 de mayo al 23 de junio, ambos inclusive, en el Paseo de Recoletos de Cibeles a C/ Prim, consolidando su presencia en el Pº de Recoletos como espacio expositivo en base a la colaboración establecida entre Comunidad de Madrid y Ayuntamiento.

La Comunidad a través de la D.G. de Comercio y Consumo contribuyó a impulsar la promoción de la Feria, asumiendo 3.073,40 euros del coste de 8.000 bolsas de papel que se distribuyeron gratuitamente entre los talleres artesanos expositores participantes.

Apoyo a la celebración de la 2ª edición de la Feria @ArtesaníaEsMás Otoño: Esta feria fue organizada por las asociaciones artesanas madrileñas Gremio de Artesanías Varias y Asociación Profesional de Artesanos de la Villa.

Tuvo lugar del 22 de octubre al 3 de noviembre de 2019, ambos inclusive, en el Paseo de Recoletos de Cibeles a C/ Prim. Contó con 52 stands, 40 de los cuales están ubicados en nuestra región, siendo los 12 restantes de diferentes provincias como Albacete, Segovia, A Coruña, Asturias, Alicante, Girona, Barcelona, Guadalajara, Soria o Zaragoza.



La Comunidad a través de la D.G. de Comercio y Consumo contribuyó a impulsar la promoción de la Feria, asumiendo el coste de 9.000 bolsas de papel por importe de 2.420 euros, que se distribuyeron gratuitamente entre los talleres artesanos expositores participantes.

La recuperación del Paseo de Recoletos como espacio expositivo de la artesanía regional es fruto de la colaboración establecida entre Comunidad y Ayuntamiento de Madrid en el año 2014, ello ha permitido la consolidación e incremento de las ferias de artesanía que desde ese año se acogen allí.

Apoyo a la difusión de los oficios artesanos favoreciendo su conocimiento: a través de la publicación del directorio virtual como herramienta de consulta que facilita la ubicación del taller, su web, así como los datos de contacto.

Participación en los “Días Europeos de Artesanía”: por octavo año consecutivo del 7 de abril de 2019 la Comunidad ha participado en este proyecto de carácter internacional.

Para impulsar su difusión y lograr la mayor participación, se remitió carta informativa a las empresas artesanas y artesanos inscritos en el Registro de Actividades Artesanas, a asociaciones artesanas, Escuelas de Arte de la Comunidad, Museos y a todos los municipios de la Comunidad de Madrid (Concejales de Cultura y Alcaldes).

La Comunidad acogió 25 actividades, destacando la 3ª Muestra de Orfebrería Contemporánea en el Museo Nacional de Artes Decorativas, la presentación de la Asociación de Creadores Textiles en el Museo del Traje de Madrid, de la jornada ‘FASHIONABLE: artesanía+moda’, la jornada de puertas abiertas en la Escuela de Arte La Palma y los talleres participativos organizados por los Ayuntamientos como Alcobendas y Paracuellos del Jarama.

El impacto mediático se ha hecho presente a través de revistas y periódicos junto a asociaciones, ayuntamientos y empresas del sector y por medio de las redes sociales como Facebook.

## **ASISTENCIA Y PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD FERIAL**

Las actuaciones más significativas en el ámbito de la asistencia y promoción de las actividades feriales, han sido las siguientes:

- Publicación del Calendario de Actividades Feriales 2019, con un total de 134 actividades feriales. Esta publicación difundida a través de la [www.madrid.org](http://www.madrid.org) traslada una información actualizada periódicamente al ir incorporando las Ferias que se van comunicando conforme a la normativa, facilitando asimismo el acceso directo a la página Web de cada actividad ferial.
- Participación y asesoramiento en los Comités de Organización de 27 actividades feriales y asistencia a 12 de los mismos.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 431A COMERCIO  
**CENTRO GESTOR :** 120130000 D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 INNOVACIÓN, PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN DEL COMERCIO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS MODERNIZACIÓN PYMES COMERCIALES	PROYECTOS	130	91
AYUDAS MODERNIZACIÓN COMERCIO AMBULANTE	PROYECTOS	35	14
PROMOCIÓN COMERCIAL Y FERIAL AYUNTAMIENTOS	PROYECTOS	10	10
PROMOCIÓN COMERCIAL Y FERIAL AYUNTAMIENTOS (PYMES INTEGRADAS EN LAS FERIAS Y CAMPAÑAS DE DINAMIZACIÓN)	ACTIVIDADES	350	649
ACTUACIONES DE PROMOCIÓN DEL COMERCIO Y DEL TURISMO DE COMPRAS	ACTIVIDADES	70	169
ACCIONES DE PROMOCIÓN CON ASOCIACIONES	PROYECTOS	20	21
ESTUDIO COMERCIO PYMES	PYMES	400	430
DIAGNÓSTICO COMERCIAL "ONLINE"	EMPRESAS	100	0
PROFESIONALIZACIÓN Y FORMACIÓN COMERCIAL	ALUMNOS	600	0
		(M) 300	(M) 0
		(H) 300	(H) 0

**2 ACTUACIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE NORMATIVA COMERCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES MERCADILLOS VENTA AMBULANTE	MERCADILLOS	185	185
ACTUACIONES INSPECCIÓN Y CONTROL NORMATIVA COMERCIAL	ACTIVIDADES	300	424
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO ACTIVIDAD COMERCIAL	ACTIVIDADES	1.300	1.223
CERTIFICADO TIENDA DE CONVENIENCIA. EFECTO VENTA TABACO	ACTIVIDADES	5	4
CONCESIÓN CARNETS VENTA AMBULANTE	CARNETS VENTA AMBULANTE	350	328
APOYO JURÍDICO A C.C.L.L. Y ASESORAMIENTO	ACTUACIONES	10	10

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 431A COMERCIO  
CENTRO GESTOR : 120130000 D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 PROMOCIÓN DE LA ARTESANÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FERIA MERCADO DE ARTESANIA	EXPOSITORES	150	155
ACTIVIDADES PROMOCIÓN SECTOR ARTESANO	ACTIVIDADES	8	10
ASISTENCIA TÉCNICA (CARNETS, CARTAS ARTESANAS)	ACCIONES	75	80
PROMOCIÓN COMERCIAL Y FORMACIÓN PYMES ARTESANAS	PYMES	150	92
MODERNIZACIÓN PYMES ARTESANAS	PYMES	35	18

**4 ASISTENCIA Y PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD FERIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES FERIALES	ACTIVIDADES FERIALES	145	134
ASESORAMIENTO, ORGANIZACIÓN ACTIVIDADES FERIALES	ACCIONES	32	27

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 433A **ECONOMÍA**

**Servicio:** 12010 **D.G. DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y COMPETITIVIDAD**

---

Siguiendo las directrices marcadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid, se consideran ejes prioritarios de la definición de la Política Económica Regional la promoción y desarrollo económico y financiero y su transferencia al mundo empresarial, para lo que se precisa una rápida adaptación a las nuevas circunstancias que permitan no sólo evitar una pérdida de competitividad sino incluso impulsarla. La primera fase de este proceso de mejora de la competitividad se realiza a través del análisis y prospectiva del entorno económico madrileño, de sus sectores productivos y de su base empresarial. Esta labor asume, si cabe, mayor importancia en el actual momento de crisis en que se deben analizar los instrumentos más eficaces para apoyar la continuidad del tejido empresarial madrileño y, en especial, de la pyme, en aspectos cruciales como vías de financiación, estructura financiera, innovación, organización, etc.

Para concretar este objetivo es indispensable un exhaustivo conocimiento de la realidad socioeconómica y del territorio madrileño, lo que implica el seguimiento y la investigación permanente por parte de la Administración.

Por otra parte, resulta de la mayor importancia la difusión de los resultados de las distintas investigaciones a través de diferentes soportes.

Uno de los objetivos primordiales encomendados a la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad es el apoyo a las políticas de mejora de la economía madrileña y de sus sectores productivos, a través del impulso a la competitividad y el empleo, por medio de la elaboración de programas de actuación específicos.

Asimismo, la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, tiene encomendada las competencias en materia de programación, promoción y colaboración en la atracción de inversiones a la Comunidad de Madrid y la promoción y fomento de las empresas madrileñas en el exterior. En este marco y de acuerdo con las competencias asignadas a esta Dirección General, se establecen líneas de actuación a fin de conseguir una actuación ágil, eficaz, eficiente y próxima a las necesidades de la economía regional y de sus agentes económicos.

Con fecha 19 de agosto de 2019, mediante Decreto 52/2019, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, se estableció el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y se creó la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, atribuyendo a dicho departamento las competencias que hasta ese momento ostentaba la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, con excepción de las relativas a la materia de hacienda y estadística.

Posteriormente, mediante Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, se modificaron las competencias y la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, hasta el nivel de dirección general y se determinaron los entes y organismos adscritos a cada una de ellas. En ese momento se creó la Dirección General de Economía y Competitividad que asumió la competencia de la extinta Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, manteniendo para el resto del

ejercicio presupuestario las competencias en materia de fomento del desarrollo económico y la competitividad empresarial, fomento de medidas para la internacionalización; desarrollo de programas de fomento de la digitalización industrial y potenciación de instrumentos de mejora de la financiación empresarial.

Para el cumplimiento de estos objetivos, que a continuación se detallarán, se ejecutaron créditos del capítulo 2 por importe de 957.925,36 euros lo que representa el 85,72 % sobre el crédito final del mismo. Además, no fue necesario disponer del crédito del capítulo 3 ya que no se declararon operaciones fallidas asociadas al Convenio de Reafianzamiento suscrito en 2011 con Avalmadrid, SGR.

## **ANÁLISIS Y PROSPECTIVA DEL ENTORNO ECONÓMICO MADRILEÑO**

Mensual y trimestralmente, la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad realiza informes sobre la evolución y tendencias de múltiples indicadores clave de la economía madrileña, que analizan la coyuntura de la economía regional en temas como el mercado de trabajo, creación de empresas, evolución de la inversión exterior, junto a indicadores sectoriales, y predicciones y estudios sobre el IPC y variables macroeconómicas de la región.

En colaboración con CEIM-CEOE, se ha realizado el “Barómetro Sectorial de Coyuntura de la Comunidad de Madrid para 2019”, cuya información permite desarrollar tanto el perfil de comportamiento económico de los diferentes subsectores que componen la mayor parte de la estructura económica de la región madrileña, como de sus perspectivas inmediatas, permitiendo un mejor conocimiento de las opiniones de los empresarios de la evolución y predicción de los sectores productivos madrileños. La elaboración de las dos ediciones semestrales del Barómetro se ha imputado con cargo al subconcepto 22706 “Trabajos realizados por empresas de estudios y trabajos técnicos”, por un importe de 18.149,00 euros.

Para conocer el impacto sociolaboral de la digitalización en las empresas madrileñas se abordó el estudio del mismo nombre que fue abonado con cargo al subconcepto 22706 “Trabajos realizados por empresas de estudios y trabajos técnicos”, por un importe de 26.015,00 euros.

## **DESARROLLO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA REGIONAL**

La Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad realiza de forma permanente un exhaustivo conocimiento de la realidad socio-económica del territorio madrileño, lo que implica no sólo la investigación directa por parte de la Administración, sino también el fomento y la promoción de dichos estudios a través de empresas externas.

En este ámbito de actuación, se realiza un análisis continuo de las variables más significativas del sector industrial y sus diferentes subsectores, en razón de la necesidad de mejorar la capacidad competitiva de la industria madrileña y en especial de las PYMES que la conforman, que forman la base servi-industrial de gran importancia y grado de inserción en la región.

En el marco del apoyo a la financiación empresarial, el 7 de octubre de 2011 se firmó un convenio de colaboración entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad

de Madrid y Avalmadrid, SGR para el reafianzamiento público, mediante cobertura parcial por parte de la Comunidad de Madrid, del riesgo asumido por Avalmadrid, SGR. Este reafianzamiento público garantiza la cobertura parcial del riesgo de crédito asumido por las sociedades de garantía recíproca derivadas de garantías otorgadas por las mismas a sus socios partícipes, hasta su extinción. El presente Convenio se aplicará a las operaciones formalizadas por Avalmadrid entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011 las cuales quedarán reafianzadas hasta su completa amortización en las condiciones estipuladas. Durante 2019 no ha sido necesario hacer frente a ninguna operación fallida en calidad de avalista por lo que no se han imputado gastos al subconcepto 35000 “Otros gastos financieros”.

### **PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA REGIONAL A TRAVÉS DE ACTIVIDADES QUE INCREMENTEN LA PRESENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LOS LUGARES Y ENTES DE INTERÉS ECONÓMICO PARA LA MISMA**

Somos miembros del Centro de Predicción Económica (CEPREDE) que ofrece servicios técnicos a todos sus asociados a través de diferentes vías: cuatro informes de periodicidad semestral, sobre análisis sectorial, exterior, perspectivas, y predicciones; informes mensuales de situación y noticias versadas sobre las relaciones comerciales interregionales. El gasto, por importe 7.260 euros, se ha imputado al subconcepto 28001 “Promoción económica cultural y educativa”.

Somos miembros de la Asociación Española de Agencias de Desarrollo Regional (Foro ADR) que tiene por objetivo contribuir a la planificación de políticas públicas y actividades encaminadas a promover el desarrollo regional. Está compuesta por los organismos autonómicos con competencias en materia de desarrollo regional de 17 comunidades y de las dos ciudades autónomas. Se trata de un mecanismo operativo creado para intercambiar información, conocimiento y experiencias entre las entidades asociadas y explotar conjuntamente las oportunidades que surjan de sus actividades. El gasto, por importe 3.500 euros, se ha imputado al subconcepto 28001 “Promoción económica cultural y educativa”.

Otra de las medidas llevadas a cabo durante el año 2019 por la Dirección General para incentivar y estimular el estudio de la Economía entre los jóvenes, y divulgar los estudios de Economía, ha sido el patrocinio por un importe de 2.240,01 euros con cargo al subconcepto 28001 “Promoción económica cultural y educativa”, de la fase local de la XI Olimpiada de Economía de Madrid que se celebró en las cinco universidades públicas con docencia en economía y empresa (Alcalá, Autónoma de Madrid, Carlos III de Madrid, Complutense y Rey Juan Carlos).

### **DESARROLLO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA INTERNACIONAL**

Convenio de colaboración con la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid para el fomento de la internacionalización de la empresa madrileña y para fomentar la atracción de inversión extranjera a través de la oficina “Invest in Madrid”. Los objetivos de este convenio son: fomentar la internacionalización, incrementar la base de empresas exportadoras y la competitividad internacional de las empresas, consolidar la presencia de empresas madrileñas en el exterior, promocionar la Comunidad de Madrid en el exterior y atraer la inversión extranjera a la región. Se ha imputado al subconcepto

22809 “Otros convenios, conciertos o acuerdos” del presupuesto de gastos, por un importe de 867.618,49 euros.

Asimismo, con fecha 27 de diciembre de 2019 se realizó adenda al mencionado Convenio de colaboración para la prórroga del mencionado convenio durante 2020.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 433A ECONOMÍA  
**CENTRO GESTOR :** 120100000 D.G. DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y COMPETITIVIDAD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ANÁLISIS Y PROSPECTIVA DEL ENTORNO ECONÓMICO MADRILEÑO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	INFORMES	12	12

**2 DESARROLLO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA REGIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDADES DE DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN REGIONAL	ACTIVIDADES	1	1

**3 PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA REGIONAL A TRAVÉS DE ACTIVIDADES QUE INCREMENTEN LA PRESENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LOS LUGARES Y ENTES DE INTERÉS ECONÓMICO PARA LA MISMA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN QUE INCREMENTEN LA PRESENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID	ACTIVIDADES	3	3

**4 DESARROLLO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA INTERNACIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCIONES DE PROMOCIÓN ECONÓMICA INTERNACIONAL	ACCIONES	8	8



## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 463A **COMPETITIVIDAD**

**Servicio:** 12010 **D.G. DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y COMPETITIVIDAD**

---

Siguiendo las directrices marcadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid, la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, tenía entre otras, la misión de promover, desarrollar y ejecutar políticas de planificación económica y de fomento del desarrollo económico de la región; potenciar el desarrollo económico integrado y equilibrado de las distintas zonas de su ámbito territorial; y también de fomentar el desarrollo y apoyo de la consolidación de aquellas actividades económicas de mayor importancia estratégica para el futuro del sistema productivo de la región.

En este marco de actuación genérico, correspondía en particular, a la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad la articulación de medidas que tenían por objetivo el desarrollo de políticas de competitividad empresarial, fomento de la consolidación y crecimiento de las empresas y la promoción y fomento de medidas para la internacionalización; asimismo e intrínsecamente ligado a los anteriores tenía el objetivo de desarrollar programas de fomento de la digitalización industrial e implementar medidas de mejora de la financiación empresarial.

La Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, en el ejercicio de las funciones que tenía asignadas estableció las líneas de actuación que se detallan a continuación en aras a dar cumplimiento a los objetivos fijados y responder a las necesidades del tejido empresarial y de la economía regional. Respondiendo a la doble misión de cumplir sus propios objetivos y de desarrollar las medidas contempladas en el Plan Industrial, determinando la implementación de proyectos que respondiesen a los retos marcados tanto por la Consejería como por los agentes sociales.

Con fecha 19 de agosto de 2019, mediante Decreto 52/2019, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, se estableció el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y se creó la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, atribuyendo a dicho departamento las competencias que hasta ese momento ostentaba la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, con excepción de las relativas a la materia de hacienda y estadística.

Posteriormente, mediante Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, se modificaron las competencias y la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, hasta el nivel de dirección general y se determinaron los entes y organismos adscritos a cada una de ellas. En ese momento se creó la Dirección General de Economía y Competitividad que asumió la competencia de la extinta Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, manteniendo para el resto del ejercicio presupuestario las competencias en materia de fomento del desarrollo económico y la competitividad empresarial, fomento de medidas para la internacionalización; desarrollo de programas de fomento de la digitalización industrial y potenciación de instrumentos de mejora de la financiación empresarial.

Para el cumplimiento de los objetivos que a continuación se enumeran, se reconocieron obligaciones del capítulo 2 por importe de 338.723,04 euros lo que representa el 72,80 % sobre el crédito final del mismo. En el capítulo 7, en materia de fomento de la

competitividad empresarial, de la transformación digital y de la promoción de la actividad empresarial a través del apoyo a proyectos de inversión, se reconocieron obligaciones por importe de 5.469.869,16 euros, lo que representa el 69,19% sobre el crédito final destinado a estas actuaciones.

### **IMPULSO A LA CONCIENCIACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS EMPRESAS EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA 4.0.**

Una de las competencias atribuidas a la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad era el fomento de políticas de competitividad empresarial y de programas de fomento de la digitalización industrial.

La transformación digital representa una revolución tecnológica llamada a transformar la sociedad y la economía, que representa una oportunidad de mejora competitiva para todos los sectores. Consiste en el uso de las nuevas tecnologías para crear nuevas estrategias de negocio en las empresas. La digitalización transforma las empresas para hacerlas más eficaces, logra mejores relaciones con los clientes, proveedores y accionistas y crea entidades globales que realizan importantes inversiones para competir mejor en un mercado mucho más amplio.

La transformación digital consiste en el uso de nuevas tecnologías o tecnologías ya existentes pero que, utilizadas conjuntamente, permiten mejorar a las empresas su competitividad, haciéndolas más eficaces.

La transformación digital supone un reto de competitividad; un desafío para las empresas y el conjunto de la economía de la Comunidad de Madrid.

Por ello se plantearon diversas medidas encaminadas a facilitar a las empresas madrileñas la transición hacia una digitalización completa.

En este marco resultaba fundamental la realización de un Diagnóstico global de la transformación digital en la empresa madrileña, que bajo el ámbito del Plan Industrial trataba de obtener un Diagnóstico de las necesidades digitales de la industria. Era necesario conocer la situación de partida de las pequeñas y medianas empresas madrileñas en cuanto a transformación digital se refiere, para poder proponer soluciones y planes de acción que impulsasen la economía regional. Así mismo, se consideraba necesario disponer de una plataforma informática virtual, que se configurase como una herramienta clave en el desarrollo del Programa de Impulso a la Competitividad.

Por ello se llevó a cabo el contrato de servicios denominado “Diagnóstico Global de la Transformación Digital en la empresa madrileña, promovido por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid”, consistente en la adaptación de una plataforma virtual para la realización de análisis y elaboración de informes, en la realización del proceso de selección de la muestra objeto del diagnóstico y en la elaboración de 139 diagnósticos para la transformación digital de PYMES. En 2019 se realizó el pago del 70 % con cargo a los créditos del subconcepto 22706 " Trabajos realizados por empresas de estudios y trabajos técnicos”, por un importe de 90.334,58 euros, por la realización de 130 informes individuales, 8 informes sectoriales y 1 informe global.

Asimismo, con el objetivo de promover la transformación digital de las empresas industriales madrileñas, se suscribió un Convenio de colaboración con la Fundación de la Escuela de Organización Industrial (EOI) para el Desarrollo de la Estrategia INDUSTRIA 4.0, por importe de 103.950,00 euros y con una previsión de realización de 30 diagnósticos empresariales. El convenio se suscribió en julio y debido al retraso en la tramitación solo se desarrolló una pequeña parte de las actuaciones previstas. La documentación aportada acredita y justifica el cumplimiento de las actuaciones efectivamente realizadas en el marco del Convenio referida a siete empresas industriales beneficiarias.

Para este objetivo se ha ejecutado 33.039,63 euros con cargo a los créditos del subconcepto 22809 "Otros convenios, conciertos o acuerdos".

Además, en el marco de la transformación digital se llevó a cabo la realización ocho acciones de difusión de la transformación digital dirigidas a aumentar la concienciación y capacitación de empresarios, directivos y técnicos de pequeñas y medianas empresas madrileñas por importe de 16.335 euros con cargo a los créditos del subconcepto 22709 "Otros Trabajos con el exterior".

Asimismo, en el ámbito de este objetivo y con el objeto de aumentar la competitividad empresarial a través de la gestión del talento, se continuó con la tramitación del programa "Impulsando Talento".

Dentro de las actividades diseñadas para los egresados participantes en el programa, se pusieron en marcha 5 talleres dirigidos al desarrollo competencial, dentro de un programa de capacitación, en el marco del talento y la competitividad, con cargo a los créditos del subconcepto 22709 "Otros trabajos con el exterior" por importe de 9.958,30 euros.

Y también se procedió a realizar la evaluación y análisis de competencias de los egresados adheridos al Programa, así como el estudio de las competencias necesarias a futuro, tanto en relación a las competencias transversales como a las competencias digitales, incluyendo la contratación de un plan de difusión y captación de empresas. Esta actividad se hizo con cargo a los créditos del subconcepto 22709 "Otros trabajos con el exterior" por importe de 18.089,50 euros.

#### **IMPULSO A LA IMPLANTACIÓN DE LA INDUSTRIA 4.0.**

El impulso a la implantación de la Industria 4.0 se plantea como un objetivo que complementa al anterior en el desarrollo de programas para el fomento de la digitalización de la empresa madrileña.

La Industria 4.0 apuesta por una mayor automatización y fundamentalmente, una mayor conectividad. Supone unos avances tecnológicos que permiten optimizar los procesos de fabricación, su supervisión e integrarlos con otros procesos industriales. La digitalización constituye, pues, una oportunidad para la mejora de la competitividad de la industria madrileña en un mercado cada vez más global.

La Dirección General de Economía y Competitividad apuesta por una transformación industrial de nuestra región basada en la digitalización. Por ello, desde el año 2017 gestiona una línea de ayudas cuyo objetivo es subvencionar proyectos empresariales consistentes en la implementación y puesta en marcha de proyecto consistentes en la

---

aplicación de tecnologías digitales en la industria, que consisten en la puesta en marcha de proyectos de computación en la nube, internet de las cosas, inteligencia de datos, sistemas ciber- físicos, sensórica, entre otros.

Estas ayudas vienen reguladas por el Acuerdo de 30 de diciembre de 2016, modificado por el Acuerdo de 10 de diciembre de 2019, ambos del Consejo de Gobierno, por el que se establece el procedimiento de concesión directa de ayudas para el apoyo a la puesta en marcha por las pymes industriales madrileñas de proyectos de industria 4.0, cofinanciables por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional dentro del Programa Operativo de la Comunidad de Madrid para el período 2014-2020.

Para el cumplimiento de este objetivo se consideró inicialmente un crédito de 4.000.000 euros con cargo al subconcepto 79000 “Modernización, Dinamización y Difusión Tecnológica”. No obstante, una vez agotado este crédito y debido al elevado número de solicitudes, se consideró oportuno incrementar el mismo en 2.531.150,00 euros.

El resultado de esta gestión supuso la contabilización de 6.531.150,00 euros en fase de concesión, que fueron debidamente notificados a los beneficiarios. La tramitación de la fase de pago dio lugar al reconocimiento de obligaciones económicas por un total de 4.173.801,16 euros para subvencionar 49 proyectos empresariales en 2019, y al reconocimiento de 1.169.013,34 € en 2020 correspondientes a 7 proyectos empresariales más.

La tramitación de esta línea de subvención lleva aparejada la realización de las verificaciones administrativas correspondientes, que han sido realizadas con cargo al subconcepto 22706 “Trabajos realizados por empresas de estudios y trabajos técnicos”, por un importe de 3.600,00 euros.

En este objetivo se incluye igualmente la realización de los informes técnicos de evaluación de los proyectos de inversión presentados por las pymes para incorporarse al programa de ayudas, realizado por personal externo especialista. La elaboración se imputó con cargo al subconcepto 22706 “Trabajos realizados por empresas de estudios y trabajos técnicos”, por un importe de 5.469,20 euros.

Para la difusión de las ayudas a proyectos de Industria 4.0, la Dirección General participó en diferentes talleres, ferias o jornadas, a las que asistieron aproximadamente 450 personas. En algunos de estos actos participaron asociaciones empresariales sectoriales y territoriales, la Asociación de Empresas del Comercio e Industria del Metal de Madrid y la Asociación de Empresas de Confección y Moda de la Comunidad de Madrid, entre otras.

En la Feria del Robot 2019, la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad contó con un stand propio para la difusión de sus ayudas y del resto de actuaciones que llevaba a cabo. En concreto, se elaboró y difundió un tríptico informativo de las mismas. Se patrocinó el evento, enfocado en robótica e inteligencia artificial, porque son industrias en plena eclosión, y se perseguía la atracción, impulso y creación de inversión, empresas y proyectos en el sector y el fomento de un ecosistema en torno a la robótica, la inteligencia artificial, la tecnología y la innovación. Se imputó el gasto al subconcepto 28001 “Promoción económica cultural y educativa” por un importe de 18.137,90 euros.

---

## **PROMOCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPRESAS.**

Uno de los objetivos generales de los programas de la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad era el desarrollo de programas para fomentar la consolidación y el crecimiento de la empresa madrileña.

Por ello se puso en marcha el diseño, organización y el desarrollo de un Programa de Promoción y Consolidación de Empresas dirigido a pymes de la Comunidad de Madrid con una idea de negocio o constituidas recientemente, y se licitó el contrato de servicios denominado "Programa de promoción y consolidación de empresas dirigido a pymes madrileñas, promovido por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid (3 lotes)", pero no fue posible adjudicar el contrato al no cumplir los requisitos establecidos ninguno de los licitadores presentados por lo que se declaró desierto el procedimiento el 2 de enero de 2019 por Orden de la Consejera de Economía, Empleo y Hacienda.

Una de las medidas implementadas permitir en el marco del diseño, desarrollo y control de fórmulas para mejorar y promover la adecuada financiación de la empresa madrileña, y para permitir consolidación de las mismas, la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad tramitó la subvención nominativa a Avalmadrid, S.G.R. con cargo a los créditos del subconcepto 77310 " Avalmadrid: Fondo Provisiones Técnicas" por un importe de 1.000.000 euros

Asimismo, y dado que las PYMES, desempeñan una función decisiva en la creación de empleo y constituyen un factor de estabilidad social y desarrollo económico y dentro de ellas, las startups, generan un impacto económico positivo, la Dirección General de Economía, y Competitividad apoyó iniciativas encaminadas a la consolidación de las mismas.

Entre las actividades que se fomentaron destaca el apoyo al evento internacional South Summit consistente en un encuentro de startups nacionales e internacionales que buscan financiación para sus ideas y proyectos y, por otra parte, inversores en busca de proyectos novedosos a los que apoyar.

Se suscribió un convenio de colaboración con SPAIN STARTUP AND INVESTORS SERVICES, S.L. por un importe de 50.000 € que se imputaron al subconcepto 22809 "Otros convenios, conciertos o acuerdos".

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 463A COMPETITIVIDAD  
**CENTRO GESTOR :** 120100000 D.G. DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y COMPETITIVIDAD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 IMPULSO A LA CONCIENCIACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS EMPRESAS EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA 4.0.**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
JORNADAS DE DIFUSIÓN	JORNADAS	20	20
NÚMERO DE TALLERES	TALLERES	5	5
PROYECTOS DIAGNÓSTICO Y HOJA DE RUTA 4.0	PROYECTOS	130	146

**2 IMPULSO A LA IMPLANTACIÓN DE LA INDUSTRIA 4.0.**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROYECTOS DE INDUSTRIA 4.0 FINANCIADOS	PROYECTOS	45	49

**3 PROMOCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPRESAS.**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NÚMERO DE EMPRESAS PARTICIPANTES	EMPRESAS	27	0

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 492A CONSUMO

**Servicio:** 12013 D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO

---

El artículo 51 de la Constitución dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos y que promoverán la información y educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstos en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la legislación aplicable establezca.

Para dar cumplimiento a este mandato constitucional y en virtud de lo dispuesto en el artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, se aprobó la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. En el ejercicio de las competencias atribuidas, la Dirección General de Comercio y Consumo se encarga de diseñar, coordinar, fomentar y ejecutar acciones que tienen como finalidad lograr la adecuada protección de los consumidores, lo que incluye aspectos tan diversos como la información y la formación, la mejora de los procedimientos de reclamaciones, el control e inspección del mercado y el ejercicio de la potestad sancionadora, así como la colaboración con entidades locales y asociaciones de consumidores.

Durante el ejercicio presupuestario 2019, se ha alcanzado, con una ejecución del 94,04 por ciento de su presupuesto, los objetivos propuestos, con base en los indicadores que se enumeran:

### **PLAN DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA LOGRAR UN CONSUMO RESPONSABLE**

El consumidor necesita conocer sus derechos y obligaciones para poder actuar en un mercado cada vez más complejo y competitivo, siendo la información uno de los derechos reconocidos legalmente a los consumidores y usuarios.

De igual forma, la formación es un derecho que resulta imprescindible para que el consumidor desarrolle una mirada crítica sobre el consumo. Como resultado de los procesos formativos, las habilidades aprendidas le permitirán acceder al mercado de una forma eficaz, consciente y responsable. Por ello es uno de los objetivos primordiales de la política regional de consumo y resulta imprescindible para desarrollar, eficazmente, un marco de protección al consumidor que le permita una mejor defensa de sus derechos. Las acciones formativas van dirigidas, en mayor medida a la ciudadanía más vulnerable: niños, adolescentes, mayores y personas con discapacidad.

Para dar cobertura a ambos derechos, la Dirección General de Comercio y Consumo, en orden a sus competencias en consumo, elabora anualmente un “Plan de Información y Formación en Consumo” en el que enumera las acciones informativas y formativas que se prevén para el ejercicio, impartidas de forma presencial y online.

La atención a la formación de los niños y adolescentes se realiza fundamentalmente a través de las actividades del Programa Regional de Educación en el Consumo, bajo la modalidad de “Talleres de Consumo”. En 2019 se ha contado con un contrato para la impartición durante los cursos académicos que abarcan el año de 1.000 talleres educativos en centros docentes de educación primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional, centros rurales agrupados y de educación especial, con una asistencia de 22.668 alumnos. En relación con la formación se han efectuado 65 acciones formativas presenciales. Con el fin de llegar a los colectivos en riesgo de exclusión social destaca la Jornada formativa sobre suministros básicos para consumidores vulnerables. Realizada en colaboración con una asociación que trabaja en la formación y el empleo de mujeres en situación de vulnerabilidad social.

El coste de las acciones formativas se imputa al subconcepto 26009 “Otras Acciones en Materias de Formación”, por un importe de 40.661,69 euros, y una ejecución del 89,25 por ciento.

La utilización de las nuevas tecnologías, a través del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, [www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo) y [www.comunidad.madrid/servicios/consumo](http://www.comunidad.madrid/servicios/consumo) ha constituido uno de los objetivos principales de la acción de la Dirección General en el área de consumo. Ello se ha traducido en la realización de campañas informativas para facilitar al consumidor el conocimiento de sus derechos sobre cuestiones de actualidad. Esta actividad se materializa a través de los banners del Portal.

En 2019 se han elaborado y publicado 359 actualizaciones de contenido, sobre noticias y reportajes en materia de consumo. Es necesario añadir que a lo largo de 2019 se ha conseguido una migración de contenidos a la nueva página institucional [www.comunidad.madrid/servicios/consumo](http://www.comunidad.madrid/servicios/consumo), del 95 % del total de los contenidos del Portal del Consumidor.

Es importante destacar el número de visitas realizadas al Portal del Consumidor que en 2019 fue de 961.770, un 48 por ciento más de lo previsto.

El mantenimiento del Portal del Consumidor se ha financiado con cargo al subconcepto 22709 “Otros trabajos en el exterior”, por importe de 194.705,85 euros y una ejecución del 100 por cien de lo presupuestado. Dentro de la gestión de contenidos del Portal, en 2019, se han puesto a disposición de los consumidores ocho píldoras informativas y seis cursos online, dirigidos principalmente a Técnicos de consumo, a los que han asistido un total de 343 alumnos.

Otra línea de actuación, que acomete la Dirección General, en el ámbito de la información se centra en la realización de campañas informativas, habiéndose realizado 13 campañas, entre otras, la celebración del Día Mundial del Consumidor (15 de marzo), AULA, campaña de mayores, salones del vehículo (nuevo y de ocasión) SIMA, atención primera infancia, turistas, rebajas, vuelta al cole, Sansesstock, Blackfriday, día Universal de la Infancia y Feria de Artesanía en Navidad.

Se han editado la actualización de tres publicaciones, cuya principal finalidad es apoyar las campañas citadas.

Se convocó el concurso escolar Consumópolis14, en colaboración con la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en esta materia.



Estas actuaciones se han financiado con cargo al subconcepto 28001 “Promoción económica, cultural y educativa”, por importe de 21.190,32 euros y una ejecución del 97,45 por ciento en dicho subconcepto.

### **REFORZAR Y MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

Esta Dirección General dedica una parte importante de sus recursos humanos a la gestión del sistema de consultas, reclamaciones y denuncias, para dar cumplimiento a la obligación prevista en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, de crear sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

Ya en el año 2017 se creó para este fin, en la sede de esta Dirección General, la Oficina de Atención al Consumidor, para garantizar una información efectiva y completa al consumidor, tanto sobre aspectos generales en materia de consumo, como sobre aspectos particulares referidos a reclamaciones concretas, y cualquier consulta sobre cuestiones relativas a la protección de sus derechos como consumidores.

Se han atendido 20.254 consultas, a través de la Oficina de Atención al Consumidor, de las que 6.659 han sido consultas presenciales, 10.426 consultas telefónicas y 3.169 consultas telemáticas.

La protección a los consumidores requiere de mecanismos que procuren atender satisfactoriamente sus reclamaciones. A tal efecto, se impulsan diferentes sistemas de resolución voluntaria de conflictos, entre los que la intermediación en consumo resulta un eficaz instrumento para la solución de los problemas a los que se enfrenta el consumidor.

El continuo aumento de reclamaciones solicitando la labor mediadora de la Administración, obliga a reforzar los procedimientos administrativos diseñados a tal efecto, para permitir un sistema ágil y eficaz dentro de su voluntariedad, especialmente en las intermediaciones con aquellas empresas que, por su tamaño, número de reclamaciones u otras circunstancias, hacen necesaria la adopción de medidas más intensas de protección de los consumidores.

Durante el año 2019 se han tramitado 16.233 reclamaciones, un importante número de las mismas se tramitan a través del procedimiento de intermediación. 8.225.

### **GARANTIZAR LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DE LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DEL CONTROL E INSPECCIÓN DEL MERCADO, ASÍ COMO DEL EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA**

La seguridad de los consumidores depende fundamentalmente de la eficacia real de la labor inspectora aplicada a la exigencia de los requisitos establecidos en la normativa aplicable. A este respecto, resulta necesario fortalecer las actuaciones emprendidas en la línea marcada por las disposiciones vigentes en materia de seguridad de productos, concretamente el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, que incorpora al ordenamiento interno la Directiva 2001/95/CE, de 3 de diciembre, ambas normas relativas a la seguridad general de los productos.

Para hacer efectiva la garantía de calidad y seguridad de productos, bienes y servicios y proteger de forma eficaz los derechos de los consumidores y usuarios, tales como la salud, seguridad, información e intereses económicos, se han llevado a cabo inspecciones y campañas, en las que se realizan tomas de muestras y se adoptan las medidas cautelares oportunas a fin de retirar del mercado los productos inseguros o peligrosos.

El ejercicio de dichas inspecciones y campañas se extiende a todo tipo de productos (excepto alimentos, productos médicos y farmacéuticos y los destinados al uso profesional) y servicios de uso común (excepto transportes aéreos y servicios financieros), comprobándose que se ajustan a sus características técnicas, de etiquetado, comprobación de condiciones de oferta y publicidad, información del precio y garantía. Por otra parte, se actúa en coordinación con otras Administraciones Públicas, favoreciendo así el funcionamiento de sistemas rápidos de intercambio de información de productos peligrosos como la red de alerta.

Como resultado de las actuaciones llevadas a cabo, se puede realizar el siguiente balance:

Se han tramitado 2.583 expedientes de inspección, lo que incluye actuaciones por campañas de inspección en concreto, actuaciones de oficio y expedientes con origen en denuncias. Concretamente se realizaron 34 campañas de inspección.

Los expedientes sancionadores fueron 732. El total de ingresos y derechos contabilizados ascendió a 2.141.130 euros.

Actuaciones de seguridad: en el marco de seguridad de los productos, se han notificado 67 alertas, retirando productos peligrosos, en su mayor parte accesorios de vehículos, juguetes, disfraces y vestimenta infantil.

En el ejercicio 2019 se ha adjudicado el contrato de servicios para la realización de ensayos sobre productos de consumo doméstico, por importe de 79.394,97 € con cargo al subconcepto 22706 "Trabajos realizados por empresas, estudios y trabajos técnicos", ejecutándose el 99,6 por ciento del presupuesto previsto. Dentro del mismo subconcepto, se han contratado ensayos de diferentes bienes de consumo habitual como juguetes y artículos infantiles y productos eléctricos.

## **IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ENTIDADES LOCALES EN LA POLÍTICA DE CONSUMO**

Las asociaciones de consumidores y usuarios constituyen un instrumento idóneo para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios y un cauce para su participación en el ámbito institucional del consumo.

Su potencial como agentes "multiplicadores" en la difusión de los contenidos informativos/formativos cobra también especial relevancia ante la amplitud y complejidad de las cuestiones que afectan a los ciudadanos como consumidores y usuarios en un entorno cambiante, cada vez más global, sujeto a las innovaciones tecnológicas, y que requieren, en numerosas ocasiones, de un conocimiento especializado.

---

La colaboración con las organizaciones de consumidores resulta, por tanto, imprescindible, destacando el importante papel que desempeñan en el Consejo de Consumo. Por otra parte, la presencia activa de las Entidades Locales ejerciendo las competencias que la legislación vigente les atribuye en materia de consumo es un signo característico de la protección de los consumidores.

Durante el año 2019, la participación de las asociaciones de consumidores se ha canalizado fundamentalmente a través del Consejo de Consumo, órgano asesor, consultivo, de participación y coordinación interadministrativa en la materia.

Las distintas Comisiones del Consejo de Consumo se han reunido en un total de 15 ocasiones. La Comisión Permanente, en las cinco reuniones mantenidas, ha ratificado los informes aprobados previamente por la Comisión de Legislación sobre siete proyectos normativos que afectaban a los intereses de los consumidores y usuarios de la Región, promovidas por las distintas consejerías del Gobierno regional. Entre estos proyectos, se pueden destacar diversas bases reguladoras de subvenciones en materia de vivienda o la modificación del reglamento de sanidad mortuoria.

Por su parte, la Comisión de Precios, que ostenta la competencia autonómica de autorización de las tarifas de abastecimiento de agua de poblaciones y de transporte público urbano, así como de la recepción de las comunicaciones de precios de los centros sanitarios y de servicios sociales, se ha reunido en cinco ocasiones a lo largo del año.

Se han autorizado las tarifas aplicables en los servicios de Autotaxi del Ayuntamiento de Aranjuez, Soto del Real, Alpedrete, Alcalá de Henares y el régimen tarifario aplicable en los servicios de Autotaxi del Área de Prestación Conjunta (APC), propuesto por el Ayuntamiento de Madrid. También se autorizó la propuesta del Consorcio Regional de Transportes de Madrid de revisión de la tarifa de los Abonos de 30 días Tercera Edad y los Abonos Anuales Tercera Edad, así como las tarifas resultantes de la aplicación de los descuentos existentes para personas con discapacidad y familia numerosa de ambas categorías. En total, se han autorizado ocho propuestas de precios.

En la Comisión de Precios se han recibido 695 comunicaciones de precios con las tarifas para el año 2019 de los centros mencionados anteriormente. Una vez registrados y clasificados, se envía copia de los mismos a las Consejerías de Sanidad y Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, respectivamente.

Durante 2019, en el marco de este objetivo, se han ejecutado convenios de colaboración con cinco Asociaciones de Consumidores y con 70 Ayuntamientos, en los que se incluye una Mancomunidad que abarca seis municipios, para el desarrollo de un servicio de información de consumo en cada municipio, de manera que sin perder de vista las circunstancias geográficas y las peculiaridades de la población a la que se dirige, sea posible ofrecer al mayor número de ciudadanos posible, y con un cierto grado de homogeneidad, un nivel mínimo de protección en materia de consumo.

Es de señalar que dichos convenios corresponden a dos tipologías diferentes: en 28 municipios se presta el servicio tres horas al mes (son los incluidos en la Estrategia para la Revitalización de municipios rurales) y, en el resto, el servicio se presta semanalmente durante tres horas

Para la consecución de este objetivo se han reconocido obligaciones por un importe total de 339.277,95 euros, con cargo al subconcepto 22809 “Otros convenios, conciertos o acuerdos”, con una ejecución del 91,10 por ciento del crédito de dicho subconcepto.

Por otra parte, a través de la Unidad de Apoyo a las Entidades Locales, se ha prestado asesoramiento a los Ayuntamientos a fin de resolver las consultas planteadas por éstos, y se han efectuado comunicaciones para mantenerles informados de las líneas de actuación de esta Dirección General en materias de formación, información, inspección, arbitraje, reclamaciones y actualización normativa. En 2019 se han atendido 3.280 consultas y comunicaciones de Entidades Locales.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 492A CONSUMO  
**CENTRO GESTOR :** 120130000 D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PLAN DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA LOGRAR UN CONSUMO RESPONSABLE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PORTAL DEL CONSUMIDOR (VISITAS)	VISITAS PORTAL	650.000	961.770
PORTAL DEL CONSUMIDOR (ACTUALIZACIONES DE CONTENIDOS)	ACTUACIONES	150	359
PORTAL DEL CONSUMIDOR (PILDORAS INFORMATIVAS)	ACCIONES	8	8
PORTAL DEL CONSUMIDOR (CURSOS ONLINE)	CURSOS	5	6
CONSULTAS ATENDIDAS POR OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	CONSULTAS	18.000	20.254
ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO	ACTIVIDADES FORMATIVAS	60	65
TALLERES FORMATIVOS PARA JÓVENES	TALLERES	1.000	1.000
CAMPAÑAS INFORMATIVAS	CAMPAÑAS	10	13
PUBLICACIONES	PUBLICACIONES	10	3

**2 REFORZAR Y MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RECLAMACIONES TRAMITADAS	RECLAMACIONES	18.000	16.233
INTERMEDIACIONES REALIZADAS	ACCIONES	9.000	8.225

**3 GARANTIZAR LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DE LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DEL CONTROL E INSPECCIÓN DEL MERCADO, ASÍ COMO DEL EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES INSPECTORAS	ACTUACIONES	3.200	2.583
CAMPAÑAS DE CONTROL DE MERCADO	CAMPAÑAS	10	34
ALERTAS EN SEGURIDAD DE PRODUCTOS	ACTUACIONES	100	67
EXPEDIENTES SANCIONADORES	EXPEDIENTES	600	732

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 492A CONSUMO  
CENTRO GESTOR : 120130000 D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ENTIDADES LOCALES EN LA POLITICA DE CONSUMO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMO (NORMAS INFORMADAS)	ACTIVIDADES	15	7
ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DE PRECIOS (PROPUESTAS DE PRECIOS AUTORIZADOS EVALUADAS)	ACTIVIDADES	7	8
ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DE PRECIOS (PRECIOS COMUNICADOS RECIBIDOS)	ACTIVIDADES	750	695
CONSULTAS Y COMUNICACIONES CON ENTIDADES LOCALES (INFORMACIÓN INDIVIDUALIZADA)	CONSULTAS	3.500	3.280
CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES LOCALES Y ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	CONVENIOS	50	70

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **492B    ARBITRAJE DE CONSUMO**

**Servicio:**        **12019   INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

---

El sistema arbitral tiene su fundamento en el artículo 51.1 de la Constitución que establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En este sentido, el arbitraje de consumo está regulado por la Ley 63/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo, en el que se señala que su finalidad es atender y resolver las quejas y las reclamaciones de los consumidores, con carácter vinculante y ejecutivo, en relación con sus derechos legalmente reconocidos, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial.

Por su parte, la Comunidad de Madrid cuenta con la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, y con el Decreto 1/2010, de 14 de enero, que aprueba el Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid en los que se determina una detallada protección jurídica, administrativa y técnica para los consumidores, incluyendo la promoción y el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo.

Es importante destacar la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

El arbitraje de consumo se ha revelado como el mecanismo de resolución de controversias entre consumidores o usuarios y empresas más rápido, eficaz y ejecutivo. Con el arbitraje, el consumidor, por una parte, puede obtener una compensación directa por los perjuicios causados o derivados de la adquisición de un bien o contratación de un servicio y, por otra, el empresario cuenta con un sistema rápido y económico que permite atender los conflictos planteados por sus clientes, obteniendo incluso una publicidad gratuita, a través del símbolo de garantía que ofrece el sistema de arbitraje.

En la Comunidad de Madrid, la gestión del sistema arbitral se realiza a través del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC), órgano de gestión creado por Decreto 246/2001, de 18 de octubre, con la finalidad de apoyar, fomentar y promocionar el Sistema Arbitral de Consumo.

Durante el ejercicio presupuestario 2019, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo ha alcanzado, con una ejecución del 77,6 por ciento de su presupuesto, los objetivos propuestos, con base en los indicadores que se enumeran:

---

## **GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

El arbitraje de consumo es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores o usuarios y empresarios o profesionales, en el que las partes someten, voluntariamente, los conflictos surgidos entre ellos al dictamen de un tercero independiente que emite un laudo de obligado cumplimiento para las partes, que tiene el efecto de cosa juzgada.

Es un sistema gratuito, rápido e inmediatamente ejecutivo que presenta ventajas claras frente a otros de resolución de conflictos, al evitar acudir a las partes al sistema judicial, lo que redundaría en la celeridad, flexibilidad y ahorro de costes.

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo tiene atribuido el apoyo y tutela de la Junta Arbitral Regional de Consumo, a la que corresponde impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

Durante 2019 se han presentado 10.101 solicitudes de arbitraje, un 40,3 por ciento más de las previstas en los indicadores presupuestados. Se han admitido a trámite 10.348 solicitudes (247 correspondientes a otro ejercicio) lo que representa un 72,5 % más de las previstas. De ellas se han finalizado 6.838 (66 %) encontrándose en trámite 3.510 solicitudes (34 %). Del total de solicitudes finalizadas, se han resuelto 2.910 (42,6 %) con el siguiente desglose: 1.257 por mediación (43,2 %); 1.390 por laudo (47,8 %) y 263 (9 %) por acuerdo entre las partes o remitidas a otros organismos por ser de su competencia. Se finalizó la tramitación de 3.928 solicitudes (57,4 %) mediante archivo por no aceptación de arbitraje o desistimiento del solicitante.

A través de la firma de convenios específicos de mediación y arbitraje con grandes empresas de suministros (telefonía, electricidad, gas, entre otras), que son los sectores donde hay más incidencia en las reclamaciones, desde el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid se está impulsando este tipo de resolución de conflictos extrajudiciales.

## **PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

El IRAC tiene atribuida, también, la promoción y fomento del sistema arbitral de consumo.

La notable aceptación de este sistema, tanto en el sector empresarial como entre los consumidores, debido a su rapidez y agilidad, así como el carácter vinculante de sus resoluciones y la gratuidad del mismo, hacen del arbitraje de consumo un símbolo de calidad. Esta calidad supone para el empresario la posibilidad de incrementar su competitividad en el sector empresarial, a la vez que una mayor fidelidad de su clientela.

Asimismo, a final del ejercicio, había 17.062 empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, cuando la previsión era de 17.000 adhesiones. El aumento de este indicador viene dado por la realización de las campañas dirigidas a la difusión y fomento del Sistema Arbitral de Consumo. En este sentido, y para acercar este sistema arbitral a la ciudadanía, en 2019 se han realizado cuatro campañas de promoción del arbitraje de consumo con siete Asociaciones de Empresarios que colaboran con la Junta Arbitral como árbitros, informando a todos sus asociados a través de correo, llamadas



---

telefónicas y visitas a los establecimientos de las ventajas de adherirse a la misma, extendiendo la actividad por toda la Comunidad de Madrid.

Finalmente, en lo que respecta a la participación en los órganos arbitrales y a la resolución de conflictos a través de éstos, cabe señalar que se han suscrito convenios con 13 Asociaciones de Consumidores y Usuarios, con un coste 48.947,22 euros, con cargo al subconcepto 22802 “Convenios con Instituciones sin fines de lucro”, que supone una ejecución del 70,38 por ciento del mismo.

Asimismo, se han suscrito 29 convenios con Organizaciones Empresariales y Colegios Profesionales, con un coste de 48.747,28 euros, con cargo al subconcepto 22809 “Otros convenios, conciertos o acuerdos”, que supone una ejecución del 67,66 por ciento del mismo.

En este sentido cabe destacar que la ejecución de los subconceptos 22802 “Convenios con Instituciones sin fines de lucro” y 22809 “Otros convenios, conciertos o acuerdos”, viene determinada por el número de audiencias en las que participan las mencionadas entidades.

Por otra parte, la Junta Arbitral Regional de Consumo, en su política general de acercamiento de los servicios públicos al ciudadano, dispone de ocho Colegios Arbitrales Territoriales, en los municipios de Alcorcón, Collado Villalba, Fuenlabrada, Móstoles, Rivas Vaciamadrid, San Fernando de Henares, Tres Cantos y Torres de la Alameda, con la finalidad de celebrar las audiencias arbitrales en la sede de los Ayuntamientos, facilitando la asistencia y la tramitación de sus solicitudes a los consumidores y usuarios que residan en estos municipios. Asimismo, hay un convenio de colaboración para la cooperación en el fomento, difusión y formación en materia de arbitraje de consumo y apoyo a la Junta Arbitral Regional de Consumo con Arganda del Rey.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 492B ARBITRAJE DE CONSUMO  
**CENTRO GESTOR :** 120190000 INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SOLICITUDES DE ARBITRAJE PRESENTADAS	SOLICITUDES	7.200	10.101
SOLICITUDES ADMITIDAS A TRÁMITE	SOLICITUDES	6.000	10.348
SOLICITUDES RESUELTAS POR ACUERDO ENTRE LAS PARTES O REMITIDAS A OTROS ÓRGANOS	SOLICITUDES	350	263
SOLICITUDES RESUELTAS POR MEDIACIÓN	SOLICITUDES	3.100	1.257
SOLICITUDES RESUELTAS POR LAUDO	SOLICITUDES	2.200	1.390

**2 PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EMPRESAS Y PROFESIONALES ADHERIDOS	EMPRESAS	17.000	17.062
CONVENIOS CON ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES	CONVENIOS	13	13
CONVENIOS CON ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y COLEGIOS PROFESIONALES	CONVENIOS	30	29
CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN SISTEMA ARBITRAL	CAMPAÑAS	5	4
CONVENIOS CON CORPORACIONES LOCALES	CONVENIOS	20	14

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 921M *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*

**Servicio:** 12015 *D.G. DE PRESUPUESTOS Y RECURSOS HUMANOS*

---

Las competencias de la Dirección General de Recursos Humanos se encuentran reguladas en el artículo 9 del Decreto 272/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Función Pública.

La Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019 señala los siguientes objetivos en el Programa 921M “Gestión de Recursos Humanos”, cuyo cumplimiento corresponde al referido Centro Directivo:

1. Coordinación de la gestión de personal de las Consejerías y Organismos.
2. Racionalización y ordenación de las estructuras, relaciones de puestos de trabajo y plantillas presupuestarias.
3. Planificación, cuantificación, seguimiento y control del Capítulo I “Gastos de Personal” del Presupuesto de Gastos de la Comunidad de Madrid.
4. Ordenación de la gestión centralizada de personal.

Con objeto de alcanzar los fines expuestos, se ha consignado un crédito actual en el Capítulo I del Programa 921M del Presupuesto de Gastos para el año 2019 que asciende a 5.014.169,12 euros. Con cargo a dicho crédito se han reconocido obligaciones por importe de 5.014.164,39 euros.

En concreto, las actuaciones desarrolladas por el Centro Directivo pasan a relacionarse a continuación por cada uno de los objetivos expuestos.

### **COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAL DE LAS CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS**

En este apartado, la Dirección General de Recursos Humanos ha realizado las siguientes actuaciones en 2019:

- a) Coordinación de la gestión.

La coordinación de la gestión se ha llevado a cabo mediante la aprobación de instrucciones y circulares con objeto de garantizar la homogeneidad en las actuaciones llevadas a cabo por los distintos gestores de personal. Así, se han elaborado instrucciones relativas a la implementación tanto de las nuevas mejoras realizadas en los sistemas informáticos como aquéllas derivadas de los cambios normativos operados tanto por la legislación básica estatal como por la propia de la Comunidad de Madrid.

Esta coordinación afecta a una plantilla de en torno a 161.756 efectivos (a fecha de 1 de enero 2020), de los cuales 106.506 de media mensual se gestionan en los sistemas centralizados SIRIUS/SIGEP con un total de 85 nóminas.

Del colectivo gestionado en los sistemas centralizados y sobre una plantilla media de 74.220 afiliados al Régimen General de la Seguridad Social, se han realizado aproximadamente 129.975 movimientos de afiliación.

Resolución de incidencias en el sistema de información de personal SIRIUS: 4.661 de las cuales:

Ámbito General: 3.365

Área de Provisión: 172

Ámbito de Sanidad: 346

Ámbito docente: 778

Controles de acceso a los sistemas de información: 824 de los cuales:

Altas: 675

Bajas: 149

Impartición de los cursos de formación:

8 ediciones del curso “Gestión Básica de Recursos Humanos” (presencial).

2 ediciones del curso “Modulo Especializado de Recursos Humanos: Presupuestos, modificaciones de estructura orgánica, plantillas y R.P.T. en Sirius” (presencial), en colaboración con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

4 ediciones del curso “Modulo Especializado de Recursos Humanos: Gestión de Situaciones en SIRIUS” (presencial), en colaboración con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

2 ediciones del curso “Nóminas e IRPF en SIRIUS” (presencial), en colaboración con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

2 ediciones del curso “Modulo Especializado de Recursos Humanos: Provisión y cobertura de puestos de trabajo en SIRIUS” (presencial).

2 ediciones del curso “Modulo Especializado de Recursos Humanos: Gestión de Seguridad Social en SIRIUS” (presencial).

Elaboración de cuadros informativos relativos a la evolución de las retribuciones del personal de instituciones sanitarias, por categorías.

Como resultado del seguimiento de la ejecución de sentencias en materia de personal, se ha elaborado un compendio anual de análisis jurisprudencial, que incluye comentarios de un total de 14 pronunciamientos judiciales en materias de interés de la gestión de personal.

b) Elaboración de proyectos normativos.

Propuesta del articulado del Decreto 315/2019, de 27 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la aplicación de la prórroga de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid de 2019 para el año 2020, en los apartados que inciden en materia de gastos de personal.

Orden de 17 de enero de 2019, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se dictan Instrucciones para la Gestión de las Nóminas del Personal de la Comunidad de Madrid para 2019.

Resolución de 1 de julio de 2019, de la Dirección de Presupuestos y Recursos Humanos, por la que se procede a la aplicación en nómina del incremento retributivo del 0,25 por 100 respecto de las retribuciones vigentes a 31 de diciembre de 2018.

Orden de 24 de enero de 2019, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda por la que se fijan las cuantías máximas de productividad variable por cumplimiento de objetivos del personal directivo de las instituciones sanitarias dependientes de la Consejería de Sanidad y de los Entes y Empresas Públicas adscritos a la misma.

Instrucción de 11 de abril del 2019, de la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos, relativa al procedimiento de anotación, modificación y cancelación de sanciones en Registro de Personal.

Elaboración de las tablas retributivas para el personal funcionario no docente y para el personal laboral.

Elaboración de las tablas retributivas del personal docente y del personal estatutario.

c) Informes sobre Acuerdos, medidas convencionales y proyectos normativos adoptados en la Comunidad de Madrid.

En el ejercicio 2019, por este Centro Directivo se han emitido informes que afectan a ámbitos, materias o competencias propias de la Comunidad de Madrid, siempre que tengan incidencia bien sobre las estructuras administrativas u organizativas existentes y/o en el presupuesto de gastos de Capítulo I.

En materia de régimen jurídico, en el apartado de cuestiones que inciden sobre el personal al servicio de la Comunidad de Madrid, en el año 2019 se han realizado un total de 98 informes respecto de leyes, decretos u órdenes o estudios de otra naturaleza. De entre ellos podemos destacar los siguientes aspectos:

En cuanto a los informes que tienen el carácter de preceptivo destacan los emitidos respecto de 43 proyectos de decreto y 14 proyectos de órdenes. Entre los proyectos de decretos informados, cabe decir que 22 de ellos corresponden a la estructura orgánica de las distintas Consejerías tras la formación del nuevo gobierno de la Comunidad de Madrid en agosto de 2019.

Entre los acuerdos informados, hay que destacar la propuesta del Acuerdo de 15 de enero de 2019, del Consejo de Gobierno, sobre incremento retributivo del personal al servicio del sector público de la Comunidad de Madrid en el ejercicio 2019.

El resto de actuaciones de carácter jurídico y no preceptivo se corresponden con la elaboración de estudios sobre sentencias, normas de otras Administraciones Públicas o solicitudes parlamentarias que afectan a las competencias de esta Dirección General, en relación con temas específicos en el ámbito de la gestión de los recursos humanos del sector público de la Comunidad de Madrid.

En el ámbito del Servicio Madrileño de Salud se informaron entre otras 3 órdenes, un Convenio Colectivo, 2 acuerdos y 1 decreto, asimismo se realizó 1 consulta a la Abogacía de la Comunidad de Madrid referente a la contratación en puestos directivos del SERMAS a personal no fijo por el sistema de libre designación.

En el ámbito del personal docente no universitario de entre los informados, destacamos 1 acuerdo, 7 decretos y 4 órdenes.

Otro de los aspectos destacados de la actuación de esta Dirección General es el seguimiento de fallos judiciales en materia de personal del sector público autonómico.

Las actuaciones realizadas se han concretado en el análisis y comentario de sentencias, para información de la Dirección General y de las unidades que, de acuerdo con su ámbito competencial, puedan resultar interesadas en el fallo judicial.

Igualmente, hay que destacar la labor que lleva a cabo este centro directivo de seguimiento y gestión del cumplimiento de las obligaciones de los altos cargos derivadas de la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid. El inicio de una nueva legislatura en 2019, ha supuesto, además, un incremento muy significativo de trabajo de atención directa, telefónica, actualización de la base de datos, seguimiento, archivo y certificación de la documentación presentada en los Registros de Actividades y de Bienes y Derechos Patrimoniales de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid.

Por su parte, también se señalan las notas elaboradas en relación con temas específicos en el ámbito de la gestión de los recursos humanos del sector público de la Comunidad de Madrid.

Con la finalidad de dar respuesta a las necesidades que han ido surgiendo en la práctica así como de mejorar la coordinación entre las unidades de personal responsables en los procedimientos convocados por esta Administración para su provisión definitiva por funcionarios de carrera no docentes de la Comunidad de Madrid, especialmente en los casos en que los adjudicatarios cambian de Consejería u Organismo, se continúa realizando actuaciones dirigidas a regular el cese y la toma de posesión de dichos funcionarios que resulten adjudicatarios de un puesto de trabajo en los procedimientos convocados por esta Administración por los sistemas de libre designación o concurso de méritos.

En el ámbito de la Administración de Justicia se emitieron 4 informes, con implicaciones en materia de gastos de personal.

#### d) Actuaciones en materia de costes de personal.

Se diseñó el procedimiento para dar efectividad al mandato previsto en los Acuerdos adoptados en la Mesa General de negociación de los días 10 y 25 de abril de 2019, en relación con la distribución del fondo de productividad establecido en la Disposición Adicional Quinta del Convenio Colectivo Único y en la Disposición Adicional Cuarta del Acuerdo Sectorial sobre Condiciones de Trabajo del Personal funcionario de Administración y Servicios, para los años 2019-2020, y el reparto del fondo del 0,25 por ciento de la masa salarial correspondiente al ejercicio 2018 previsto en el artículo 3.Dos del Real Decreto Ley 24/2018, de 21 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público.

#### e) Actuaciones en materia de transparencia.

Respecto los procedimientos que corresponden a la Dirección General de Recursos Humanos derivados de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la

información pública y buen gobierno, durante el ejercicio de 2019 se han tramitado y resuelto 13.

f) Procedimientos y sistemas de información de personal.

Este Centro Directivo ejerce las competencias relativas al diseño, coordinación, administración y desarrollo de dichos aplicativos informáticos. En este sentido, hay que señalar:

Revisión y adaptaciones de aplicaciones existentes en SIRIUS:

Se ha iniciado el diseño de las modificaciones necesarias para proceder en el plazo que establezca la TGSS a la unificación de códigos de cuenta de cotización.

Se ha modificado el sistema para que permita la gestión de los nuevos “puestos de carrera” creados en el nuevo Convenio colectivo. En relación con las adaptaciones generadas por la entrada en vigor de este nuevo Convenio, aparte de la reclasificación del personal y el correspondiente incremento de específicos y niveles de determinado “puestos base”, cabe señalar la reintroducción de la acción social. Además, se han diseñado dos procesos para el abono de los nuevos fondos destinados al personal laboral del AMAS y Sanidad, regulados en la Disposición Adicional 6ª 1 del Convenio Colectivo.

La entrada en vigor de la nueva ayuda por fallecimiento prevista en la nueva normativa convencional, conllevó la necesidad de actualizar la digitalización y la revisión del procedimiento de “declaración de beneficiarios”.

Se ha diseñado una opción que permite la baremación automática de los servicios prestados del personal laboral, de cara a la tramitación del concurso de traslados y la estatutarización.

En 2019, finalizó el proyecto de implantación de los recibos de nómina “sin papel”, al igual que la entrega de los certificados de retenciones e ingresos cuenta del impuesto de las personas físicas.

Se ha diseñado un proceso por el cual se declara como renta exenta en el citado certificado la entrega de los “abonos transportes” previstos en la normativa convencional del personal de administración y servicios de administración general.

Todos los modelos del Sistema, se ha adaptado en cumplimiento de lo dispuesto en el nuevo Reglamento Europeo (UE) 2016/679 de Protección de Datos.

Se efectuaron las modificaciones necesarias al objeto adaptar el funcionamiento del Sistema a los cambios introducidos en el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación que, con efectos de 1 de abril de 2019, supuso la ampliación del permiso de paternidad a 8 semanas, aparte de otras muchas modificaciones en los ficheros que se remiten al INSS, a este respecto.

Además, tras la entrada en vigor Real Decreto-ley 27/2018, de 28 de diciembre, que supone la extensión a los funcionarios adscritos al mutualismo administrativo del derecho a la devolución de las cantidades retenidas en concepto de IRPF por las prestaciones de

---

maternidad y paternidad, fue preciso elaborar un nuevo fichero denominado “981” con esa información siguiendo instrucciones de la AEAT.

Medidas que se han aplicado en SIRIUS para el personal docente:

Realización y adaptación a SIRIUS de los procesos informáticos anuales requeridos por la gestión de la nómina del personal docente, entre los cuales destacamos la realización de nuevos procesos y funcionalidades en el sistema para mejorar la gestión de los procedimientos, y como novedad, en 2019, el diseño y ejecución del proceso para dar efectividad al Acuerdo de 30 de abril de 2019, del Consejo de Gobierno, por el que se distribuye el fondo del 0,25 por 100 de la masa salarial, a los funcionarios docentes no universitarios, profesores de religión, asesores lingüísticos y profesores especialistas.

Igualmente, se han aplicado en SIRIUS, para el personal directivo, estatutario y laboral especial de residencia, las anteriores medidas, reflejándose en especial en el mantenimiento y actualización de los catálogos de contratos, categorías, especialidades, documentos, certificados y coordinación de los procesos masivos que hayan de realizarse en el sistema informático, en especial, la distribución del mencionado fondo al personal estatutario.

Mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades de SIRE:

A lo largo de 2019 se han llevado a cabo trabajos de seguimiento del mantenimiento del sistema SIRE, que incluyen la resolución de incidencias de gestión y la creación y modificación de códigos en la Administración del Sistema. Además, se han puesto en marcha nuevas funcionalidades que no fueron desarrolladas en el momento de la implantación inicial de este sistema en el año 2010.

Mantenimiento del sistema: se han reportado y resuelto por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid un total de 45 incidencias; se han depurado 25.262 registros, se han creado 3 códigos de modalidad de situación administrativa y se ha llevado a cabo una importante labor de administración de nuevas claves SIRIUS, actualización de NCD de funcionarios y adecuación de categorías laborales, tras la aprobación de nuevo Acuerdo Sectorial de funcionarios y nuevo Convenio Colectivo para personal laboral en 2018.

Nuevas funcionalidades y proyectos: el proyecto más significativo que se ha implantado en 2019 ha sido el de Autoemisión de Certificados de Registro de Personal por parte de los interesados funcionarios de carrera e interinos no docentes desde el entorno ASES. La emisión se ha desarrollado tanto a fecha actual como a fecha determinada y con un sistema de firma mediante sello de órgano.

Asimismo, se ha administrado un listado específico en SIRE para la elaboración de la tasa de reposición de efectivos, en pruebas.

Por último, se ha estado trabajando en el Proyecto Anexado de documentación en los envíos de información y, junto a las unidades competentes, se ha participado en la nueva funcionalidad de consulta de trienios, en el desarrollo del Expediente Digital del Empleado Público y en el proyecto MAGMA para la incorporación del personal estatutario a Registro de Personal.

Desarrollo de nuevas funcionalidades de TRIE “Reconocimiento de trienios”.



Durante el año 2019, se ha puesto en marcha la nueva funcionalidad de TRIE para el reconocimiento de trienios de los funcionarios interinos de oficio, así como para los procedimientos de regularización de antigüedad de dichos funcionarios interinos.

## **RACIONALIZACIÓN Y ORDENACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS, RELACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO Y PLANTILLAS PRESUPUESTARIAS**

Reorganización administrativa.

El Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, ha supuesto la creación de 4 Consejerías nuevas: la Consejería de Presidencia, la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, la Consejería de Ciencia, Universidades e Innovación y la Consejería de Vivienda y Administración Local, por lo que se han creado 4 puestos de Alto Cargo: “Consejero de Presidencia”, “Consejero de Economía, Empleo y Competitividad”, “Consejero de Ciencia, Universidades e Innovación” y “Consejero de Vivienda y Administración Local”.

En virtud del Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, así como de conformidad con los respectivos Decretos de modificación de Estructura de las Consejerías afectadas, se han creado 19 puestos de Alto Cargo:

- En la Consejería de Presidencia: “Director de Área de Transformación Digital”.
- En la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad: “Viceconsejero de Empleo”, “Director General de Autónomos”, “Director General de Economía y Competitividad” y “Secretario General Técnico de Economía, Empleo y Competitividad”.
- En la Consejería de Ciencia, Universidades e Innovación: “Viceconsejero de Ciencia, Universidades e Innovación” y “Secretario General Técnico de Ciencia, Universidades e Innovación”.
- En la Consejería de Vivienda y Administración Local: “Viceconsejero de Vivienda y Administración Local” y “Secretario General Técnico de Vivienda y Administración Local”.
- En la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras: “Director General de Infraestructuras”.
- En la Consejería Educación y Juventud: “Director General de Bilingüismo”.
- En la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno: “Viceconsejero de Deportes”, “Viceconsejero de Transparencia”, “Director General de Planificación, Coordinación, Investigación y Formación de la Actividad Física y del Deporte”, “Secretario General Técnico de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno”.
- En la Consejería de Hacienda y Función Pública: “Viceconsejero de Presupuestos, Patrimonio y Contratación”, “Director General de Recursos Humanos”, “Director General de Política Financiera y Tesorería”. En esta consejería se ha amortizado el puesto de Alto Cargo de “Director del Área de Ordenación y Control del Juego”.
- En la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad: “Comisionado del Gobierno de Bienestar Animal”.
- En el Servicio Madrileño de Salud: “Director General de Coordinación Socio-Sanitaria”.

En virtud del Decreto 271/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas se han creado 1 puesto de Alto Cargo de “Director del Área de Política Interior y Ordenación del Juego” y 4 puestos de Subdirector General (SG Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo, SG Personal, SG Gestión Económico-Administrativa y SG Análisis y Organización).

En virtud del Decreto 282/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, se ha creado 1 puesto de Subdirector General de Transformación Digital.

En virtud del Decreto 287/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad se han creado 2 puestos de Subdirector General (SG Relaciones Laborales y Negociación Colectiva y SG Atención Integral al Emprendedor).

En virtud del Decreto 284/2019, de 5 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Ciencia, Universidades e Innovación, se han creado 3 puestos de Subdirector General (SG Personal, SG Régimen Económico y Organización y SG Régimen Jurídico).

En virtud del Decreto 273/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Vivienda y Administración Local se han creado 4 puestos de Subdirector General (SG Personal, SG Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo, SG Gestión Económico-Administrativa y SG Análisis y Organización).

En virtud del Decreto 274/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras se han creado 3 puestos de Subdirector General (SG Análisis y Organización, SG Seguimiento, Análisis y Estudios y SG Concesiones, Patrimonio y Conservación).

En virtud del Decreto 288/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería Educación y Juventud no se han creado puestos de Subdirector General.

En virtud del Decreto 281/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, se han creado 6 puestos de trabajo de Subdirector General (SG Personal, SG Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo, SG Gestión Económico-Administrativa, SG Análisis y Organización, SG Planificación, Investigación y Formación y SG Estadística).

En virtud del Decreto 272/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Función Pública no se han creado puestos de Subdirector General.

En virtud del Decreto 278/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad no se han creado puestos de Subdirector General.

En virtud del Decreto 307/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, se amortizan 3 puestos de Subdirector General. En virtud del mencionado Decreto y del Decreto 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud, se crea la Gerencia de Planificación Estratégica, la Dirección General de Planificación Socio-Sanitaria y la Oficina Regional de Cuidados Paliativos.

Todo ello implica que, en el ámbito de la Administración General, el número de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid en el año 2019 haya pasado de 114 a 138.

La reorganización administrativa derivada de la anterior normativa, ha implicado la creación de 2 puestos de trabajo de naturaleza eventual, lo que ha supuesto que, en el ámbito de la Administración General de la Comunidad de Madrid, el número de puestos de trabajo que pueden ser ocupados por personal eventual en el año 2019 haya pasado de 39 a 41.

Finalmente, la normativa descrita ha implicado la implementación de los preceptivos procesos y expedientes de modificación de estructura orgánica, así como la tramitación de múltiples expedientes de modificación de la relación de puestos de trabajo y plantilla presupuestaria de la Comunidad de Madrid.

Expedientes tramitados en el ámbito general:

Durante el ejercicio 2019, se han tramitado 1.246 expedientes de modificación de crédito

Como consecuencia de las necesidades organizativas de los distintos centros directivos, excepto el SERMAS y los programas docentes, a lo largo del ejercicio de 2019 se han informado, tramitado y aprobado 1.170 expedientes de modificación de las relaciones de puestos de trabajo y de la plantilla presupuestaria de la Comunidad de Madrid, de los cuales 471 conllevaban, la correlativa tramitación de modificaciones presupuestarias tipos 350 o 360. Entre ellos, destacamos por su importancia los realizados como consecuencia de las siguientes actuaciones:

- Creación de puestos financiados con los fondos de creación de empleo:
- FONDO 2019: El Convenio Colectivo único para el Personal Laboral al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid para el período 2018-2020 y el Acuerdo Sectorial del Personal Funcionario de Administración y Servicios para el período 2018-2020, contemplan para 2019 un fondo conjunto de 12.000.000 euros para la creación de empleo entre el personal laboral y funcionario, de 12.000.000 euros, cuya distribución se realizará a través de una Comisión Mixta, prevista en la Disposición Adicional Tercera del Convenio y la Disposición Adicional Segunda del Acuerdo. Del fondo de 12.000.000 euros, 10.000.000 euros se asignan a la Agencia Madrileña de Atención Social, y la cantidad restante, 2.000.000 euros, al resto de la Comunidad de Madrid.
- La distribución de los 10.000.000 euros en el AMAS dio lugar a la creación de 363 puestos de trabajo, 325 en Residencias de Mayores y 38 en Centros de Atención a Discapacitados Psíquicos.
- La distribución de los 2.000.000 euros restantes, por la citada Comisión Mixta (Acuerdo 27 de septiembre de 2019) dio lugar a la creación de 63 puestos de trabajo (40 PT de funcionarios y 23 PT laborales) en las distintas Consejerías.

- FONDO PENDIENTE DE 2018: En el ejercicio 2019 se procedió también a la creación de PT financiados con 1.000.000 euros pendientes de distribuir del fondo de creación de empleo de 2018 (11.000.000 euros: 10.000.000 euros AMAS y 1.000.000 euros para el resto de la Comunidad de Madrid). Este importe se distribuyó mediante Acuerdo de 17 de enero de 2019 de la Comisión Mixta, resultando la creación de 26 PT de trabajo, 23 de funcionarios y 3 de laborales en la Dirección General de Función Pública. Además, y como continuación del Acuerdo de 17 de enero de 2019, mediante Acuerdo de 9 de mayo de 2019, se acordó también la distribución de un incremento del fondo de 2018, de 580.711,47 euros, por la aplicación a esta finalidad de un remanente del fondo para la modificación de niveles de los puestos base de funcionarios. Esto dio lugar a la creación adicional de 15 puestos de trabajo (7 puestos de funcionarios y 8 de carácter laboral) en diversas consejerías.

- Creación adicional de puestos de trabajo en la Agencia Madrileña de Atención Social:

De forma adicional a la creación de puestos de trabajo derivada del fondo de creación de empleo señalada precedentemente (Fondo de 10 millones euros AMAS 2019), se tramitó un expediente destinado a la creación de 152 puestos para el incremento de la plantilla de personal en las Residencias Infantiles de la Agencia Madrileña de Atención Social. Este expediente fue financiado por una generación de crédito derivada de remanentes de tesorería.

- Creación de puestos de carrera:

De conformidad con la previsión de la disposición adicional 4ª “Fondo para la creación de puestos de carrera” del Convenio Colectivo Único para el Personal Laboral al Servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid (2018-2020), se ha procedido a la creación de puestos de carrera, mediante la transformación de puestos de categoría previamente existentes o, mediante la creación de nuevos puestos, conforme a las necesidades organizativas internas de las consejerías. Estas actuaciones se financiaron a través de un fondo centralizado para la creación de puestos de carrera de 2.000.000 euros. La distribución del fondo se realizó según lo acordado en las sesiones celebradas los días 27 de junio, 1 y 2 de julio, y 27 de septiembre de 2019, por la Comisión Paritaria de Vigilancia, Control, Interpretación y Desarrollo del Convenio Colectivo, sobre la distribución del fondo para la creación de puestos de carrera.

Como resultado de lo anterior, se han transformado 199 puestos funcionales en puestos de carrera, 98 puestos de categoría en puestos de carrera, y se han creado 28 puestos de carrera.

- Reclasificación profesional:

De conformidad con la Resolución de 13 de junio de la Dirección General de la Función Pública, por la que se establecen las forma y las condiciones de integración en las especialidades incluidas dentro del sistema de clasificación profesional regulado por el Convenio Colectivo Único para el Personal Laboral al Servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid (2018-2020), y las respectivas órdenes de integración de los Consejeros o Gerentes respectivos, se ha procedido a realizar en aquellos puestos en los que los ocupantes cumplían los requisitos de titulación, las siguientes modificaciones de la RPT:

Puestos laborales de “Titulado Superior”, Área D, nivel 9, Especialidad Medicina General, que pasan a ser “Titulados Superiores Especialistas”, Área D, nivel 10, con especialidades en “Medicina Familiar y Comunitaria”, “Geriatría” o “Medicina Interna”. Puestos laborales de “Diplomado en Enfermería”, Área D, nivel 7, que pasan a “Diplomado en Enfermería Especialista”, Área D, nivel 8, con la especialidad de “Enfermería Geriátrica”, “Enfermería del Trabajo”, “Enfermería Pediátrica” o “Enfermería Familiar y Comunitaria”.

Estas modificaciones de puestos de trabajo se han producido en su mayor parte en la Agencia Madrileña de Atención Social, donde se han reclasificado 44 puestos de trabajo de nivel 9 a 10, y 150 de nivel 7 a 8.

- Refuerzo de la plantilla del servicio de prevención de riesgos laborales.

Para potenciar las políticas de prevención de riesgos laborales reforzando los medios personales de los servicios de prevención, se han creado 37 puestos de trabajo y se han modificado 2, en la División de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Función Pública. Todo ello, como consecuencia del Acuerdo de 27 de septiembre de 2018, de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se distribuye el Fondo de 0,2 % de la masa salarial previsto en el artículo 18.2 de la Ley 6/2018 de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, el cual fue aprobado expresa y formalmente por el Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de 2 de octubre de 2018.

- Modificación de puestos de trabajo por incremento de la jornada en la Campaña INFOMA.

En el ámbito de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, como consecuencia del Preacuerdo de 15 de febrero de 2017, alcanzado por el Director General de Protección Ciudadana, la Jefa del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid y los representantes sindicales, por el que se acuerda pasar progresivamente de 4 meses a 6 meses la activación de los contratos vinculados a la Campaña estival INFOMA en el periodo 2017-2020, se ha procedido a la modificación en 2019 de la jornada laboral del 41,37 % al 45,48 %, de los 240 puestos de trabajo que prestan sus servicios en la campaña estival INFOMA.

- Refuerzo de la Red de Oficinas de empleo.

En la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, en ejecución del “Plan de Innovación y Refuerzo de la Red de Oficinas Públicas de Empleo de la Comunidad de Madrid” cuya primera línea de actuación es la mejora cualitativa y cuantitativa de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid, se han creado 47 puestos de trabajo.

- Refuerzo de la plantilla laboral en los centros docentes de Educación Especial y en las Aulas TEA.

La Consejería de Educación e Investigación, consecuencia de las necesidades surgidas en Centros de Educación Especial y Centros de escolarización preferente de diversos centros docentes con el alumnado que presenta necesidades sanitarias de carácter permanente o que requiere una atención sanitaria continuada, con el fin de ofrecer una educación de calidad en un entorno normalizado, así como ante las necesidades surgidas en las Aulas

TEA y en Centros de Educación Especial de diversos centros docentes para la adecuada prestación de servicios de atención directa a alumnos con necesidades educativas especiales en el curso 2019-2020, propuso la adecuación de la plantilla del personal laboral mediante la creación de 152 puestos de trabajo.

- Modificación puestos base de carácter funcional:

La Comisión de Seguimiento del Acuerdo Sectorial del Personal Funcionario de Administración y Servicios de la Administración de la Comunidad de Madrid acordó el 26 de septiembre de 2018, la distribución del fondo recogido en la Disposición Adicional Tercera del Acuerdo Sectorial del Personal Funcionario de Administración y Servicios, para la revisión de puestos base del personal funcionario. Este acuerdo supuso que mediante el correspondiente proceso informático y en el marco de la elaboración de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2019, se modificaron, con efectos de 1 de enero de 2019, los niveles del complemento de destino de los puestos base de los Cuerpos, Escalas y Especialidades afectados por el Acuerdo.

No obstante, este proceso informático no afectó a los puestos de trabajo abiertos a dos Grupos de clasificación, lo que obligó a que en el primer trimestre de 2019 se modificaran, a través de numerosos expedientes de modificación de la RPT y plantilla presupuestaria, todos los puestos de trabajo abiertos a dos Grupos de Clasificación que tenían un NCD inferior al del puesto base del Grupo de adscripción más alto del puesto.

b) Expedientes tramitados en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud:

Durante el ejercicio 2019 se han tramitado e informado un total de 309 expedientes de modificaciones de crédito de Capítulo I “Gastos de personal”, en las siguientes modalidades:

Tipo 320:

44 expedientes por un importe total de 235,5 millones euros, entre los que destacamos: Reparto de créditos para abonar la productividad variable del personal estatutario y directivo, distribución de créditos de Lista Espera Quirúrgica, distribución créditos para abonar la recuperación de la carrera profesional y reparto del fondo de masa salarial al personal estatutario y de formación.

Tipo 350:

85 expedientes de modificación de crédito con modificación de plantilla, entre los que cabe destacar la creación de nuevas plazas por Nuevas Acciones tanto en Atención Primaria y Hospitalaria (29.621.489,90 euros).

Tipo 340:

87 expedientes por un importe total de 166,4 millones de euros.

Tipo 380:

8 expedientes de modificación de crédito por cumplimiento de resoluciones judiciales firmes, por un importe total de 65.182 €.

Tipo 500:

85 expedientes por un importe de 6 millones de euros, de los cuales 60 están destinados a la financiación de las sustituciones del personal sanitario intensificado para realizar funciones de investigación durante el ejercicio 2019. En los 15 restantes se financió la

contratación de investigadores mediante los contratos “Juan Rodés”, “Valentín Fuster” o “Río Hortega” en diferentes centros sanitarios.

Durante el ejercicio 2019 se han tramitado un total de 161 expedientes de modificación de plantilla orgánica y de relación de puestos de trabajo de personal sanitario.

Por otra parte, en el ámbito de la Consejería de Sanidad, se han tramitado los siguientes expedientes de autorización:

- 4.606 autorizaciones para el nombramiento de personal estatutario interino.
- 844 autorizaciones para el nombramiento de personal estatutario eventual no sanitario.
- 334 expedientes de autorización para el nombramiento de personal estatutario sanitario en centros docentes: 242 enfermeras y 55 fisioterapeutas
- 6 contratos de alta dirección.
- 24 contratos de obra o servicio determinado, al amparo de lo previsto en la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, para la realización de proyectos de investigación en las Fundaciones de Investigación Biomédica de los centros sanitarios.
- 3 expedientes de cobertura de puestos vacantes de personal laboral.
- 69 expedientes de sustitución de personal laboral.
- 160 autorizaciones de nombramientos de personal estatutario sustituto por intensificación.

Actuaciones concretas sobre plantillas y efectivos de personal docente no universitario y personal del Servicio Madrileño de Salud:

Control y estado mensual de cupos y efectivos de personal docente no universitario.

Control en tiempo real de plantillas orgánicas de personal estatutario y RPT de personal funcionario y laboral, debido a la existencia de diversidad de sistemas informáticos implantados en los distintos centros sanitarios, que permite conocer la situación al día de la plantilla y su ocupación.

Las actuaciones concretas más destacadas sobre plantillas y efectivos del personal al servicio de la Administración de Justicia, son las siguientes:

Se tramitó un expediente MP para crear 23 puestos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia (6 puestos del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa, 16 puestos del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa y 1 puesto del Cuerpo Auxilio Judicial), a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el apartado sexto.6.c) del Acuerdo Sectorial para el personal funcionario de la Comunidad de Madrid al servicio de la Administración de Justicia para el período 2017-2020, en el sentido de consolidar en la plantilla orgánica de Justicia 23 refuerzos adscritos al Servicio de Apoyo del Tribunal Superior de Justicia.

Se tramitó un expediente MP con objeto de crear 8 puestos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia (2 puestos del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa, 4 puestos del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa y 2 puestos del Cuerpo Auxilio Judicial), a fin de proveer de medios personales al Juzgado de lo Social Nº 3 de Móstoles.

Se tramitaron 6 expedientes MP a fin de establecer la RPT inicial del Instituto de Medicina Legal de la Comunidad de Madrid, comportando la creación de 29 puestos y la modificación de 182 puestos ya existentes.

Se han atendido 189 solicitudes de nombramiento de funcionarios interinos para la cobertura de plazas vacantes, 704 de nombramientos o prórrogas de funcionarios interinos de refuerzo, con destino en diversos órganos judiciales, y 744 nombramientos de funcionarios interinos de sustitución, con un total anual de 1.637 autorizaciones.

## **PLANIFICACIÓN, CUANTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CAPÍTULO I DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Se ha realizado el seguimiento de la ejecución del Presupuesto de Capítulo I a través de:

- Realización de las proyecciones de nómina mensuales.
- Elaboración de informes mensuales de ejecución del gasto.
- En el ámbito del SERMAS se realiza una proyección sobre determinadas aplicaciones presupuestarias, atendiendo no sólo al gasto real del ejercicio en ejecución sino al realizado en ejercicios anteriores para facilitar el conocimiento de la evolución y variabilidad del gasto.
- Control de los efectivos que prestan servicios en instituciones sanitarias, para la elaboración de estadísticas de gasto.

En el ámbito del personal docente no universitario, seguimiento mensual del número de efectivos y su conversión en cupos con la finalidad de que no supere el presupuestado.

En el ámbito docente no universitario se realiza la proyección de gasto de todas las aplicaciones presupuestarias conforme al método de la distribución porcentual del gasto histórico y un informe mensual de ejecución del presupuesto de este personal.

Complementariamente, con carácter semestral, se han confeccionado las estadísticas de efectivos al servicio de la Comunidad de Madrid, a requerimiento del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, así como el Boletín Estadístico de Personal con carácter semestral. Así mismo, se elabora el informe anual sobre Tasa de Reposición de Efectivos de personal laboral, funcionario y estatutario, a efectos de elaboración de la Oferta de Empleo Público.

Se ha llevado a cabo el seguimiento presupuestario de los gastos de personal de las Empresas Públicas y resto de Entes dependientes del Servicio Madrileño de Salud, así como la evolución de los efectivos.

Elaboración de una estadística anual sobre las retribuciones del personal de la Comunidad de Madrid.

Durante el año 2019, de acuerdo con lo estipulado en la Orden HAP 2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos ha suministrado mensualmente la información relativa a la ejecución del Capítulo I del Estado de Gastos



del Presupuesto de la Comunidad de Madrid en los términos establecidos por el Ministerio de Hacienda.

- Seguimiento y control presupuestario del capítulo de gastos de personal de las empresas, entes, fundaciones y consorcios del sector público de la Comunidad de Madrid.

En lo que respecta a los gastos de personal, en el ámbito de las empresas, entes, fundaciones y consorcios del sector público de la Comunidad de Madrid, durante el ejercicio 2019, se han realizado las actuaciones que a continuación se detallan:

- Emisión de informes sobre las modificaciones presupuestarias que afecten a los gastos de personal.
- Control y seguimiento de la ejecución de los presupuestos anuales.
- Emisión de los informes de autorización de la masa salarial del personal laboral.
- Emisión de informes, conjuntamente, con la Dirección General de Función Pública, de proyectos de contratos de alta dirección.
- Emisión de informes de modificación de plantillas, previos a su aprobación por los órganos competentes.
- Emisión de informes de autorización de contratación de personal laboral temporal. Durante el año 2019 se tramitaron 930 informes de fundaciones del sector público de la Comunidad de Madrid.
- Emisión, conjuntamente, con la Dirección de Función Pública, de informes sobre la contratación de personal laboral de la empresa pública Radio Televisión Madrid, S.A, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley 8/2015, de 28 de diciembre, de Radio Televisión Madrid. En el año 2019 se informaron 573 contrataciones laborales temporales.
- Emisión de los informes para la contratación indefinida, dentro de los límites de la tasa de reposición establecida legalmente para el ejercicio 2019.
- Emisión del informe, previsto en la disposición adicional décima de la Ley de Presupuestos Generales del Comunidad de Madrid para 2019, sobre las contrataciones necesarias para dar cumplimiento a planes estratégicos de empresas públicas.
- Emisión del informe sobre la tasa de reposición adicional para estabilización de empleo temporal, en empresas y fundaciones del sector público de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones vigésimo novena y trigésima de la Ley 6/2018, de 3 de julio de 2018, de Presupuestos Generales del Estado para 2018.

## **ORDENACIÓN DE LA GESTIÓN CENTRALIZADA DE PERSONAL**

La Dirección General de Recursos Humanos tiene atribuidas competencias propias en materia de gestión de personal y, en este sentido, la actividad desplegada en este apartado se desagrega de la siguiente forma:

a) Situaciones administrativas, reingresos, reconocimientos de derechos, formación y custodia de expedientes de personal funcionario:

Procedimientos de pérdida y adquisición de la condición de funcionario: 467 y 477, respectivamente.

Procedimientos de declaración de situaciones administrativas: 241.

Procedimientos de reingreso al servicio activo de funcionarios: 101.

Procedimientos de reconocimiento de antigüedad por servicios previos y de reconocimiento de trienios: 229 y 3.072, respectivamente.

---

Procedimientos de reconocimiento de trienios de funcionarios interinos: 1.543.  
Reconocimientos y acreditaciones de grado personal de personal funcionario de Administración y Servicios: 2.011.  
Documentación escaneada: 17.412.

b) Personal Laboral:

Se ha informado la cobertura temporal de 10.680 puestos de trabajo, de los cuales:

Vacantes: 2.074

Sustituciones: 7.198.

Contratos por circunstancias de la producción: 728

Contratos de obra o servicio determinado: 648.

Asimismo, se han tramitado 32 reingresos al servicio activo.

c) Provisión de puestos de trabajo y carrera administrativa:

Convocatorias para la provisión de puestos de trabajo de acuerdo con la vía especial del artículo 55 de la Ley 1/1986, de 10 de abril, de la Función Pública de la Comunidad de Madrid: 248 convocatorias de libre designación (puestos de trabajo convocados 297), resoluciones 234.

Informes previos a la resolución de procedimientos de provisión emitidos conforme al artículo 49.2 de la Ley 1/1986, de 10 de abril, de la Función Pública de la Comunidad de Madrid: 216 por concurso de méritos, de los cuales 178 han sido favorables y 38 desfavorables (número de convocatorias: 173 y número de puestos convocados: 942) y 349 por libre designación, de los cuales 344 han sido favorables y 5 desfavorables (número de convocatorias 360 y número de puestos convocados 558).

Expedientes de Comisiones de Servicios formalizados: Se han autorizado 52, de las cuales 21 se han autorizado a funcionarios de otras Administraciones Públicas para que desempeñen un puesto de trabajo en la Comunidad de Madrid y 10 han sido autorizaciones para que funcionarios de la Comunidad de Madrid desempeñen puestos de trabajo en otras Administraciones Públicas; el resto (21) han sido comisiones de servicio para ocupar puestos de trabajo de otras Consejerías. No se han autorizado 12 comisiones de servicio por no cumplirse los requisitos para cubrir el puesto de trabajo o emitirse informe negativo por parte del órgano al que estuviera adscrito el puesto de origen.

Informes favorables emitidos sobre adscripciones provisionales entre Consejerías: 63 (de un total de 67 solicitadas).

Informes sobre autorización de cobertura interina de puestos de trabajo de funcionarios de Administración y Servicios: autorizados 800, no autorizados 22.

Informes de convocatorias de coberturas interinas de puestos de trabajo de personal funcionario de Administración y Servicios: 5 (para 7 puestos de trabajo).

Informes sobre autorización de nombramientos de funcionarios interinos para la ejecución de programas temporales: 337 (autorizados 71, no autorizados 3, prorrogados 263); por exceso o acumulación de tareas 126 (autorizados 113, no autorizados 3, prórrogas 263).

Otros informes en materia de provisión: 60

---

Informes en relación con los recursos de alzada o de reposición interpuestos: 10

d) Recursos y ejecución de sentencias de personal:

Recursos administrativos resueltos formulados contra actos de la competencia de la Dirección General: 26 (desestimatorios: 24; inadmisiones 2).

Resoluciones acordando el envío de expedientes administrativos al orden contencioso-administrativo, como consecuencia de la interposición de recursos en dicha vía: 24.

Sentencias y Autos firmes recaídos sobre procedimientos de la competencia de la Dirección General: 3 desestimatorias.

Expedientes de ejecución de sentencias tramitados en el año 2019: 712

e) Actividad del Registro de Personal:

Asientos registrales individuales realizados por Registro de Personal: 63.916, desagregados del siguiente modo: inscripciones 8.568 (funcionarios: 2.154; laborales: 6.414) y anotaciones 55.348 (funcionarios 16.217; laborales: 39.131).

Certificados de Registro de Personal emitidos: 31.195. La cifra de emisión de certificados en esta anualidad se ha incrementado muy significativamente con la implantación de la emisión de certificados desde ASES en febrero de 2019.

De la cifra total de 31.195, 27.040 certificados se han emitido directamente por los interesados desde el entorno ASES y 4.155 por los operadores de Registro de los que, a su vez, 2.788 se han remitido directamente desde Registro a los gestores. El promedio mensual de certificados es de 2.595 certificados.

Elaboración y verificación de estadísticas de efectivos del Ministerio de Hacienda y Función Pública: 2 (periodicidad semestral, a 1 de enero de 2019 y a 1 de julio de 2019).

Elaboración y publicación en la web de la Comunidad de Madrid del Boletín Estadístico Semestral con el número de empleados públicos autonómicos desagregados por Administración de la Comunidad de Madrid propiamente dicha y resto del sector público autonómico (datos referidos también a 1 de enero y 1 de julio de 2019, respectivamente).

Registros depurados manual y automáticamente: 25.262 registros (además del rechazo masivo de los envíos al buzón de SIRE de contratos de duración inferior a 6 meses).

Incidencias del Sistema, funcionales y de gestión remitidas a Madrid Digital: 45.

Depuración, desarrollo y anotación de procedimientos masivos de cancelación de la anotación de 73 sanciones y de concesión de 1.761 insignias.

Comunicaciones/oficios de procedimiento: 3.685.

Explotación de datos (listados): 923.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 921M GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
**CENTRO GESTOR :** 120150000 D.G. DE PRESUPUESTOS Y RECURSOS HUMANOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAL DE LAS CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ADAPTACIONES NORMATIVAS	EXPEDIENTES	2	1
COMPENDIOS DE RESOLUCIONES JUDICIALES	EXPEDIENTES	1	1

**2 RACIONALIZACIÓN Y ORDENACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS, RELACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO Y PLANTILLAS PRESUPUESTARIAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPEDIENTES DE MODIFICACIÓN DE RPT Y PP	EXPEDIENTES	1.208	1.341
EXPEDIENTES DE ESTRUCTURAS ORGÁNICAS	EXPEDIENTES	7	14

**3 PLANIFICACIÓN, CUANTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CAPÍTULO I DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPEDIENTES DE MODIFICACIÓN DE CREDITOS	EXPEDIENTES	1.227	1.246
ANÁLISIS Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE CAPÍTULO I	EXPEDIENTES	72	70

**4 ORDENACIÓN DE LA GESTIÓN CENTRALIZADA DE PERSONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROVISIÓN ARTICULO 55	EXPEDIENTES	200	248
INFORMES PROCEDIMIENTOS DE PROVISIÓN	EXPEDIENTES	700	565
ACUERDOS DE COMISIONES DE SERVICIO	EXPEDIENTES	40	64
COBERTURA INTERINA	EXPEDIENTES	12.416	24.668
NOMBRAMIENTOS EBEP	EXPEDIENTES	330	463
RECONOCIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE GRADO	EXPEDIENTES	800	2.011
PÉRDIDA Y ADQUISICIÓN DE LA CONDICIÓN DE FUNCIONARIO	EXPEDIENTES	1.185	944
DECLARACIÓN DE SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	EXPEDIENTES	250	241
REINGRESO AL SERVICIO ACTIVO DE FUNCIONARIOS	EXPEDIENTES	75	101
RECONOCIMIENTO DE ANTIGUEDAD FUCA	EXPEDIENTES	3.200	3.072
RECONOCIMIENTO DE ANTIGUEDAD FUIN	EXPEDIENTES	1.300	1.503
RECONOCIMIENTO SERVICIOS PREVIOS	EXPEDIENTES	210	229
REINGRESOS LABORALES	EXPEDIENTES	38	32
ADSCRIPCIONES PROVISIONALES	EXPEDIENTES	50	67

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 921M GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
**CENTRO GESTOR :** 120150000 D.G. DE PRESUPUESTOS Y RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS/INDICADORES				
CERTIFICADOS DE REGISTRO DE PERSONAL	EXPEDIENTES	600	4.155	
EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	EXPEDIENTES	700	712	
AUTOR. NOMBRAM. PERSONAL EVENTUAL NO SANITARIO SERMAS	EXPEDIENTES	3.500	844	
AUTORIZACIÓN NOMBRAMIENTOS PERSONAL SANITARIO INTERINO	EXPEDIENTES	3.500	4.606	
AUTORIZACIÓN DE CUPOS PERSONAL DOCENTE	EXPEDIENTES	3.000	50.194	

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 923A **GESTIÓN DEL PATRIMONIO Y COORDINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**Servicio:** 12017 **D.G. DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y TESORERÍA**

---

El conjunto de actividades desarrolladas con cargo al programa 923A, que gestiona la Dirección General de Patrimonio y Contratación se centra en materia Patrimonial y de la Contratación pública y en ambos casos tienen como común denominador la optimización de sus recursos.

En el ámbito competencial del Patrimonio desde la Subdirección General de Patrimonio se desarrollan las competencias de la gestión, la ordenación patrimonial, la ampliación y actualización de bienes y derechos de la Comunidad de Madrid, la gestión administrativa de los inmuebles y la reforma, reparación, rehabilitación y conservación de los edificios adscritos a la Consejería de Hacienda y Función Pública (en el 2019 Consejería de Economía, Empleo y Hacienda). También lleva a cabo la coordinación con los sistemas de información (NEXUS ECCL, y aplicaciones complementarias) y el desarrollo del Plan de Optimización Patrimonial de la Comunidad de Madrid.

En cuanto a la coordinación de la contratación pública, esta competencia se lleva a cabo a través de la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Pública, que gestiona la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, el Registro de Contratos y la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid; lleva a cabo la normalización de la documentación contractual y la gestión de los sistemas de información para la contratación (NEXUS ECCL y aplicaciones complementarias) y del Portal de la Contratación Pública en Internet. Además, elabora proyectos normativos, realiza actividades de formación y divulgación, de explotación de la información y publicaciones en la materia.

De los objetivos que se preveían desarrollar en el ejercicio 2019 que se incluyeron en el programa 923A correspondiente a esta Dirección General, se señala el grado pormenorizado, por materias, del grado de cumplimiento.

### **REFORMAS, REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN DE INMUEBLES ADSCRITOS A LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

A lo largo del ejercicio 2019, se ha continuado con la realización de obras para la adecuada prestación de los servicios públicos y la correcta conservación del patrimonio, mediante la reforma, reparación, rehabilitación y conservación de los diferentes edificios adscritos a la Consejería. Asimismo, estas tareas han estado estrechamente coordinadas con la Política Patrimonial de la Comunidad de Madrid.

En esta línea se ha promovido, contratando y encargando: estudios, planes, programas, proyectos y obras, sobre el patrimonio inmobiliario de la Comunidad de Madrid y los inmuebles que esta utiliza en el desarrollo de sus funciones, bajo principios de optimización y regeneración, atendiendo a dos líneas estratégicas:

- La rentabilización y adecuación de los inmuebles para usos administrativos.

- Rehabilitación del patrimonio inmobiliario, con especial atención a su Patrimonio Histórico para su conservación y su puesta en uso.

Entre los planes participados o redactados bajo este objetivo, relativos a los inmuebles para usos administrativos, se ha continuado con el desarrollo del Plan de Eficiencia de Espacios (PEE) bajo los criterios que rigen el mismo (concentración de sedes, conectividad, accesibilidad, actualización normativa, sostenibilidad, eficiencia espacial, bienestar en el trabajo, economía e imagen). Como parte del mismo, durante 2019 se ha desarrollado una estrategia de ocupación integral del edificio de la Plaza de Chamberí nº 8, con una superficie neta de 7.940,40 m<sup>2</sup>, así como la colaboración con la propiedad en el proyecto de accesibilidad del mismo.

En lo relativo a la rehabilitación y puesta en uso del patrimonio inmobiliario, y las actuaciones para su regeneración, en 2019 se ha continuado acometiendo lo siguiente:

Plan de Infraestructuras Archivísticas (PIA) a través del Proyecto para la Rehabilitación del Archivo Central de la Comunidad de Madrid en el Colegio de San Fernando, Programa de Actuaciones para la Regeneración y Apertura al público de la Finca Vista Alegre.

Respecto al primero, en 2019 se inició la obra, con un presupuesto de 6,49 millones de euros, que permitirán la rehabilitación de la nave del antiguo archivo de la Consejería de Hacienda para transformar este equipamiento en una infraestructura estratégica con capacidad para el almacenamiento de 38.000 ml de documentos, que gestionará la Subdirección General de Archivos. El proyecto aúna los objetivos relativos a la custodia documental y sus infraestructuras y los relativos a la política de rehabilitación y optimización del patrimonio inmobiliario.

El Programa de Actuaciones para la Regeneración y Apertura al público de la Finca Vista Alegre atiende, además, específicamente, los objetivos de conservación, salvaguarda, protección y custodia del patrimonio histórico. El citado Programa fue aprobado por Consejo de Gobierno el 17 de abril de 2018 y contempla la inversión de 15,74 millones de euros a cuatro años en dos fases de estudios proyectos y obras.

La complejidad de Vista Alegre y de su regeneración integral, hacen preciso compatibilizar operaciones y procesos de diferente naturaleza, escala y recorrido, que abarcan desde la formulación definitiva de los instrumentos de gestión y planificación, hasta un amplio espectro de intervenciones sobre el patrimonio vegetal y edificado de la Finca.

En ejecución del Programa, durante el 2019 se finalizaron encargos aprobados en 2018, ejecutándose un total de 9 encargos a medios propios, que incluían 7 obras y 2 servicios. Se redactaron así mismo varios estudios o instrumentos de planificación con finalidades específicas, tales como el estudio de riesgo de arbolado, el protocolo de actuación en caso de emergencia o el estudio arqueológico del vallado perimetral de la Finca.

En los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid los importes del Programa de Actuaciones están recogidos en el subconcepto 61201 (reposición y conservación inmuebles patrimonio histórico-artístico) del capítulo 6 "Inversiones reales" del Programa 923A "Gestión del Patrimonio y Coordinación de la Contratación Pública". El capítulo 6 en 2019 contó con un presupuesto final de 9.963.612,81 euros, habiéndose reconocido obligaciones por 4.988.712,74 €, un 50 % del mismo.

Adicionalmente, a lo largo del ejercicio 2019 se ha continuado atendiendo la obligación de conservación (determinaciones de ITEs, órdenes de ejecución, etc.) y adaptación normativa, que exige la adecuada prestación de los servicios públicos y la legislación en materia de conservación y rehabilitación de las edificaciones, mediante informes, tutelas, proyectos y obras sobre diferentes edificios adscritos a la Consejería.

Así mismo, en el marco del Programa de Actuaciones en Vista Alegre, se ha atendiendo este deber de conservación sobre edificaciones que estaban adscritas a otras Consejerías, buscando garantizar la seguridad de las personas y los bienes.

Estas actuaciones han permitido un cumplimiento de objetivos que se sitúa en el 80 % para la ejecución de las obras previstas, el 57 % de lo fijado para la implantación de sedes y más del 100 % para lo previsto en cuanto a instrumentos especiales de Planificación patrimonial.

## **ORDENACIÓN PATRIMONIAL, AMPLIACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE BIENES Y DERECHOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

A lo largo del ejercicio 2019 se ha continuado con el objetivo perseguido en los últimos años de reordenación y racionalización del uso y aprovechamiento de los edificios administrativos. En estos trabajos tiene especial importancia la continua necesidad de espacio de las distintas Consejerías a través de sus Direcciones Generales y Entes Públicos adscritos. De tal forma, se ha insistido dentro del Plan de Optimización Patrimonial en la búsqueda de nuevas ubicaciones tanto en edificios propios como en arrendamientos, realizando los análisis previos del mercado de oficinas, las negociaciones con la propiedad y la participación en los estudios de implantación de diferentes unidades administrativas en inmuebles situados en la ciudad de Madrid con base en la racionalización y rentabilización de éste uso. Los resultados de la búsqueda y estudio de los inmuebles disponibles en el mercado, ha conformado una base de datos, con más de 150 inmuebles georreferenciados, que ofrece información sobre sus características principales (superficies, geometría, imagen, ubicación, entorno, otras consideraciones técnicas y económicas), y que está ligada a dossiers completos recogiendo planimetría, licencias etc. La elaboración de esta base conformada por más de 150 inmuebles, ha facilitado la realización de los trabajos de búsqueda y selección de inmuebles, trabajos que se vieron incrementados en el segundo semestre de 2019 a consecuencia de los reajustes y reubicaciones de unidades administrativas, derivadas de la nueva estructura organizativa contenida en el Decreto 52/2019, de 19 de agosto por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid. Entre otros se han localizado, analizado y visitado emplazamientos para la para la reubicación de las sedes del SERMAS, de la Subdirección General de Recaudación de la Consejería de Hacienda y Función Pública, de la Consejería de Transportes, del Registro General de Educación, de la Dirección de Área de Política Interior, y Ordenación y Control de Juego, de la ampliación de la Consejería de Políticas Sociales, del Centro de Salud “Las Adelfas”, y Centro de Salud “Alameda”. Estos trabajos se han realizado en su totalidad con medios propios.

En esta situación se han producido igualmente cambios de adscripción y de ocupación de espacios que han requerido la actualización del Inventario General de Bienes y Derechos.



En cuanto a la realización de valoraciones y tasaciones, se llevan a cabo, con carácter general, a través de medios propios de la Dirección General de Patrimonio y Contratación, no obstante, en ocasiones se recurre a colaboraciones externas para su desarrollo, para lo cual dentro del capítulo 2 de este programa se presupuestan créditos destinados al pago de estos servicios, concretamente el subconcepto 22702 “Trabajos realizados por empresas de valoraciones y peritajes” y 22709 “Otros trabajos con el exterior”.

El grado de ejecución presupuestaria en el ejercicio 2019 del subconcepto 22702 del programa 923A ha sido del 100 %. El crédito inicial de partida fue de 20.300 €, con una modificación presupuestaria de -15.066 € y un gasto total de 5.233,25 €.

Las tasaciones de inmuebles se han realizado en gran parte de forma interna. De manera compartida con la Dirección General de Tributos, se ha realizado 1 tasación en el presente año, y desde la Dirección General de Patrimonio y Contratación se han realizado 41. Además, se ha encargado 2 tasaciones externas, cuyo abono se realiza a cargo de este subconcepto 22702. Un total de 44 tasaciones han estado relacionadas con actualizaciones del Inventario de Bienes Inmuebles.

Los 41 inmuebles valorados desde la Dirección General de Patrimonio y Contratación, a través de la unidad administrativa que gestiona esta competencia, se corresponden con altas en Inventario, fruto de diferentes negocios patrimoniales gratuitos que se distribuyen de la siguiente forma: 4 terrenos: 15 locales, 22 edificios.

En cuanto a los dictámenes de renta, necesarios para evaluar la adecuación al mercado inmobiliario de los precios de arrendamientos de inmuebles, se han realizado sobre 20 inmuebles con medios propios de la Dirección General de Patrimonio y Contratación. Se ha contratado 1 dictamen de renta a una empresa externa. Suma un total de 21 informes aportados a contratos negociados en el ejercicio 2019.

La ejecución presupuestaria en el ejercicio 2019 del subconcepto 22709 “Otros trabajos con el exterior” del programa 923A ha sido del 4,75 %.

En lo que respecta a los procedimientos vinculados a la Ordenación y Defensa del Patrimonio, todos ellos de carácter interno, cabe destacar las siguientes actuaciones:

Supervisión de (10) proyectos de obras, de ellos 7 para obras gestionadas por la Subdirección General de Patrimonio: (Instalaciones C/ Alcalá nº 1 y otras actuaciones en la finca Vista Alegre Proyecto de Restauración de las escalinatas de acceso, pórtico y vestíbulo del Palacio Nuevo, Galería, Obras en Caballerizas, Actuaciones en garita, ría y apertura, proyecto Modificado de intervención en la Estufa, y Actuaciones urgentes en el arbolado) y 3 para otras Consejerías (CRN de Hacienda de Pavones, Cubiertas de los Juzgados de Plaza de Castilla, OE Atocha).

(7) Descripciones, georreferencias y certificaciones gráficas alternativas para Catastro y Registro: IES Simancas, G. Marañón, Tranzones 15 Y 13 Aranjuez, EDAR y EBAR Ciempozuelos, IES Eugenio Muro. Cadalso de los Vidrios, C/ Braille 10, 21 y 23 y Base retén de Lozoya.

(175) Análisis urbanísticos y de documentos de antecedentes técnicos sobre parcelas, locales, edificios y complejos e informes de planeamiento, entre los que destacan: 21 inmuebles para los que se negociaban arrendamientos. 150 inmuebles incorporados a la

base de inmuebles disponibles en la ciudad de Madrid. Análisis de adecuación urbanística y estudio de antecedentes, proyectos, licencias, y análisis de propuestas de obra de mejora, para el inmueble de la calle Alcalá Galiano 4, estudio urbanístico de los inmuebles como el Parking Puerta de Toledo, calle Canarias 49 y calle Pradillo 62-64.

Seguimiento de trabajos (6) preparatorios para la elaboración del Plan Especial de la Finca Vista Alegre, vinculados al “Programa de Actuación para la Recuperación y Apertura al Público de la Finca “Vista Alegre”. (Topografía, Arqueología, Imagen Final, Evaluación de medidas de Seguridad a adoptar en el vallado de la Finca Vista Alegre, Propuesta de Imagen Final, trabajos fotogramétricos).

Se investigaron (10) inmuebles (titularidad, adscripción, régimen urbanístico, datos físicos, ocupación y disponibilidad de espacios) a solicitud de la Agencia Madrileña de Atención Social.

Se han realizado 312 actuaciones catastrales, de las cuales 58 corresponden a Madrid capital y 254 a otros términos municipales de la Comunidad. Destacando el expediente de Vallecas en Madrid Capital con estudio de 20 parcelas y la investigación de parcelas rústicas de los municipios de Miraflores, Leganés, Aranjuez, Garganta de los Montes, Parla y Pozuelo de Alarcón y los trabajos catastrales derivados del Acuerdo de 27 de diciembre de 2018 del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid por el que se autorizó la cesión global del activo y pasivo de la sociedad mercantil pública “Gestión y Desarrollo del Medio Ambiente de Madrid, Sociedad Anónima” GEDESMA a la Comunidad de Madrid.

Incorporación a Inventario de 230 documentos pertenecientes a 41 inmuebles. Investigación y gestión de (3) inmuebles de compensación de deuda y su correspondiente. (75) Visitas a inmuebles vinculados a inspecciones, reubicaciones y cesiones.

#### INVENTARIO DE BIENES Y DERECHOS.

Todas las operaciones realizadas en la gestión del Inventario General de Bienes y Derechos de la Comunidad de Madrid se realizan en dos aplicaciones informáticas: SING, el sistema que recoge el Inventario General de Bienes y Derechos de la Comunidad de Madrid y que es básicamente jurídico y técnico, y Nexus dónde se registran las operaciones contables a que da lugar la incorporación, cambio de situación o baja de los inmuebles o derechos inmobiliarios en el Inventario General.

Pero aparte de la gestión de estas dos aplicaciones, existen otros tipos de actuaciones relacionadas con la gestión del Inventario como son la investigación y actualización de documentos jurídicos sobre la propiedad, adscripciones, cesiones, concesiones, etc. Así mismo la actualización de datos técnicos sobre superficies construidas, geo-referencias, valoraciones, segregaciones y creación de subespacios y cualquier alteración que modifique su configuración o estructura.

Sin computar ese tipo de actuaciones, a lo largo del 2019 se han generado, en sus distintos epígrafes, 35 expedientes relativos a Altas producidas en ese Inventario de bienes inmuebles o derechos inmobiliarios, 7 de los cuales se corresponden con el alta de derechos arrendaticios a favor de la Comunidad de Madrid, y 20 expedientes de bajas.

También tienen reflejo en esas aplicaciones todas las operaciones que de alguna manera afectan a la situación o valor de un inmueble ya que son analizadas, recogidas y

contabilizadas a través de sus Activos Fijos. En concreto la realización de mejoras sobre los edificios y terrenos que suponen un incremento de su valor, pero que a su vez puede suponer un incremento en la vida útil del inmueble, aumentando su periodo de amortización. En este apartado cabe destacar las regularizaciones de las obras encargadas a la empresa Obras Madrid (antiguamente ARPROMA) y que ha dado lugar a expedientes de Ingreso RI y de Asientos Directos para recoger el remanente de los presupuestos de los Planes de Financiación para la realización de obras públicas y poder regularizar el valor de los inmuebles afectados. En el 2019 se han gestionado un total de 24 expedientes de reclasificación de los Activos Fijos de los inmuebles inventariados y de creación de nuevos Activos Fijos, y un total de 35 Asientos directos, por un importe total de 54.354.972,68 euros, generados por los expedientes de liquidación de obras (AOPE), realizadas en inmuebles y aprobadas por la DG Patrimonio.

Como labor diaria y habitual por su volumen está la emisión de Certificados de Inventario para la realización de obras. Son obligatorios para cualquier actuación que se realiza sobre un bien inmueble inventariado, ya que constatan el derecho de propiedad que la Comunidad de Madrid tiene sobre el bien. Por ello es obligación de todas las Consejerías solicitar el Certificado de Inventario, y a su vez exigible por las Intervenciones Delegadas para cualquier tramitación de expedientes que conlleven un gasto por obras de toda índole. En el ejercicio 2019 se han emitido 610 certificados de inventario.

Uno de los objetivos planteados en 2018 fue disminuir el número de expedientes que, desde 2015, están pendientes de realizar por la imposibilidad del sistema NEXUS. De forma paulatina y a la par con la tramitación de expedientes del ejercicio 2019, se han ido actualizando inmuebles que se encontraban atrasados, siendo 17 los expedientes regularizados de ejercicios anteriores.

El inventario también registra altas, bajas, compra de valores, venta de participaciones y otros tipos de operaciones referente a Valores Mobiliarios propiedad de la Comunidad de Madrid. Actualmente la Comunidad participa en 72 Entes, que van desde Entidades de Derechos Público, Organismos Autónomos, Asociaciones y Fundaciones hasta Sociedades Mercantiles. En el Ejercicio 2019 ha habido variación de capital en 9 entidades: Obras Madrid; Madrid Activa; Agencia de la Administración Digital (ICM); AMTA; Consejo de la Juventud, Consorcio Urbanísticos Valdelascasa; Consorcio Urbanístico Tecnológico del Sur; Consorcio Móstoles Tecnológico y Consorcio Parque Empresarial Carpetania. Ello ha dado lugar a los correspondientes expedientes de tramitación de Asientos Intercentros y al expediente de Asiento contable Directo por la Valoración del Deterioro correspondiente al año 2019 para su incorporación a la Cuenta General Anual.

## **GESTIÓN Y ADMINITRACIÓN DE INMUEBLES**

Entre las competencias que ostenta esta Dirección General en el ámbito del patrimonio se encuentra la gestión y la administración de los inmuebles que tiene adscritos y que se manifiestan en las siguientes actuaciones:

- Gestión de facturas de agua, electricidad, cuotas de comunidad de propietarios, etc. por un importe de 78.952,14 euros.
- Recaudación de los ingresos generados por la cesión a terceros en régimen de arrendamiento de viviendas y locales propiedad de la Comunidad de Madrid, por importe

de 140.736,50 euros en 2019, incluida la presentación de las declaraciones del IVA repercutido en estas operaciones.

- Propuesta de contratación de servicios de limpieza, seguridad y otros servicios relativos a estos inmuebles adscritos.
- Estudio y propuesta de contratación de los seguros de la Consejería de Hacienda y Función Pública para la cobertura de los riesgos derivados de la tenencia de inmuebles (daños materiales y responsabilidad civil por su uso y explotación).
- Repercusión de tributos locales a los cesionarios de inmuebles de esta Administración. En 2019 se han realizado 32 actuaciones por importe de 76.471,81 euros contabilizados en el artículo 38 del presupuesto de ingresos.

El número total expedientes de ejecución presupuestaria en 2019 ha sido de 397 (220 de gasto y 177 de ingresos)

#### TRIBUTOS LOCALES

Por otra parte, de acuerdo con la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 27 de marzo de 2015, se ha llevado a cabo la gestión de los tributos locales periódicos y de gestión mediante registro, padrón o matrícula en los que la Administración de la Comunidad de Madrid es sujeto pasivo, a título de contribuyente o de sustituto, por detentar la titularidad de un inmueble o de un vehículo de tracción mecánica. Ello conlleva en todo caso el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, la Tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos y la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local por paso de vehículos de los bienes gravados por estos tributos que estén adscritos a cualquier Consejería y Organismo Autónomo de carácter administrativo, incluidos aquéllos que forman parte de los denominados patrimonios separados de suelo y vivienda y de las propiedades administrativas especiales como los de infraestructura del transporte.

La gestión del pago de estos tributos a lo largo del 2019 ha implicado la tramitación de 363 expedientes de gasto con cargo al subconcepto 22500 "Tributos locales", que aproximadamente se corresponde con 2.200 liquidaciones tributarias.

En el ejercicio 2019 con cargo al subconcepto 22500 "Gestión Tributos Locales" se han reconocido obligaciones por un importe total de 10.994.687,26 euros, lo que supone una ejecución del 100 % con respecto al crédito final cuya cuantía fue de 10.994.687,26 euros

#### EXPEDIENTES JURÍDICOS PATRIMONIALES

En cuanto a la tramitación de expedientes patrimoniales, desde la unidad administrativa que gestiona esta competencia se canalizan los contratos de arrendamiento, enajenación, adquisición, cesión y explotación de bienes inmuebles, así como los expedientes de adscripción, afectación y mutación demanial. Por lo que respecta al patrimonio empresarial, se tramitan expedientes en materia de constitución y disolución de sociedades mercantiles y enajenación y adquisición de acciones y participaciones. El número de expedientes del año 2019 ha sido de 248.

## REORDENACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DEL USO DE EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

Se mantiene el objetivo principal de los últimos años de la reordenación y racionalización del uso y aprovechamiento de los edificios administrativos.

A lo largo del año 2019 se han negociado 27 contratos de arrendamiento de inmuebles para albergar diversos servicios de la Comunidad de Madrid con una cantidad total adjudicada de 75.936.062,96 euros y una superficie de 43.942,18 metros cuadrados.

Las principales actuaciones se han desarrollado en el ámbito de las infraestructuras judiciales, destacando la contratación del edificio ubicado en la calle Rosario Pino nº 5 de Madrid con una superficie de 9.372 metros cuadrados. Con este nuevo inmueble se pone en marcha la agrupación de la jurisdicción civil en el entorno de su sede principal, calle Poeta Joan Maragall, antes calle Capitán Haya, nº 66 que forma parte del complejo propiedad de la Comunidad de Madrid sito en plaza de Castilla, de Madrid. Además, se ha renovado los contratos de arrendamiento de varias sedes judiciales, tales como calle Madroños, 4 (Collado Villalba) y Julián Camarillo 11 y Pradillo 62-64, de Madrid.

Finalmente, se destaca la renovación de los contratos suscritos con Patrimonio Nacional para el uso de la Primera y Segunda Casa de Oficios de San Lorenzo de El Escorial y la denominada Casa de Labor La Quinta en El Pardo para destinarlo a Centro Integrado de Enseñanzas Artísticas y Centro de Educación Especial, respectivamente.

En 2019 el subconcepto 20200 “arrendamiento edificios y otras construcciones” del programa 923A contó con un presupuesto de 313.690,00 euros. Ese subconcepto fue objeto de dos modificaciones presupuestarias, por la totalidad de su importe, con destino a Créditos Centralizados.

## GESTIÓN DE LA JUNTA CONSULTIVA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Se han celebrado 4 sesiones de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, 1 del Pleno y 3 de la Comisión Permanente, habiéndose emitido 3 informes y adoptado 4 acuerdos.

Se ha elaborado la Memoria de la Junta Consultiva correspondiente al año 2018.

Se han redactado nuevos modelos de pliegos de cláusulas administrativas particulares conforme a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP): procedimiento negociado sin publicidad para contratos de obras, suministro y servicios, y se han efectuado diversas modificaciones en los modelos previamente aprobados.

Por otra parte, se ha seguido desarrollando la labor consultiva de las cuestiones que se han sometido a la consideración de la Dirección General por los órganos de contratación, Asamblea de Madrid y otras entidades; se han analizado e informado diversos proyectos normativos y se han llevado a cabo tareas de asesoramiento a las unidades de contratación, mediante la emisión de 22 informes y la atención de numerosas consultas telefónicas.

## REGISTRO DE CONTRATOS

Se han registrado un total de 4.852 contratos sujetos a la Ley de Contratos del Sector Público y a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. Además, se han inscrito 568.883 contratos menores.

Asimismo, se han anotado 917 actuaciones derivadas de la ejecución y finalización de los contratos inscritos, como modificaciones, prórrogas, cambios de contratista, recepciones, resoluciones, etc.

Se ha remitido información del Registro de Contratos a otros organismos, conforme a la normativa correspondiente: Intervención General de la Comunidad de Madrid (información mensual), Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid (información periódica y anual), Comisión de Vigilancia de las Contrataciones de la Asamblea de Madrid (información trimestral) y Registro de Contratos del Sector Público, del Ministerio de Hacienda (información anual).

## GESTION DE LA JUNTA CENTRAL DE COMPRAS

En 2019 se celebró una sesión del Pleno de la Junta Central de Compras, en las que se proporcionó información de la gestión de los ejercicios 2018 y 2019.

## SUMINISTROS Y SERVICIOS HOMOLOGADOS

Se han adjudicado 2 acuerdos marco:

- “Artículos textiles”, por Orden de 14 de febrero de 2019 de la Consejera de Economía, Empleo y Hacienda, entrando el catálogo en vigor el 1 de abril de 2019.
- “Ropa de trabajo”, por Orden de 5 de abril de 2019 de la Consejera de Economía, Empleo y Hacienda, entrando el catálogo en vigor el 3 de junio de 2019.

Se ha tramitado la prórroga de los acuerdos marco de:

- Servicios postales y de burofax (sexta prórroga).
- Cafés, azúcares, edulcorantes, cacao y chocolates.
- Conservas, mermeladas, zumos, miel, ahumados, salazones y platos preparados.
- Servicios dirigidos a la compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios, para la difusión de campañas de publicidad institucional y otros anuncios oficiales de la Comunidad de Madrid (2 expedientes de prórroga).

## SUMINISTROS NO HOMOLOGADOS

Se han tramitado las prórrogas de los expedientes de:

- “Arrendamiento de vehículos con destino a las distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid”.

- “Acuerdo marco para el suministro de energía eléctrica a los centros de la Comunidad de Madrid”.

### CONTRATOS BASADOS EN ACUERDOS MARCO DE HOMOLOGACIÓN

De suministros y servicios no consumibles se han tramitado en 2019 adquisiciones de bienes de gestión centralizada por importe de 50.236.000,45 euros. A través de la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación del Estado: 304 peticiones tramitadas, por importe de 40.645.760,12 euros. A través de la Dirección General de Patrimonio y Contratación de la Comunidad de Madrid: 1.658 peticiones, por importe de 9.590.240,33 euros.

El importe total de los contratos basados en el acuerdo marco de servicios dirigidos a la compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios, para la difusión de campañas de publicidad institucional y otros anuncios oficiales de la Comunidad de Madrid, ascendió a 9.828.672,42 euros.

De los contratos basados de suministros y servicios consumibles tramitados por la Junta Central de Compras como “Alimentación”, “Limpieza y aseo”, “Material de oficina y consumibles de informática”, “Gasóleo de tipo C”, “Energía eléctrica”, “Gas natural” y “Servicios postales” no se incluyen datos por no disponer de una exacta cuantificación por estar sujetos al procedimiento especial previsto para productos perecederos, consumibles y de fácil deterioro.

### OTROS PROCEDIMIENTOS

Además, se realizaron otras tramitaciones relacionadas con los contratos tramitados por la Junta Central de Compras como son, entre otros, las mejoras ofertadas a los bienes incluidos en catálogo (131 expedientes de mejora tramitados), revisiones de precios (19 expedientes de revisión tramitados), cesiones y modificaciones de contratos.

### ADHESIONES AL SISTEMA DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE LA JUNTA CENTRAL DE COMPRAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Se ha producido la adhesión de los Ayuntamientos de Alcobendas, Alpedrete y Colmenar de Arroyo, la Fundación IMDEA NETWORKS, el Patronato Municipal de Deportes de Fuenlabrada, HISPANAGUA y la Fundación IMDEA ENERGÍA, a diversas categorías de suministros y servicios.

## RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

Se ha completado la adaptación a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en lo que se refiere a las actuaciones de ejecución y finalización de los contratos, del módulo de contratación del sistema NEXUS ECCL (Económico-Financiero, Contratación Pública, Compras y Logística) y de sus aplicaciones informáticas complementarias CDR-Nexus (para las comunicaciones al Registro de Contratos por parte de los órganos y entidades que no están integrados en NEXUS-Contratación) y RECO-Nexus (Registro de Contratos).

Se ha mejorado el módulo de contratación del sistema NEXUS-ECCL, así como las aplicaciones CDR-Nexus y RECO-Nexus, facilitando la gestión de los expedientes de contratación y las comunicaciones al Registro de Contratos.

Se han incorporado nuevas funcionalidades al sistema de licitación electrónica Licit@, para que en cada expediente el gestor configure específicamente los sobres, los documentos que deben contener y las Mesas de contratación que se van a celebrar; para que los licitadores puedan ver en la aplicación de escritorio que utilizan para preparar y enviar sus ofertas, la misma estructura de sobres y documentos creada para el expediente; y para que el descifrado y apertura de los sobres electrónicos se realice en función de las fases de valoración de las ofertas previstas en los pliegos de condiciones.

Para resolver posibles incidencias técnicas en la licitación electrónica, se ha puesto a disposición de los licitadores un formulario para solicitar ayuda al equipo de soporte de Licit@.

Se ha extendido el sistema Licit@, en su modalidad de gestión sin el módulo de contratación de NEXUS ECCL, a varias entidades, consorcios y fundaciones del sector público de la Comunidad de Madrid que no cuentan con dicho módulo.

Se ha adaptado la modalidad de Licit@ sin NEXUS-Contratación para que sea utilizada en las segundas licitaciones para la adjudicación de los contratos basados en acuerdos que no hayan sido tramitados en NEXUS-Contratación, como ocurre con los del sistema estatal de contratación centralizada, a los que la Comunidad de Madrid está adherida.

Se han establecido los requerimientos funcionales para simplificar el acceso a Licit@ por parte de las empresas licitadoras y hacer más sencillo e intuitivo su manejo.

Se han definido los requerimientos funcionales para desarrollar en el módulo de contratación de NEXUS ECCL los posibles sistemas (con y sin nueva licitación) para la adjudicación de los contratos basados en un acuerdo marco, especialmente aplicables a los suministros y servicios de gestión centralizada de la Junta Central de Compras.

La plataforma SAP Business Objects, que se utiliza para la elaboración de estadísticas sobre la contratación pública y enviar información a otras entidades, se ha adaptado para que se puedan obtener listados e informes sobre los contratos menores inscritos en el Registro de Contratos; así como para el envío de información y documentos a la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid conforme a su nueva Instrucción aprobada el 27 de diciembre de 2018 y modificada el 29 de mayo de 2019.

Se ha adaptado NEXUS-Contratación y sus aplicaciones complementarias a los cambios producidos en la estructura orgánica de la Comunidad de Madrid.

Se ha facilitado la resolución de las incidencias que se han ido produciendo en el funcionamiento NEXUS-Contratación y de sus aplicaciones complementarias, y se han definido los requisitos funcionales y solicitado las adaptaciones necesarias para solventar los desajustes detectados.

## INFORMACIÓN EN INTERNET



Se ha mantenido actualizado el Portal de la Contratación Pública, donde se publica el perfil de contratante de todos los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid, que incluye la información de sus procedimientos de contratación que debe hacerse pública conforme a la legislación sobre contratos públicos y a la normativa sobre transparencia y buen gobierno. El Portal ofrece además la normativa, informes, recomendaciones, modelos de documentos, publicaciones divulgativas, servicios de consulta y otra información de interés para las empresas licitadoras y contratistas y para el personal del sector público autonómico que participa en los procedimientos de contratación.

Se han establecido criterios y se han dado indicaciones a todas las unidades de contratación en cuanto a las novedades que, respecto a la información de los contratos y de los encargos a medios propios que se debe publicar en el perfil de contratante, introduce la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, en vigor desde el 1 de enero de 2020.

Se han establecido los requisitos funcionales para adaptar el gestor de contenidos Content Server (FatWire), que se utiliza para las publicaciones en el perfil de contratante, para que sea posible publicar el número de ofertas recibidas para la adjudicación de cada contrato menor, como exige la nueva Ley de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

En el Portal del Ciudadano se ha actualizado la ficha de servicios y trámites sobre contratación pública, como consecuencia de los cambios en la legislación sobre contratación pública, en el procedimiento de publicación de los contratos en el perfil de contratante y en la estructura orgánica de la Comunidad de Madrid.

## PUBLICACIONES

En el Portal de la Contratación Pública se han incluido las siguientes publicaciones en formato digital (PDF):

- Publicaciones en el perfil de contratante mediante Content Server (FatWire): guía de grabación.
- Junta Consultiva de Contratación Administrativa. Memoria 2018.

## ACCIONES FORMATIVAS Y DIVULGATIVAS

Se han organizado e impartido los siguientes cursos, dentro del Plan de Formación para Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid 2019:

- Nuevos tipos de contratos y procedimientos de adjudicación en la Ley de Contratos del Sector Público.
- Las cláusulas sociales y medioambientales en la contratación pública.
- Publicaciones en el perfil de contratante mediante Content Server (FatWire).
- El uso de medios electrónicos en la contratación pública de la Comunidad de Madrid.

- La adquisición de suministros y servicios de gestión centralizada.

Se han difundido correos electrónicos informativos sobre las novedades producidas en la normativa sobre contratos públicos y sobre las actualizaciones funcionales del sistema NEXUS-Contratación y sus aplicaciones complementarias.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA

**PROGRAMA :** 923A GESTIÓN DEL PATRIMONIO Y COORDINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

**CENTRO GESTOR :** 120170000 D.G. DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y TESORERÍA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 REFORMAS, REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN DE INMUEBLES ADSCRITOS A LA  
 CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EJECUCIÓN DE OBRAS	UNIDADES	25	20
PARTICIPACIÓN EN IMPLANTACIÓN DE NUEVAS SEDES DE LA COMUNIDAD DE MADRID	METROS CUADRADOS	14.000	7,940,40
PARTICIPACION EN INSTRUMENTOS ESPECIALES DE PLANIFICACIÓN PATRIMONIAL	ACTUACIONES	3	5

**2 ORDENACIÓN PATRIMONIAL, AMPLIACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE BIENES Y DERECHOS  
 DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
VALORACIONES DE BIENES INMUEBLES	UNIDADES	5	41
DICTÁMENES DE RENTA DE MERCADO DE ARRENDAMIENTOS	ACTUACIONES	6	21
INFORMES DE CONSULTORAS SOBRE MERCADO Y OPERACIONES INMOBILIARIAS	INFORMES	2	0
OTROS ANÁLISIS Y APOYO A LA GESTIÓN PATRIMONIAL	ACTUACIONES	4	523

**3 GESTIÓN Y ADMINITRACIÓN DE INMUEBLES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
GESTIÓN Y ADMINITRACIÓN DE INMUEBLES	ACTUACIONES	400	397
TRIBUTOS LOCALES (LIQUIDACIONES)	ACTUACIONES	2.500	2.263
EXPEDIENTES JURÍDICOS-PATRIMONIALES	EXPEDIENTES	300	275

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA

PROGRAMA : 923A GESTIÓN DEL PATRIMONIO Y COORDINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

CENTRO GESTOR : 120170000 D.G. DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y TESORERÍA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 GESTIÓN DE LA JUNTA CONSULTIVA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES, RECOMENDACIONES Y ACUERDOS	ACTUACIONES	25	29
SESIONES DE LA JCCA	SESIONES	5	4
INSCRIPCIONES DE CONTRATOS RECO	ACTUACIONES	400	4.852
ANOTACIONES DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN EL RECO	ACTUACIONES	6.000	917

**5 GESTION DE LA JUNTA CENTRAL DE COMPRAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUMINISTROS Y SERVICIOS HOMOLOGADOS	UNIDADES	4	2
SUMINISTROS Y SERVICIOS NO HOMOLOGADOS	UNIDADES	3	0
SUMINISTROS BASADOS EN SUMINISTROS HOMOLOGADOS NO CONSUMIBLES	UNIDADES	2.000	1.962

**6 RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIAS DE CONTRATOS PUBLICADAS EN INTERNET	CONVOCATORIAS	1.600	2.554
VISITAS AL PORTAL DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	VISITAS	500.000	984.800
PÁGINAS VISTAS DEL PORTAL DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	PÁGINAS VISTAS	3.200.000	5.025.927

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 923C ESTADÍSTICA

**Servicio:** 12010 D.G. DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y COMPETITIVIDAD

---

La Estadística cobra sentido cuando proporciona elementos para analizar la evolución de un fenómeno en el tiempo. Por ello se pretende dar continuidad a una serie de operaciones que se desarrollan con la periodicidad que exige la propia naturaleza del fenómeno en cuestión.

Los trabajos realizados durante el ejercicio 2019 han cumplido el programa de actividad y los objetivos previstos en el Presupuesto de Gastos del Programa 923C “Estadística”. Se han desarrollado con normalidad los trabajos estadísticos que se vienen realizando todos los años, y se han completado con éxito los objetivos relativos a los nuevos productos estadísticos.

**CONTINUACIÓN DE LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS EXISTENTES Y AMPLIACIÓN DE LAS NECESARIAS PARA CUBRIR LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN Y LAS INCORPORACIONES FRUTO DEL FUTURO PLAN DE ESTADÍSTICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

1. Estadísticas demográficas.

Los trabajos previstos para alcanzar los objetivos aprobados en el Presupuesto 2019 en el Área de Estadísticas Demográficas se han ejecutado, en general, de acuerdo al calendario programado:

- Elaboración de la estadística de movimiento natural de la población de la Comunidad de Madrid 2017. Se han tratado 152.445 boletines estadísticos
- Explotación estadística del Padrón Continuo a 1 de enero de 2018. Se ha depurado y explotado el fichero con las 6.578.079 personas residentes en la Comunidad de Madrid.
- Apoyo y mantenimiento a los 145 municipios de nuestra Comunidad que tienen la Aplicación de Gestión de Padrón, entregada por este Instituto de Estadística, en la que se han realizado varias actualizaciones durante 2019.
- Actualización de los callejeros y cartografía digitalizada de parte del territorio de la Comunidad de Madrid. Se han revisado las principales variaciones de los 179 municipios, que contienen cerca de 46.000 viales y más de 750.000 números.
- Actualización de las unidades de agregación territorial en base al callejero oficial: Nomenclátor, sectores urbanos, seccionado, zonificación sanitaria, de servicios sociales, de transportes, educativa, etc.
- Trabajos de formación de explotación del estudio y análisis de la población extranjera residente en la Comunidad de Madrid, a partir del fichero de extranjeros residentes en la Comunidad en el año 2001, incorporándose el año 2018 al estudio.
- Actualización de las poblaciones de referencia de la Comunidad de Madrid 1900-2018, por sexo, edad, generación y municipio, por trimestres.

2. Metodología y Difusión.

Se han cubierto los objetivos en su totalidad en los siguientes temas:

- Elaboración del indicador de Renta disponible municipal.

- Mantenimiento y actualización de los bancos de datos territoriales (BDT).
- Actualización de la Aplicación de Fichas Municipales y de los indicadores municipales.
- Mantenimiento, actualización y mejoras en el sistema de difusión de información con base cartográfica NOME CALLES.
- Consultorías, elaboraciones de cartografía y visores web cartográficos para distintos organismos públicos que mejoran y facilitan su gestión.
- Atención al público presencial, telefónico y por red.
- Mantenimiento y actualización continua de las páginas Web del Instituto (GA-Zeta Estadística y páginas de madrid.org).
- Elaboración del Atlas estadístico del Empleo.
- Elaboración del Anuario de la Construcción.
- Elaboración del Colectivo Empresarial.
- Elaboración de la Demografía Empresarial trimestral y semestral. Boletines.
- Elaboración de la Dinámica de la Ocupación trimestral y anual.
- Infografía “Comunidad de Madrid, algunos datos para conocerla” y “Comunidad de Madrid. Panorama económico madrileño”.
- Reseña de los municipios de menos de 2.500 habitantes en la Comunidad de Madrid.
- Promoción de los trabajos de difusión de estadísticas
- Elaboración de predicciones y análisis de las tendencias de indicadores

### 3. Estadísticas Económicas.

Se han realizado los siguientes trabajos y operaciones:

- Seguimiento de la coyuntura económica de la Comunidad de Madrid. Ello se traduce en la elaboración del Boletín IPC, Boletín de Población Activa, Boletín de Población Activa Extranjeros.
- Elaboración de notas informativas de los principales indicadores de coyuntura de la Comunidad de Madrid.
- Explotaciones específicas para atender solicitudes de información puntuales de carácter coyuntural y estructural relativas a la Comunidad de Madrid provenientes de la Administración Autónoma (Consejerías) y entes privados.
- Gestión del Banco de Coyuntura y nuevo visor del Banco de Coyuntura BACO (Banco de Coyuntura en Internet).
- Elaboración de la Contabilidad Regional Trimestral 2019 (base 2013) y del Marco Input Output 2016 (base 2013).
- Elaboración de la contabilidad regional trimestral de la Comunidad de Madrid en 2019 desde las ópticas de la oferta y de la demanda (base 2013).
- Elaboración para divulgación en internet del Cuaderno de Comercio Exterior de la Comunidad de Madrid 2015 y series históricas.
- Explotación de las encuestas de I+D e Innovación tecnológica.
- Carga de los ficheros EPA y generación de variables para la obtención de tabulaciones en internet a partir de los microdatos de EPA (SITO).
- Elaboración del Indicador de Actividad Sintético de la Comunidad de Madrid.

### 4. Estadísticas Sociales.

En esta Área se han realizado los siguientes trabajos:

- Explotación propia de los microdatos, tabulación y difusión de los resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida del INE.

- 
- Explotación propia de los microdatos, tabulación y difusión de los resultados de la Encuesta Continua de Presupuestos Familiares del INE.
  - Elaboración, publicación y actualización del Catálogo de Indicadores de Género y ampliación de la información desagregando por grupos de edad y gráficos.
  - Características de la población y los hogares en la Comunidad de Madrid a través de la Encuesta de Población Activa.
  - Explotación propia de los microdatos, tabulación y difusión de los resultados de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares del INE.
  - Explotación, publicación y actualización periódica de datos procedentes de fuentes diversas (Agua y residuos, Pruebas de Acceso a la Universidad, Violencia Doméstica, Población Penitenciaria...).
  - Explotación del fichero de la Muestra Continua de Vidas Laborales.
  - Explotación del CMDB de Sanidad.
  - Elaboración de los Indicadores clave de la Comunidad de Madrid comparables con la Unión Europea.
  - Explotación estadística de la información sobre enseñanza universitaria y no universitaria de la Comunidad de Madrid.
  - Elaboración de los Indicadores Clave del Sistema de Salud para la Comunidad de Madrid.
  - Cruce del registro de discapacitados con el de afiliados a la Seguridad Social.
  - Explotación estadística de las pensiones gestionadas por el INSS y el ISM que figuran en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.
  - Explotación estadística de los ficheros de Afiliados a la Seguridad Social y de Cuentas de Cotización de la TGSS.

Para el cumplimiento de estos objetivos se reconocieron obligaciones del subconcepto 64100 "Información Estadística", habiendo sido su ejecución final de 375,511,07 euros, lo que representa el 87,00 % sobre el crédito final del subconcepto.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 923C ESTADÍSTICA  
**CENTRO GESTOR :** 120100000 D.G. DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y COMPETITIVIDAD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

1 CONTINUACIÓN DE LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS EXISTENTES Y AMPLIACIÓN DE LAS NECESARIAS PARA CUBRIR LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN Y LAS INCORPORACIONES FRUTO DEL FUTURO PLAN DE ESTADÍSTICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
EXPLOTACIÓN REGISTROS DE ESTADÍSTICAS SOCIALES	REGISTROS	3.500.000	3.500.000
CUENTAS PATRIMONIALES DE EMPRESAS	REGISTROS	80.000	105.162
BANCO DE DATOS ESTADÍSTICO	SERIES	500.000	500.000
DIFUSIÓN WEB	PÁGINAS	35.000.000	35.646.000
MOVIMIENTO NATURAL DE LA POBLACIÓN	BOLETINES	133.000	152.445
MOVIMIENTOS MIGRATORIOS	REGISTROS	485.000	683.886
PADRÓN CONTINUO	REGISTROS	6.510.000	6.578.079
REGISTRO DE EXTRANJEROS	REGISTROS	1.100.000	826.456
ASISTENCIA APLICACIÓN DE PADRÓN	MUNICIPIOS	145	145
NÚMEROS DE CALLE ACTUALIZADOS	REGISTROS	2.250	2.250
MUNICIPIOS ACTUALIZADOS EN SU CALLEJERO	MUNICIPIOS	179	179
VIALES DE CALLEJERO ACTUALIZADOS	REGISTROS	350	350
PLANIMETRIA	PLANOS	25.000	25.000
MAPAS TEMÁTICOS SERVIDOS POR INTERNET	MAPAS	95.000	79.751
NOME CALLES	CAPAS	400	654
COLECTIVO EMPRESARIAL	REGISTROS	726.000	734.190



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 923M **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

**Servicio:** 12001 **S.G.T. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

---

ACTIVIDADES RELATIVAS A LA GESTIÓN Y SERVICIOS GENERALES DE LA CONSEJERÍA

En materia de régimen interior y servicios generales, con un presupuesto inicial alrededor de 19 millones de euros cuyo objeto es proporcionar a los Centros Directivos los medios necesarios para el desarrollo de las funciones que tienen atribuidas, bajo la consideración de la Secretaría General Técnica como órgano central de coordinación administrativa, se han llevado a cabo las acciones necesarias para la correcta gestión de las actividades de la Consejería, gestionando la ejecución de los contratos de arrendamientos de inmuebles donde se ubican parte de sus unidades y realizando las contrataciones de los servicios y suministros correspondientes, promoviendo las actuaciones oportunas en orden a mejorar el estado de los centros de trabajo y, en consecuencia, de las condiciones laborales del personal adscrito a la misma; resolviendo aquellas incidencias que, en muchos casos, impedirían el adecuado desarrollo de las actividades de las unidades administrativas.

En materia de seguridad laboral, se han efectuado las actuaciones precisas para que los distintos centros de trabajo cuenten con la preceptiva Evaluación de Riesgos, así como las actuaciones preventivas necesarias y las adecuaciones de los puestos de trabajo que lo han precisado. Igualmente, se han realizado simulacros de evacuación de edificios, previstos en los programas de implantación de los planes de autoprotección o de las medidas de emergencia, designando y formando a los miembros de los diferentes equipos de emergencia.

En materia de atención y servicio al ciudadano, se han seguido desarrollando tareas orientadas a mejorar la información, simplificar los trámites administrativos y aumentar la transparencia en la actuación administrativa, tales como atención de consultas telefónicas, presenciales y a través de correo electrónico con la Oficina de Atención (012), además, de gestión de las sugerencias y reclamaciones a través del SUQUE (sugerencias y quejas) y coordinación de las presentadas ante el Defensor del Pueblo. Así como gestión de la actividad de registro, tanto de forma presencial, como a través de la Oficina Internet-Registro de la Consejería y de la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE).

En relación con los portales de internet las actividades más destacadas se relacionan con la publicación en abierto del nuevo portal central comunidad.madrid, actualización de contenidos y migraciones, al nuevo portal, así como las de coordinación, colaboración y asesoramiento a las diferentes unidades gestoras.

Respecto del Portal de Transparencia, se ha llevado a cabo un intenso trabajo de adaptación a la nueva normativa al respecto, actualización y automatización de los contenidos competencia de esta Consejería, además de la remisión mensual de informes a la Dirección General de Gobierno Abierto y Calidad de los Servicios.

En relación a la “Administración Electrónica” se continua con el trabajo de asesoramiento a las diferentes unidades de la Consejería en la implantación y utilización de los diferentes Servicios Comunes de Tramitación Electrónica, fundamentalmente Atlantix DG. Respecto de la gestión de certificados electrónicos de empleados públicos ya que la emisión y renovación es constante, es considerable el trabajo de asesoramiento en esta materia.

Respecto de la gestión administrativas las tareas fundamentales desarrolladas han sido: tramitación de solicitudes de autorización de publicidad presentadas por las Direcciones Generales, registro de Órdenes de la Consejería, remisión de anuncios al Boletín Oficial de la Comunidad para su publicación y Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado.

Igualmente, se han tramitado expedientes del procedimiento administrativo de autorización de la utilización del símbolo de la Comunidad de Madrid.

En materia de Documentación y Publicaciones, se ha realizado el análisis documental de publicaciones (monografías y artículos de revista); se han analizado disposiciones legislativas y noticias de prensa; se han elaborado Boletines de prensa y Boletines de legislación; se han suministrado documentos relativos a consultas de información especializada y se han difundido los sumarios de las revistas con las que se mantiene suscripción; se ha gestionado la adquisición de libros, revistas y prensa para las Direcciones Generales y el propio Centro de Documentación y se han tramitado las novedades editoriales de la Consejería, solicitando el depósito legal de cada una de las publicaciones editadas; se han gestionado las correspondientes facturas de aplicación por ventas efectuándose las actuaciones necesarias para la elaboración de certificados de las declaraciones trimestrales de IVA y se ha realizado el catálogo editorial de la Consejería y actualizado y mantenido el catálogo en línea (PublicaMadrid).

#### ACTIVIDADES RELATIVAS A LA GESTIÓN ECONÓMICA PRESUPUESTARIA Y CONTRATACIÓN

En el ejercicio 2019 el Programa 923M “Dirección y gestión administrativa” se ha dotado con un crédito (final) de 232.585.359,49 euros, del que se ha ejecutado el 99,86 %.

En relación a gestión presupuestaria, se han tramitado:

5.449 expedientes contables de gasto, correspondiendo a la oficina presupuestaria el control de la fase de aprobación del gasto a través de NEXUS.

8.867 expedientes contables de ingreso, dentro de los cuales hay que destacar, 278 correspondientes a expedientes de devolución de ingresos indebidos y 4 expedientes contables correspondientes a reintegros de subvenciones concedidas y abonadas;

30 modificaciones presupuestarias, que han de ser supervisadas antes de su envío a la Intervención General.

Las Cajas Pagadoras de esta Secretaría General Técnica - la 099 y la 001- han gestionado los pagos a través del sistema de Anticipo de Caja Fija, de gastos que han realizado los centros gestores de la sección 12 (a excepción de la Dirección General de Industria, Energía y Minas), ascendiendo el importe total de los créditos durante 2019 a 569.503,23

euros, de los que 403.964,88 euros han sido tramitados por la caja 001 y 165.538,35 euros por la caja 099.

Asimismo, se ha ido proporcionando información detallada acerca de la ejecución del presupuesto de la Consejería, así como de la proyección a 31 de diciembre que se remite mensualmente a la Dirección General de Presupuestos, tanto de gastos como de ingresos, imprescindibles para el control de la ejecución y la consecución de los objetivos presupuestarios.

Por lo que se refiere a la Cuenta General de la Consejería de 2018, se han realizado los distintos asientos incluidos dentro de las operaciones previas al cierre financiero del ejercicio, así como el proceso de elaboración, cumplimentación y/o supervisión de los informes y anexos que la componen de acuerdo con el Plan General de Contabilidad de la Comunidad de Madrid.

Como administradora y gestora del modelo de Contabilidad Analítica de la Consejería, la Oficina Presupuestaria ha realizado las funciones de seguimiento y gestión con carácter mensual, así como los cambios de la estructura necesarios tras la entrada en vigor del Decreto 272/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Función Pública.

Como Coordinadora Autorizadora de permisos de acceso a las aplicaciones de Nexus de los escenarios de Contabilidad, Subvenciones, Gestión de Gastos, Ingresos y Extrapresupuestaria se ha realizado la tramitación y autorización de dichos permisos para todo el personal de la Sección 12 que lo ha solicitado durante el ejercicio.

La Oficina Presupuestaria lleva a cabo los requerimientos mensuales y trimestrales de información respecto de la tramitación de las facturas a los efectos del obligado control de la Deuda Comercial establecido por la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, así como la coordinación para el correcto registro de facturas en las cuentas 413 “Acreedores por operaciones pendientes de aplicar a presupuesto” y 411 “Acreedores por periodificación de gastos presupuestarios”, al cierre del ejercicio.

Se han realizado las labores de coordinación y control de la aplicación del calendario de cierre del Presupuesto de 2019 aprobado por Orden del Consejero de Hacienda y Función Pública, de 25 de septiembre de 2019, por la que se regulan las operaciones de fin de ejercicio y cierre contable para 2019, así como la tramitación de las solicitudes de excepción a las fechas de la Orden de cierre para su autorización por el Consejero.

Asimismo, se ejerció la coordinación y control de los gastos relativos a 48 expedientes de publicidad, promoción y divulgación efectuados por las distintas Direcciones Generales, Entes y Empresas adscritas a la Consejería y su posterior remisión a la Consejería con competencias en materia de Publicidad de acuerdo con la Disposición Adicional Sexta de la Ley de Presupuestos Generales de la CM.

En materia de subvenciones, se ha realizado el control, coordinación y seguimiento exhaustivo de todos los expedientes tramitados en la sección 12. Concretamente, durante 2019 se han tramitado: 4 Acuerdos por los que se establece el procedimiento de Concesión Directa de Ayudas, 7 Ordenes de Declaración de Disponibilidad de Crédito para Ayudas de Concesión Directa, 4 Ordenes de Bases Reguladoras de Concurrencia Competitiva, 6 Convocatorias de Concurrencia Competitiva, 1 Transferencia nominativa

---

a la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid, 1 Transferencia nominativa a la Fundación Madrid por la Excelencia y una Subvención Nominativa a Avalmadrid, S.G.R..

Por último, se han tramitado 4 expedientes de gasto para su aprobación por Consejo de Gobierno con cargo al capítulo 8, subconcepto 89000 "Aportación al Fondo Patrimonial de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid" del Programa de esta Secretaría General Técnica.

El Área de Contratación, previo el asesoramiento a las unidades gestoras de la Consejería de las propuestas de Contratación, lleva a cabo la tramitación en el entorno operativo SAP de los expedientes de contratación en todas sus fases desde el inicio hasta la liquidación de los mismos.

La tramitación de los expedientes de contratación comprende la gestión de los procedimientos correspondientes a todo el procedimiento de gasto en sus diversas fases, reserva de crédito, autorización, disposición y propuesta de pago de certificaciones ordinarias de obras, certificaciones finales, propuesta de pago de contrato de servicios y liquidación de expedientes) así como la tramitación de las incidencias en la ejecución de los contratos: modificaciones y prórrogas.

Igualmente se han tramitado los expedientes de devolución de garantías cuyo plazo de vigencia ha finalizado, así como la tramitación de expedientes de devolución de garantías por incumplimiento de las obligaciones contractuales relativa a la contratación de trabajadores minusválidos conforme a lo estipulado legalmente.

A lo largo del año 2019, se han formalizado 22 contratos, 1 de ellos de obras y 21 de servicios. Respecto a los procedimientos de adjudicación, 2 se han tramitado por procedimiento negociado sin publicidad, 11 por procedimiento abierto simplificado y 9 por procedimiento abierto. En cuanto a los criterios de adjudicación, en los procedimientos abiertos tramitados, todos ellos se han adjudicado con pluralidad de criterios. En relación con la fase que abarca desde el inicio hasta el fin de ejecución del contrato, se han tramitado 3 prórrogas de contratos de ejercicios anteriores.

Se destacan además dos actuaciones llevadas a cabo por medios propios: El encargo a la empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA) para continuar con las actuaciones iniciadas en 2018 para la regeneración del Parque Histórico Quinta de Vista Alegre dentro del Programa de actuaciones para la recuperación y apertura al público de la Finca Vista Alegre", aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno en su reunión de 17 de abril de 2018. y, el encargo a su filial TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M.E., M.P (TRAGSATEC) de los trabajos de redacción del proyecto y la tramitación ambiental para la restauración de los terrenos afectados por la antigua concesión de la explotación minera nº 2517 denominada "Maribel" en el término municipal de Galapagar por un importe de 112.757,03 euros.

De toda esta labor, en el marco de hacer efectivo el cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia que rigen la contratación pública, se suministra puntual información de las actuaciones que en materia de contratación se han realizado en la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda mediante la publicidad en el perfil del Contratante.

En este ejercicio presupuestario se han seguido ejerciendo de forma directa las publicaciones en el Perfil del Contratante de las diversas actuaciones en los expedientes de contratación susceptibles de ser publicadas, de esta forma se ha agilizado el proceso y se ha introducido más calidad y cantidad en la información objeto de publicación con el fin de dar una puntual información con mayores garantías en el momento en el que deben difundirse.

En relación con la tramitación de contratos menores que realizan los diversos centros directivos de la Consejería, se ha centralizado la información sobre los mismos y se ha remitido trimestralmente a la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Pública para dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 8.1 a) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen Gobierno, para su publicación en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

#### ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL

En el año 2019, la plantilla presupuestaria de la Sección 12 de la Consejería Hacienda y Función Pública ha sido de 2.036 puestos dotados presupuestariamente.

Las actividades dirigidas a la gestión del personal de la Consejería, han supuesto el desarrollo de las siguientes actuaciones:

La tramitación de 199 convocatorias de provisión de puestos de trabajo, de las que 77 han sido mediante libre designación, 41 de libre designación (artículo 55) y 34 por el procedimiento de concurso de méritos. Dicha tramitación ha afectado, en términos globales, a 340 puestos de trabajo. Asimismo, se han tramitado 188 certificados de funciones relativos a personal funcionario y laboral.

Se han tramitado 95 expedientes de modificación de puestos de trabajo y se han llevado a cabo 93 expedientes de modificación de crédito, 5 expedientes de gratificaciones extraordinarias, 6 de productividad y 5 expedientes de reintegro de nómina, referentes en este último caso a empleados que dejaron de prestar servicios en esta Consejería.

Se han tramitado un total de 537 órdenes de nombramiento y cese de personal funcionario y 80 de personal eventual. Asimismo, se han realizado 23 contrataciones de carácter laboral.

Se han concedido 30 préstamos relativos a personal dependiente de esta Consejería. Se ha efectuado la tramitación de, aproximadamente, 322 abonos transporte, 19 abonos en nómina y la renovación anual de 1.415 abonos transporte.

Se ha realizado la tramitación de alrededor de 28.016 solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de empleados adscritos a esta Consejería.

En el ámbito de la gestión y la coordinación del Plan de Formación de la Comunidad de Madrid, se han presentado un total de 5.813 solicitudes de cursos para cursos de formación.

Por último, se han tramitado 18 informes sobre procedimientos judiciales dirigidos a la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, en relación con la presentación de demandas de personal laboral y 13 recursos contenciosos administrativos interpuestos por funcionarios, así como 7 informes sobre recursos administrativos.

## ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO JURÍDICO

Desde el punto de vista normativo, se han elaborado y tramitado: 1 anteproyecto de ley, 9 proyectos de decreto (se han aprobado 7 en 2019 por Consejo de Gobierno) y se han tramitado e informado 7 órdenes de la Consejería (se han aprobado 5 en 2019).

Se han informado los siguientes proyectos normativos de otras Consejerías o de otras Administraciones: 1 ley, 38 decretos, 3 Acuerdos de Consejo de Gobierno, 2 órdenes, 5 reales decretos y 1 directiva UE.

Se ha tramitado 1 Plan de esta Consejería (el Plan Industrial de la Comunidad de Madrid, 2020-2025), y se ha realizado la coordinación y seguimiento de 10 estrategias y planes de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la Consejería.

En lo referente a la Ley de Garantía de Unidad de Mercado, se ha realizado el seguimiento sobre la evolución del proceso de adaptación de la normativa autonómica a la ley estatal siendo el balance en el mes de julio de 2019 de 30 normas adaptadas a la LGUM, 23 en tramitación y/o elaborado borrador y 37 que aún no han iniciado el proceso de adaptación en muchos casos pendiente de criterios de las diferentes Conferencias Sectoriales y de la modificación de la propia normativa estatal.

En lo que respecta a actos administrativos, con carácter previo a la firma por la Consejera, se ha procedido al estudio e informe de 205 órdenes sancionadoras, 13 órdenes relativas a otras tantas caducidades de autorizaciones de explotación de terrenos sitios en la Comunidad de Madrid y 14 órdenes relativas a actuaciones que la Consejería realiza en el ámbito de sus funciones de tutela sobre la Cámara Oficial de Comercio e Industria y Servicio de Madrid. Se han tramitado 8 órdenes de suplencia de altos cargos y 1 orden de delegación de firma. Asimismo, se han emitido 4 informes finales de legalidad de la Secretaría General Técnica correspondiente a los proyectos normativos de concesión de subvenciones.

La actuación relacionada con el Consejo de Gobierno se concretó en la elaboración de 1.858 informes sobre los asuntos propuestos en el Orden del Día de la Comisión Preparatoria y del Consejo de Gobierno, de los cuales 244 eran asuntos elevados a propuesta de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda (hasta julio) y de la Consejería de Hacienda y Función Pública (a partir de agosto).

Se han iniciado 2 procedimientos de responsabilidad patrimonial, uno de los cuales se ha resuelto y el otro se encuentra pendiente de resolución. Por otra parte, en 2019 se han resuelto 4 procedimientos que se iniciaron en 2018, y uno de estos ha sido recurrido en el Contencioso-Administrativo y ha sido desestimado por sentencia de 14 de mayo de 2020.

Dentro del área de recursos, se han resuelto un total de 519 recursos administrativos. Se han estudiado 121 sentencias, de las que 73 han confirmado las resoluciones de la Consejería, 9 las han modificado parcialmente (normalmente por la graduación de las sanciones) y 39 han sido estimatorias del recurso contencioso-administrativo interpuesto.

En materia convencional se han informado y tramitado 117 convenios, de los cuales 33 corresponden a convenios en materia de empleo, quedando la tramitación reducida en este caso al envío y la solicitud para su publicación en el registro de convenios. En el procedimiento para control del principio de subsidiariedad de proyectos legislativos de la

UE se han informado y tramitado 12 proyectos de Directivas y Reglamentos comunitarios.

Se ha realizado el seguimiento de los nombramientos y ceses de los altos cargos de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda en los órganos rectores de los diferentes organismos autónomos, empresas públicas, entes públicos, y demás organismos públicos de la Comunidad de Madrid y del Estado, promoviendo las sustituciones o nuevos nombramientos a que hubiere lugar.

El Protectorado de Fundaciones de la Consejería, que se ejerce sobre 28 fundaciones, ha tramitado un total de 39 expedientes administrativos (15 de solicitud de depósito de documentación contable, 15 de solicitud de depósito de planes de actuación, 2 de comunicación de modificación de estatutos, 1 solicitud de autorización de renuncia a herencia, 1 designación de patronato provisional y 5 de solicitud de legalización de libros). Se han efectuado 37 requerimientos de subsanación de deficiencias de expedientes, dictado 33 resoluciones (12 de depósito de documentación contable, 13 de depósito de planes de actuación, 2 de no oposición a modificación estatutaria, 1 sobre autorización de renuncia a herencia, 1 de designación de patronato provisional, y 4 de declaración de desistimiento de solicitud), elaborado 5 informes, entre ellos 2 de propuesta de cambio de adscripción de Protectorado, realizado 46 oficios de diversa índole (entre comunicaciones al Registro de Fundaciones y otros órganos administrativos, notificaciones a interesados, y otros) y legalizado un total de 11 libros contables.

En relación con la documentación que esta Secretaría General Técnica remite a la Dirección General de Relaciones con la Asamblea para su traslado a la Asamblea de Madrid, en cumplimiento de las disposiciones normativas correspondientes, en 2019 se han remitido 22 asuntos de la Intervención General, 7 de la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos, después DG de Presupuestos, 25 de la Dirección General de Contratación, Patrimonio y Tesorería, después DG de Patrimonio y Contratación y DG de Política Financiera y Tesorería y 3 de la propia Secretaría General Técnica.

Por último, durante 2019, se coordinaron 27 medidas de las 207 que integran el Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la Gestión Pública de la Comunidad de Madrid (PEIM) cuya vigencia finalizó el 31 de diciembre de 2019.

Desde el punto de vista de la Protección de Datos, la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda elaboró y publicó, el 25 de mayo de 2018, el primer Registro de Actividades de Tratamiento (RAT), a lo largo de 2019 se ha actualizado 22 veces el RAT por la Unidad del Delegado de Protección de Datos de la SGT. Actualmente, en la Consejería son un total de 319 actividades de tratamiento, publicadas junto a las de Madrid Digital (25). La Consejería de Hacienda y Función Pública asumiría 82 actividades de tratamiento. La Consejería de Economía, Empleo y Competitividad asumiría 251 actividades de tratamiento. Se ha actualizado la leyenda del deber de informar en materia de protección de datos en 957 formularios electrónicos, conforme al modelo aprobado en el Grupo de Trabajo Interconsejerías. También se ha coordinado con las Áreas de Madrid Digital en la Consejería la inclusión de la leyenda informativa en aquellas aplicaciones que recaban datos directamente del interesado (aproximadamente, 10). Se han recabado los Análisis de Riesgos de las 319 Actividades de Tratamiento del RAT de las Consejerías. Asimismo, se ha impartido formación específica de protección de datos en el ámbito de la Dirección General de Trabajo a través de un curso de 15 horas.

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 931M PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y TESORERÍA

**Servicio:** 12017 D.G. DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y TESORERÍA

---

El conjunto de actividades desarrolladas con cargo al programa 931M tienen como común denominador la optimización de los recursos financieros de la Tesorería, en un sentido amplio, extendiéndose a aspectos tales como la gestión de fondos, gestión de cobros y pagos, y coordinación de las operaciones financieras del sector público, entre otros.

Esta Dirección General de Política Financiera y Tesorería viene elaborando regularmente y sin incidencias presupuestos que permiten disponer de adecuada información y facilitan la correcta gestión de Tesorería. Ello hace posible adecuar el ritmo del cumplimiento de obligaciones en función de la capacidad de financiación, optimizando de esta manera tanto la gestión de pagos como las operaciones financieras necesarias para su financiación.

La gestión financiera dirigida a la cobertura de las necesidades de Tesorería se viene desarrollando adecuadamente gracias a la firma de los Convenios de Tesorería y Recaudación suscritos el 27 de junio de 2014 con las entidades bancarias Banco Santander, Caixabank, BBVA, Banco Sabadell, Banco Popular, Bankia y CAJAMAR. A través de dichos convenios, cuya vigencia es de cuatro años, prorrogable hasta seis, se obtienen unas condiciones financieras favorables para la financiación de la Comunidad de Madrid.

En virtud de dichos convenios, el tipo medio de las operaciones de pasivo, a corto plazo, realizadas hasta el mes de diciembre de 2019 ha sido del 0,008 %, habiéndose beneficiado la Comunidad de Madrid de los niveles negativos en que se ha mantenido el Euribor en 2019.

La Tesorería ha realizado el continuo seguimiento y control de la correcta ejecución de los Convenios, anteriormente citados, para la prestación de los servicios de tesorería y recaudación, no habiéndose producido incidencias en relación con los mismos. Asimismo, la coordinación con las unidades administrativas afectadas por dichos convenios se ha desarrollado satisfactoriamente.

Dentro de las actividades que desarrolla la Tesorería, en relación a la información de la situación de pagos de terceros, continúa en funcionamiento la página web de la Comunidad de Madrid con la posibilidad de acceso, en tiempo real, a la situación de las facturas y justificantes que se encuentran en la Tesorería, pendientes de pago y pagadas en los últimos dos meses. Las visitas totales a esta página durante el mes de diciembre de 2019 han sido de 1.149 y durante todo el año 2019 las visitas han ascendido a 34.873. También existe la consulta en tiempo real del estado en que se encuentran las garantías depositadas en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid. Las visitas totales a la citada página durante el mes de diciembre de 2019 han sido de 965 y de 10.336 durante el ejercicio completo de 2019. Todo ello, con las debidas garantías de seguridad y protección de la información.



Por otro lado, las tareas de información y atención al público se han desempeñado adecuadamente a través de la correspondiente unidad de atención al público que gestiona la información, consultas y reclamaciones que surgen en relación con los acreedores y deudores de la Comunidad de Madrid. Durante este ejercicio, hasta el 31 de diciembre de 2019, se han realizado un total aproximado de 31.200 actuaciones de consulta por dicha unidad, lo que supone una media por día laboral de 120.

También la Tesorería ha gestionado, de forma eficaz, los pagos de todos los centros presupuestarios de la Comunidad de Madrid, que carecen de tesorería propia, siendo el período medio de pago a proveedores en diciembre de 2019 de 39,62 días. Dicho periodo medio de pago está calculado de acuerdo con lo establecido en el R.D. 1040/2017, por el que se modifica el R.D. 635/2014, de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología de cálculo del periodo medio de pago a proveedores de las Administraciones Públicas.

La Caja de Depósitos, adscrita a la Tesorería General, que ejerce de caja de depósitos y fianzas de toda la Comunidad de Madrid y de todos los entes dependientes sin tesorería propia, tramitó en 2019, un total de 17.682 expedientes. De ellos, 6.161 fueron expedientes de constitución de garantías o depósitos y 11.521 expedientes de devolución y cancelación.

Como se ha indicado anteriormente, la Tesorería General lleva a cabo la gestión de los servicios de tesorería de los 6 centros presupuestarios que carecen de una unidad propia, siendo el número total de facturas pagadas por la Tesorería durante el año 2019 de 2.342.786 y el volumen total de pagos no financieros de 18.402 millones de euros.

Esta Dirección General tiene encomendadas en virtud de normativa las autorizaciones previas en ciertas actuaciones en materia de tesorería, entre ellas destacan las autorizaciones requeridas para realizar anticipos o abonos a cuenta en el pago de subvenciones en los supuestos preceptivos, de las que se han emitido 136 informes, correspondiendo a 196 autorizaciones en el ejercicio 2019. Igualmente le corresponde la aprobación de Planes de Disposición de Fondos individualizados para el pago de transferencias y subvenciones nominativas, siendo los informes realizados 96, correspondiendo a 339 el número de autorizados en el año 2019.

El adecuado desarrollo de las actividades del programa no hubiera sido factible de no disponer de los instrumentos y medios que permiten el conocimiento de los mercados financieros y su evolución, así como de los dirigidos a facilitar el acceso de la Comunidad a una idónea financiación. Así se encuadran las actividades en materia de asesoramiento financiero permanente, análisis del contexto económico-financiero autonómico, publicación de informes sobre la evolución financiera de la Comunidad de Madrid dirigidos a los agentes del mercado, acceso a información financiera en tiempo real y las encaminadas a obtener la asignación de la calificación crediticia a la Comunidad de Madrid por las Agencias internacionales de internacionales de rating (S&P Global Ratings, Moody's y DBRS).

Las referidas actividades se financiaron con cargo a los subconceptos 22706 "Trabajos realizados por empresas de estudios y trabajos técnicos" y 22709 "Otros trabajos con el exterior", con un crédito final de 278.043,00 euros y 86.116,86 euros, cada uno, habiéndose cumplido la totalidad de los objetivos, con una ejecución a 31 de diciembre de 2019 del 88,45 % y del 89,97 % respectivamente y un 88,71 % del crédito del Capítulo II del programa 931M.

La agencia S&P Global Ratings, asignó a la Comunidad de Madrid en 2011 la calificación de AA con perspectiva negativa. En 2012 se produjeron varias calificaciones llegando a BBB- con perspectiva negativa, calificación que se mantuvo para 2013. Para 2014 la calificación de BBB con perspectiva estable. Para 2015 la calificación es BBB+ con perspectiva estable, calificación que se ha mantenido en 2016 y 2017. En 2018 la calificación ha sido modificada a BBB+ con perspectiva positiva. En 2019 se ha modificado el rating pasando de BBB+ a A- y perspectiva positiva.

La agencia Moody's, calificó a la Comunidad de Madrid en 2011 en Aa2 con perspectiva negativa y en octubre de 2011 bajó la calificación a A1 con perspectiva negativa. En 2012 se produjeron varias calificaciones llegando a Baa3 con perspectiva negativa. En 2013 la calificación fue de Baa3 con perspectiva estable. Para 2014 la calificación fue Baa2 con perspectiva positiva, calificación que se mantuvo en 2015. Para 2016 la calificación fue Baa2 con perspectiva estable, manteniéndose en 2017. En 2018 la calificación se ha cambiado a Baa1 con perspectiva estable, manteniéndose en 2019.

En 2019, se decidió no seguir contando con los servicios de la agencia Fitch Ratings, contratándose los servicios de la agencia de calificación DBRS que asignó a la Comunidad de Madrid un rating A(low) con perspectiva estable, modificándola en el mismo año a positiva.

Estas calificaciones reflejan una considerable mejoría en relación con los años precedentes.

En el año 2019, la Comunidad de Madrid formalizó operaciones financieras a largo plazo por un importe global de 2.740 millones de euros, distribuidos en diecisiete operaciones financieras. De las cuales seis fueron préstamos a largo plazo, tres de ellos sostenible y uno de ellos además se formalizó en tecnología Blockchain; dos reapertura de emisiones existentes, una de ellas sostenible; dos colocaciones privadas: cuatro operaciones financieras de certificados de deuda bajo ley alemana (Schuldschein) y una emisión pública sostenible de 1.250 millones de euros, a un plazo de 10 años y calificada con ratio Baa1 (st) / BBB+ (pos) / AL (st) (Moody's/ S&P/DBRS).

Por otro lado, con cargo al subconcepto 22609 "Otros gastos" para el servicio de acceso a base de datos del Registro Mercantil por el Área de terceros e Información de Pagos y el Área de Caja en función del número de consultas realizadas, pago del Código LEI y pago de intereses de demora a la AEAT, con un crédito inicial de 1.025,00 euros, se ha ejecutado un 53,62 % a 31 de diciembre de 2019.

Esta Dirección General además, ha realizado la presentación de los datos correspondientes a su área de trabajo, y se encarga de la coordinación de las diferentes unidades implicadas en la prestación global y la elaboración de los soportes documentales necesarios.

Dentro de la web institucional [www.madrid.org](http://www.madrid.org) se mantiene actualizada, desde el primer trimestre de 2003, la web "relaciones con inversores", en español y en inglés, dirigida a presentar información económico-financiera y del endeudamiento autonómico a potenciales inversores en la Comunidad de Madrid. También desde la misma web los ciudadanos y empresas pueden realizar en tiempo real las principales gestiones con la Tesorería General de la Comunidad de Madrid como la consulta on-line de pagos pendientes, del estado de tramitación de las garantías depositadas en la Comunidad de Madrid, la solicitud de modificación de datos, la petición de certificados de tesorería, etc.

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 931N **PRESUPUESTOS Y ANÁLISIS ECONÓMICO**

**Servicio:** 12015 **D.G. DE PRESUPUESTOS Y RECURSOS HUMANOS**

---

En el marco de las competencias que se atribuyen a la Dirección General de Presupuestos y tras la aprobación de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, que ha venido a desarrollar el mandato contenido en el artículo 135 de la Constitución española, reformado el 27 de septiembre de 2011, y da cumplimiento al Tratado de Estabilidad, Coordinación y Gobernanza de la Unión Económica y Monetaria de 2 de marzo de 2012, garantizando una adaptación continua y automática a la normativa europea, es el objetivo de esta Dirección General garantizar la sostenibilidad financiera, fortalecer la confianza en la estabilidad de la economía y reforzar el compromiso con la estabilidad presupuestaria.

En el ejercicio presupuestario 2019, se ha continuado con las medidas, rigor y disciplina presupuestaria, iniciadas en anteriores ejercicios que se manifiestan fundamentalmente:

- Estableciendo la vinculación jurídica de los créditos a nivel de artículo con carácter general.
- Control de los gastos asociados a ingresos incluidos en el Anexo II de la Ley de Presupuestos, prohibiendo cualquier minoración salvo que la modificación tenga como destino otros gastos asociados a ingresos con igual o mayor tasa de cofinanciación.
- Estableciendo competencias específicas en materia de modificaciones presupuestarias, excepcionando las atribuidas con carácter general por la Ley 9/1990, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid.
- Introduciendo previsiones en relación a la autorización para la modificación de los presupuestos de las empresas y entes cuyo presupuesto no tiene carácter limitativo.
- Seguimiento de la ejecución del Presupuesto al objeto de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos presupuestarios, todo ello, en el marco de la estabilidad presupuestaria y tomando, si así procede, las medidas correctoras que se consideren necesarias.
- Integración en los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid de los presupuestos de los Consorcios adscritos a la Comunidad de Madrid y de las Fundaciones del sector público, a los efectos de las exigencias de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

#### ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL

El Gobierno de la Comunidad de Madrid decidió utilizar el instrumento de la prórroga presupuestaria debido, principalmente, a la situación de incertidumbre producida por la prolongada ausencia de un Gobierno de la Nación en pleno ejercicio de sus funciones. La no tramitación y aprobación de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2020 impidió a la Comunidad de Madrid conocer el importe de las entregas a cuenta que el Estado debe efectuar a su favor. Por ello, el Consejo de Gobierno decidió aprobar un Decreto por el cual se regulaba la aplicación de la prórroga de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid de 2019 para el año 2020 (Decreto 315/2019, de 27 de diciembre, BOCM de 30 de diciembre).

Por otra parte, y en aras de potenciar la transparencia de las cuentas públicas, la Dirección General de Presupuestos gestiona el Portal de Presupuestos de la Comunidad de Madrid. Esta plataforma se concibió y desarrolló como un instrumento al servicio de los ciudadanos, garantizando su derecho a conocer en todo momento, de forma clara y sencilla, la procedencia y cuantía de los ingresos y el destino de los gastos, así como su aplicación a las distintas políticas públicas de un modo muy intuitivo.

En dicho portal se presenta toda la información presupuestaria en un entorno más agradable, con gráficos comparativos, las publicaciones y las normas que conforman los presupuestos regionales, la ejecución presupuestaria, así como otra documentación complementaria.

#### ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO Y OTRAS ACTUACIONES.

Por la Dirección General de Presupuestos se ha realizado el seguimiento y análisis de la ejecución presupuestaria mediante informes periódicos.

La Consejería de Economía, Empleo y Hacienda (actualmente Consejería de Hacienda y Función Pública) aprobó la Orden en donde se dictaban las instrucciones relativas al sistema de información para el seguimiento de la ejecución del Presupuesto de Gastos y de Ingresos, a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley de Presupuestos para 2019 en materia de estabilidad presupuestaria. Este seguimiento permite elaborar informes mensuales de ejecución que, además, incluyen una previsión de gasto a final de ejercicio y una comparación de la misma con el cierre de los ejercicios económicos anteriores, lo que nos permite ver la dinámica y evolución del gasto público.

En estos Informes se recaban e integran datos sobre ingresos y operaciones que generan ajustes de contabilidad nacional procedentes de otras unidades de la Consejería como son la Intervención General y la Dirección General de Tributos.

En otro ámbito se ha procedido al desarrollo normativo de la Ley anual de Presupuestos mediante la Resolución de 20 de marzo de 2019 relativa a la gestión presupuestaria para el año 2019.

En cumplimiento del artículo 125 de la Ley Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, se procedió a recopilar la Memoria demostrativa del grado de cumplimiento de los objetivos programados que forma parte de la Cuenta General de 2018.

Se ha realizado un control sobre las propuestas de modificaciones presupuestarias y otras operaciones sobre los presupuestos aprobados, velando por el cumplimiento de los objetivos.

Como responsable de las Secciones 26 Créditos Centralizados y 30 Fondo de Contingencia, la Dirección General de Presupuestos tramitó los expedientes de gasto relativos al Contrato-Programa con Radio Televisión Madrid, S.A., además de iniciar las modificaciones presupuestarias que afectaban a ambas Secciones y cualquiera otras en el marco de lo dispuesto en la Orden de 9 de marzo de 2015, de la Consejería de Economía y Hacienda, reguladora de la tramitación y documentación de las modificaciones de crédito y otras operaciones sobre los presupuestos.

Asimismo, se realizó un seguimiento de los expedientes que suponen compromisos de gastos de ejercicios futuros, expedientes de gastos de tramitación anticipada plurianual y Planes y programas de actuación que impliquen gastos que puedan extenderse a ejercicios futuros, lo que queda reflejado en los informes que se realizaron con carácter preceptivo.

La Dirección General de Presupuestos también informó, previa evaluación y análisis, los actos, convenios, disposiciones administrativas y proyectos de Ley que puedan suponer incremento del gasto público o disminución de los ingresos respecto del autorizado y previsto en la Ley de Presupuestos, o que puedan comprometer fondos de ejercicios futuros, en base a lo establecido en la Disposición Adicional Primera de la Ley de Presupuestos.

Asimismo, y conforme a la Orden de 15 de febrero de 2019 por la que se regulan determinados procedimientos de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2019, la Dirección General ha emitido informe en los casos de modificación de los límites de los presupuestos de los sujetos cuyos presupuestos se integran en los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, cuya normativa específica no confiere carácter limitativo a su presupuesto de gastos y que se regula en el artículo 19 de la citada Ley y de las modificaciones u operaciones sobre el presupuesto que se realizaron en subconceptos de gastos asociados a ingresos en los casos en los que no correspondía la competencia a la Dirección General de Cooperación con el Estado y la Unión Europea de la Consejería de Presidencia y a la Dirección General de Agricultura, Ganadería y Alimentación de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad.

También sigue participando activamente en el cambio informático que se ha producido en la Comunidad de Madrid con la implantación del Sistema Informático SAP Módulo Nexus 3, de competencia directa de esta Dirección general en materia presupuestaria: estructura presupuestaria, elaboración del presupuesto y modificaciones presupuestarias, con la adecuación de los procedimientos existentes al nuevo entorno.

Se han realizado numerosas tareas relacionadas con la implantación del sistema de información económico-financiero: seguimiento y coordinación de incidencias detectadas por los gestores, validación de procedimientos desarrollados o modificados por la empresa implantadora, o diseño de funcionalidades.

También participa en nuevos desarrollos o modificaciones de los ya implantados, lo que conlleva continuar con los diseños y validaciones, así como colabora en la implantación de otros módulos relacionados directa o indirectamente con esta Dirección General, tales como proyectos de gastos, financiación condicionada y gestión de gastos plurianuales.

#### ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE INVERSIONES

La Dirección General de Presupuestos tiene atribuidas, asimismo, las competencias de análisis y valoración de las diversas fuentes de financiación de planes y programas de actuación en materia de inversiones públicas; el diseño, desarrollo y modelización de estructuras contractuales y financieras encaminadas a la obtención de fondos destinados a proyectos de inversión y el análisis, evaluación y propuesta de adopción de las medidas tendentes a la racionalización y modernización del sector público de la Comunidad de Madrid. Así, las actividades desarrolladas por esta Dirección General en esta materia se agrupan en dos apartados:

- Asesoramiento para la realización de inversiones públicas, materializado en criterios de eficacia, coste y diversificación de riesgos, fomentando en todo lo posible la participación del sector privado.
- Racionalización y modernización del sector público institucional de la Comunidad de Madrid, optimizando en todo lo posible las actuaciones del mismo, estableciendo criterios de eficiencia, racionalización del coste, unidad y coherencia de actuaciones durante el ejercicio 2019.

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 931P CONTROL INTERNO

**Servicio:** 12018 INTERVENCIÓN GENERAL

---

Corresponde a la Intervención General de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 9/1990, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, el control interno de la gestión económico-financiera del sector público autonómico, mediante el ejercicio de la función interventora, el control financiero y de eficacia y el control contable.

La Intervención General tiene encomendada la fiscalización y contabilización de todos los actos, documentos y expedientes de la Administración de la Comunidad de Madrid que generen derechos y obligaciones de contenido económico, de los ingresos y pagos que de ellos se deriven, y el control de legalidad sobre la recaudación, inversión, o aplicación en general de los caudales públicos, con el fin de asegurar que la administración de la Hacienda se ajuste a las disposiciones legales aplicables en cada caso.

Además de la fiscalización en sus diferentes modalidades, corresponde también a la Intervención General el control financiero, que se ejerce por medio de procedimientos de auditoría mediante los que se realiza una revisión sistemática a posteriori de la actividad económica financiera del sujeto controlado, aplicando mecanismos de muestreo que estarán determinados en función de la fiabilidad del sistema de control interno de dicho sujeto y mediante el cual se comprueba si la actividad se ajusta al ordenamiento jurídico y a los principios generales de la buena gestión financiera.

Por otra parte, la sujeción al régimen de la contabilidad pública lleva consigo la obligación de rendir cuentas de las respectivas operaciones, cualquiera que sea su naturaleza, a la Asamblea de Madrid y a los órganos externos de control, por conducto de la Intervención General. Obligación que, de acuerdo con la normativa aplicable, ha de rendirse con anterioridad al 31 de julio del año siguiente.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 9/1990 y en la Ley 11/1999, de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, que ha de rendirse con anterioridad al 31 de julio del año siguiente. Para cumplir dicha obligación, la Cuenta General correspondiente al año 2018 fue formada por la Intervención General y de acuerdo con lo previsto en el artículo 128 de la Ley 9/1990, el Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el 10 de junio de 2019, acordó su conformidad respecto a la idoneidad formal y fue rendida ante la Cámara de Cuentas el 23 de julio de 2019, dentro del plazo previsto en la Ley 11/1999 de la Cámara de Cuentas.

Al ser la Intervención General un órgano horizontal cuya actividad fundamental es eminentemente interna, llevada a cabo además por su propio personal, que ejerce sus funciones respecto a las actuaciones que llevan a cabo los organismos y entidades de la Administración de la Comunidad de Madrid, la formulación de objetivos e indicadores cuantificables resulta compleja dado que este es un planteamiento propio de Centros Directivos eminentemente gestores.

El programa que incluye los créditos gestionados por la Intervención General es el 931P

“Control Interno”, Sección 12 “Economía y Hacienda”, correspondiente al Centro 001 “Comunidad de Madrid”.

Los objetivos previstos en el Presupuesto 2019 y su resultado se desglosan a continuación.

### **FISCALIZACIÓN DE ACTOS Y EXPEDIENTES CON CONTENIDO ECONÓMICO. DESARROLLO DE ORDENAMIENTO JURÍDICO-CONTABLE. COORDINACIÓN DE LA FUNCIÓN INTERVENTORA**

Conforme al modelo de control interno implantado en la Comunidad de Madrid, las competencias de la Intervención General se ejercen por el propio Centro Directivo y por los Interventores Delegados en los diferentes organismos. En este ámbito de actividad es decir, la fiscalización plena o limitada en los casos excepcionales en los que de acuerdo con el ordenamiento jurídico procede, es donde se aprecia con mayor intensidad su carácter de órgano administrativo de actuación eminentemente interna, por lo que en el marco de este objetivo concreto, no resulta posible su relación de forma directa con subconceptos de gastos, ni procede fijar importes o impactos concretos como ocurre con las unidades administrativas que se encargan de la ejecución de políticas materiales concretas.

Durante el ejercicio 2019 se continuó con la labor armonizadora y de coordinación de la función interventora, mediante diversas reuniones con los Interventores Delegados al objeto de unificar criterios. Igualmente se recibieron consultas y discrepancias que una vez resueltas, permitieron establecer criterios homogéneos en el ámbito fiscal.

Durante el año 2019 se ha seguido trabajando en la consolidación y mejora de los requerimientos de la aplicación Nexus del Registro de Subvenciones para completar el envío de los datos a la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS), mediante servicios WEB, en todas las fases de las subvenciones y ayudas de la Comunidad de Madrid.

Corresponde a la Intervención General promover el ejercicio de la potestad reglamentaria en los supuestos en que se estime conveniente. En momentos como los actuales, es fundamental la iniciativa cuando se trata de normas reglamentarias que permiten la consecución del principio de estabilidad presupuestaria, de forma que, sin ocasionar un menoscabo en la prestación de los servicios públicos esenciales, a través de la adaptación de las técnicas de control, se detecten de forma precoz las posibles ineficiencias, con margen suficientes para la adopción de las medidas correctoras y preventivas que procedan.

Así en el año 2019 se aprueban a propuesta de la Intervención General, las siguientes normas:

Orden de 6 de febrero de 2019, de la Consejera de Economía, Empleo y Hacienda por la que se regula el régimen jurídico y procedimiento de las transferencias internas de carácter nominativo entre entes del sector público de la Comunidad de Madrid

Resolución de 8 de febrero de 2019, de la Intervención General de la Comunidad de Madrid por la que se dictan instrucciones sobre el sistema de fiscalización previa plena por muestreo.



Resolución de 6 de marzo de 2019, de la Intervención General de la Comunidad de Madrid por la que se modifica la Resolución de 8 de febrero de 2018 por la que se dictan instrucciones sobre el sistema de fiscalización previa plena por muestreo.

Resolución de 28 de mayo de 2019, de la Intervención General de la Comunidad de Madrid por la que se dictan instrucciones sobre tramitación electrónica del envío y recepción de expedientes para su fiscalización en las Intervenciones Delegadas.

Orden de 25 de septiembre de 2019, del Consejero de Hacienda y Función Pública, por la que se regulan las operaciones de fin de ejercicio y cierre contable para 2019.

### **REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE SUBVENCIONES A LA ASAMBLEA Y AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, ASÍ COMO VALIDACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS BASES REGULADORAS, CONVOCATORIAS Y DEMÁS INFORMACIÓN A ENVIAR A LA BASE DE DATOS NACIONAL DE SUBVENCIONES**

Desde la aplicación Nexus ELLC se extrae la información requerida tanto por el artículo 75 de la Ley 9/1990, de 18 de noviembre reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid de las ayudas públicas que se concedan con cargo a los Presupuestos de la Comunidad de Madrid para su remisión de forma trimestral a la Asamblea, como de los datos solicitados por la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) dependiente de la Intervención General del Estado.

Desde la puesta en marcha a finales de 2018 del miniportal de subvenciones de la Comunidad de Madrid alojado en el Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones, durante 2019 ya se publica directamente la información referente a las subvenciones y ayudas públicas convocadas y/o concedidas por la Comunidad de Madrid en dicho miniportal a partir de los datos remitidos a la BDNS. De esta forma se da cumplimiento a los requisitos de transparencia establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, así como para las actuaciones de comprobación, seguimiento y control de la actividad de fomento de la Comunidad de Madrid. El portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid, en materia de ayudas y subvenciones se remite a la información que aparece recogida en dicho miniportal.

El personal adscrito al registro de subvenciones ha continuado dando apoyo y formación a los usuarios en coordinación con los Interventores delegados, elaboración de guías de trabajo, envío de información periódica a los coordinadores de subvenciones de las Consejerías de las mejoras introducidas en el sistema informático en materia de subvenciones, así como la gestión para el acceso a la BDNS de usuarios.

Los datos obtenidos de la Base de Datos Nacional de Subvenciones correspondientes a 2019 son los siguientes:

33.467 beneficiarios, 464 convocatorias, 97.403 concesiones, 385.271 pagos.

---

## **CONTROL MATERIAL DE LA EFECTIVA REALIZACIÓN DE OBRAS, SERVICIOS, ADQUISICIONES, SUBVENCIONES Y CONVENIOS FINANCIADOS CON FONDOS PÚBLICOS**

Los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2019 establecían una previsión de verificación material de las inversiones realizadas de un 70% del importe de los contratos, convenios y subvenciones solicitadas.

De las 1.626 solicitudes de designación de representante tramitadas ante la Intervención General, en 263 ocasiones se designó representante de la Intervención frente a 1.363 ocasiones en que no hubo designación.

El importe de la inversión para la que se solicitó designación de representante de la Intervención ascendió en la anualidad de 2019 a 195.160.688,65 euros. El importe que fue verificado materialmente ascendió a 141.619.869,01 euros frente a los 53.540.819,64 euros en que no hubo designación de representante de la Intervención.

En relación a los porcentajes de las inversiones verificadas materialmente durante el ejercicio de 2019, se alcanzó un 72,57 % frente a un 27,43 % en las que no hubo designación de representante de la Intervención.

## **CONTROL FINANCIERO DE ACTUACIONES COFINANCIADAS POR FONDOS EUROPEOS**

### **FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE) 2014-2020**

La Intervención General de la Comunidad de Madrid en su calidad de Autoridad de Auditoría del Programa Operativo “FSE Comunidad de Madrid 2014-2020”, Objetivo “Inversión en Crecimiento y Empleo” (CCI 2014ES05SFOP021), ha realizado las siguientes actuaciones:

- Auditorías de los sistemas de gestión y control establecidos por el Organismo Intermedio Coordinador y por un Organismo Intermedio Gestor. Asimismo, se ha realizado una auditoría sobre la designación de Organismos Intermedios por la Autoridad de Gestión del FSE.
- Auditoría de operaciones sobre una muestra representativa del gasto declarado a la Comisión Europea (Solicitud de Pago 1.0) en cinco Organismos Intermedios Gestores, correspondientes a 81 operaciones-proyectos, con la finalidad de verificar la elegibilidad de dicho gasto. Se han emitido 18 informes definitivos de las actuaciones realizadas.

Por otra parte, la Intervención General de la Comunidad de Madrid actúa como órgano de control de la Intervención General del Estado en el Programa Operativo FSE Empleo Juvenil (CCI 2014ES05M9OP001). En este ámbito se han llevado a cabo auditorías de operaciones sobre una muestra de los gastos certificados a la Comisión Europea, ejercicio contable 2018-2019, en tres Organismos Intermedios Gestores, correspondientes a 6 operaciones-proyectos, con el fin de verificar la elegibilidad de dichos gastos. Se han emitido 4 informes definitivos de las actuaciones realizadas.

### **CUENTA ANUAL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE) 2014-2020**

La Intervención General de la Comunidad de Madrid ha realizado en el Programa Operativo “FSE Comunidad de Madrid 2014-2020”, Objetivo “Inversión en Crecimiento y Empleo” (CCI 2014ES05SFOP021) y en el Programa Operativo FSE Empleo Juvenil (CCI 2014ES05M9OP001) las siguientes actuaciones:

- Informe Anual de Control del periodo contable que abarca desde 1 de julio de 2018 a 30 de junio de 2019, con arreglo al artículo 127.5 del Reglamento (UE) N° 1303/2013.
- Dictamen de Auditoría correspondiente a las Cuentas Anuales que abarcan el período contable desde el 1 de julio de 2018 a 30 de junio de 2019.

#### CUENTA ANUAL FEAGA-FEADER

La Intervención General de la Comunidad de Madrid, en su condición de Órgano de Certificación, ha auditado las cuentas anuales del FEAGA y del FEADER y evaluado los procedimientos de control interno llevados a cabo por el Organismo Pagador de la Comunidad de Madrid correspondientes al ejercicio finalizado el 15 de octubre de 2019.

Como resultado de dichos trabajos se han emitido los documentos siguientes:

- Informe anual de resultados en los términos previstos en el artículo 5.4 del Reglamento de Ejecución (UE) 908/2014.
- Dictamen acerca de si la declaración de fiabilidad del Organismo Pagador cumple con lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento de Ejecución (UE) 908/2014 sobre la base de los resultados obtenidos en el trabajo de auditoría y de la adecuación de la información justificativa adjunta a dicha declaración.

#### CONTROLES PAGO FEAGA

En relación con el Plan Nacional de Control para el período 2018/2019 de ayudas financiadas por el FEAGA, Reglamento (UE) 1306/2013, la Intervención General de la Administración del Estado ha asignado a la Intervención General de la Comunidad de Madrid la realización de tres controles financieros sobre una muestra de operaciones de la línea de ayuda 050209080000017 “Promoción del vino en los mercados de terceros países”, lo que ha conllevado la emisión de 3 informes de auditoría en tres beneficiarios.

Las diferencias existentes entre el número de actuaciones previstas como auditorías de operaciones en el marco del FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE) 2014-2020 y del FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER) 2014-2020 se originan como consecuencia de una disminución de la certificación prevista de importes con cargo al presupuesto de la Unión Europea.

#### CUENTA ANUAL FEDER 2014-2020

La Intervención General de la Comunidad de Madrid ha realizado en el Programa Operativo FEDER Madrid 2014-2020 (CCI 2014ES16RFOP017) las siguientes actuaciones:

- Informe Anual de Control del periodo contable que abarca desde 1 de julio de 2018 a 30 de junio de 2019, con arreglo al artículo 127.5 del Reglamento (UE) N° 1303/2013.
- Dictamen de Auditoría correspondiente a las Cuentas Anuales que abarcan el período contable desde el 1 de julio de 2018 a 30 de junio de 2019.

---

## FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER) 2014-2020

La Intervención General de la Comunidad de Madrid, en su condición de órgano de control de la Intervención General del Estado en el Programa Operativo FEDER Madrid 2014-2020 (CCI 2014ES16RFOP017), ha realizado las siguientes actuaciones:

- Auditoría de seguimiento de las recomendaciones realizadas por la Comisión Europea en su Informe Final de Auditoría de 18 de marzo de 2019 (auditoría nº REGC414ES0097) respecto al sistema del Organismo Intermedio Coordinador de la Comunidad de Madrid.
- Auditoría de operaciones sobre una muestra del gasto declarado a la Comisión Europea, ejercicio contable 2018-2019, en siete Organismos Intermedios Gestores, correspondientes a 59 operaciones-proyectos, con la finalidad de verificar la elegibilidad de dicho gasto. Se han emitido 22 informes definitivos de las actuaciones realizadas.

## **CONTROL FINANCIERO DE ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTES PÚBLICOS, DE CONSORCIOS ADSCRITOS, SUBVENCIONES Y AYUDAS FINANCIADAS POR LA COMUNIDAD DE MADRID, DE CENTOS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS Y DE CENTROS ASISTENCIALES**

### ORGANISMOS AUTÓNOMOS MERCANTILES, EMPRESAS Y DEMÁS ENTES PÚBLICOS.

En el ejercicio 2019 se ha realizado un control financiero permanente en 2 organismos autónomos mercantiles:

- En el Instituto Madrileño de Investigación y Desarrollo Rural, Agrario y Alimentario (IMIDRA) sobre el área de los procedimientos de gestión y recaudación de ingresos.
- En el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM) sobre el área de la gestión de operaciones comerciales.

El objeto del control financiero permanente ha sido comprobar que el funcionamiento, en el aspecto económico-financiero, de los mencionados organismos autónomos mercantiles se ajusta al ordenamiento jurídico y a los principios generales de buena gestión financiera. Asimismo, formular recomendaciones en los aspectos económico, financiero, patrimonial, presupuestario, contable, organizativo y procedimental, así como sobre los sistemas informáticos de gestión.

Por otra parte, se han realizado auditorías de cuentas anuales del ejercicio 2018 y auditorías de cumplimiento de la legalidad en dos empresas públicas (artículo 5.1.b de la Ley 9/1990), Unidad Central de Radiodiagnóstico y Hospital de Fuenlabrada.

Asimismo, se han realizado actuaciones en el ente de derecho público (artículo 6 de la Ley 9/1990), Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, referidas a la gestión económico-financiera del ejercicio 2018.

### CENTROS DE GESTIÓN DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE LA SALUD.

Se han llevado a cabo las siguientes actuaciones de control financiero:

Control continuo: De acuerdo con lo establecido en el Decreto 14/2013, de 21 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se dictan normas para el ejercicio de un control financiero continuo y seguimiento del gasto sanitario en los centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud, se ha realizado un control, de periodicidad mensual, en 6 centros sanitarios con el fin de analizar comparativamente los objetivos de gasto y de actividad en el período correspondiente, así como los datos sobre el gasto efectivamente incurrido o comprometido e indicadores de la actividad realizada, todo ello al objeto de proponer las recomendaciones pertinentes a las desviaciones o incidencias detectadas.

Revisiones de la información contable de carácter financiero y presupuestario referida al ejercicio 2018: Se ha llevado a cabo en 10 centros sanitarios una revisión, mediante técnicas de auditoría, con el objetivo de valorar la adecuada representación en la información analizada de la situación patrimonial, de la gestión económica desarrollada en el ejercicio y de la ejecución del presupuesto asignado.

Realización de procedimientos de control financiero permanente total: En 10 centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud se ha realizado un control financiero permanente referido a las siguientes áreas de gestión: a) Gestión presupuestaria del ejercicio 2019; b) Gestión contractual y c) Gestión de personal.

Realización de procedimientos de control financiero permanente parcial: En 10 centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud se ha realizado un control financiero permanente referido a la siguiente área de gestión: b) Gestión contractual.

Hospital Central de la Cruz Roja	Hospital del Sur/ Infanta Cristina
Hospital de Móstoles	Hospital de Vallecas/ Infanta Leonor
Príncipe de Asturias	Hospital del Norte/ Infanta Sofía
Hospital del Henares	Área Única de Atención Primaria
Hospital del Tajo	Centro de Transfusión

#### OTRAS ACTUACIONES DE CONTROL FINANCIERO.

Se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Control financiero posterior de los actos de contenido económico sometidos a fiscalización previa limitada cuya aprobación corresponde al titular de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, correspondientes al ejercicio 2018.
- Informe resumen de la situación económico-financiera a 31 de diciembre de 2018 de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid (17 empresas públicas), que incluye la opinión de las auditorías de las cuentas anuales de las citadas empresas.
- Auditoría de procedimientos y sistemas para verificar el grado de implementación de las medidas adoptadas por los órganos gestores de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- Control financiero, de acuerdo con lo establecido en el artículo 44 y siguientes de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (LGS), para verificar las relaciones mercantiles entre empresas relacionadas con Academia Colón S.A. a efectos de comprobar los vínculos que mantienen y el cumplimiento de la condición de “única empresa” en los términos recogidos en el artículo 2.2 del R(UE) 1407/2013.

(\*) A la fecha de emisión de esta memoria se ha emitido el borrador de informe provisional relativos al control financiero de los pagos y regularizaciones efectuadas en el ejercicio 2018 en el marco de las órdenes dictadas por la Consejería de Justicia por las que se conceden subvenciones al Ilustre Colegios de Procuradores, Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y de Alcalá de Henares para financiar las actuaciones profesionales de turno de oficio, asistencia al detenido, tramitación de expedientes de solicitud de asistencia jurídica gratuita y gastos de funcionamiento.

#### CONSORCIOS ADSCRITOS

Se han realizado, de acuerdo con el artículo 122.4 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, auditorías de las cuentas anuales del ejercicio 2018 de 17 consorcios adscritos a la Comunidad de Madrid con presupuesto en dicho ejercicio.

Por otro lado, para los 5 consorcios con presupuesto cero en el año 2018 se les ha realizado un control de eficacia y supervisión previsto en el artículo 85 de la LRJSP. Se ha emitido un informe de las actuaciones realizadas.

#### **DAR CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE FORMACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID DEL EJERCICIO 2018**

De conformidad con lo preceptuado por la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid y por la Ley 11/1999, de 29 de abril, de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, la Cuenta General de la Comunidad de Madrid del ejercicio 2018 se rindió en el año 2019 dentro de los plazos previstos en la propia Ley.

En cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 128 de la Ley 9/1990, con carácter previo a su envío a la Cámara de Cuentas, el Consejo de Gobierno acordó su conformidad respecto de la idoneidad formal, previo el correspondiente informe de la Intervención General, acordando igualmente su remisión a la Cámara de Cuentas. Ésta es una de las principales funciones asumidas por la Subdirección General de Contabilidad.

Por otra parte, a los fines previstos en el artículo 128 de la Ley 9/1990, la Intervención General emite los informes de idoneidad formal de las cuentas de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid y de los Entes del sector público de la Comunidad de Madrid cuya normativa específica no confiere carácter limitativo a los créditos de su presupuesto de gastos. Aunque se había estimado la emisión de 50 informes de idoneidad formal en el año 2019, finalmente se han informado las cuentas de 41 empresas y entes. Esta diferencia se debe fundamentalmente a cuentas de empresas iberoamericanas del grupo del Canal de Isabel II, que desaparecieron por absorción en el ejercicio anterior, y a otras empresas sudamericanas que bien por disolución, o bien por otras causas que no conocemos, no remitieron sus cuentas para informe.

---

## **ATENDER NUEVOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DESARROLLOS**

El 1 de enero de 2015 se implantó NEXUS eccl, el nuevo Sistema de Información Económico-Financiero, Compras, Logística y Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

La Subdirección General de Contabilidad, como responsable del sistema económico-financiero, ha participado activamente durante 2019 en los distintos equipos de trabajo que llevan a cabo el desarrollo de las fases todavía pendientes del proyecto y su puesta en marcha. Por otra parte, la necesidad de evolucionar el sistema en su adaptación a cambios normativos y procedimentales, así como la modificación o en su caso rectificación de desarrollos ya implantados, ha hecho necesario el análisis y definición de nuevos requisitos con las consiguientes pruebas y validaciones.

Por otra parte, en cumplimiento de las previsiones que, en el ámbito de la administración electrónica, se han incluido en la normativa recientemente aprobada de procedimiento administrativo y de régimen jurídico del sector público, se están adaptando procedimientos internos y externos de gestión. Entre los nuevos proyectos impulsados en 2019, destacan la definición de requisitos funcionales para la puesta en marcha de la tramitación electrónica de las cesiones de crédito y la obtención por parte de los proveedores de la diligencia de endoso mediante actuación automatizada con certificado electrónico a través de la Consulta de Facturas en la página web de la Comunidad de Madrid.

Por lo que se refiere a los diferentes módulos del Sistema de Información Económico Financiero NEXUS, se ha continuado su desarrollo y mejora en módulos como el Registro Contable de Facturas, gastos y tramitación electrónica de facturas, y se ha continuado con la definición de requerimientos de los módulos de ingresos, extrapresupuestarias, operaciones financieras, activos fijos, operaciones comerciales y contabilidad general.

## **DAR CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN LEGAL CONTABLE**

De conformidad con lo regulado en los artículos 116 y 117 de la Ley 9/1990, la Intervención General es el centro directivo de la contabilidad pública al que corresponde la preparación, elaboración y remisión de la información contable regulada en la normativa aplicable al efecto.

En tal sentido, en virtud de diferentes normas europeas, estatales y autonómicas, se ha elaborado y remitido la siguiente información:

- Certificaciones de los Fondos Europeos (FEDER y FSE).
- Cuenta de Tributos Cedidos.
- Estado de Liquidación del Presupuesto.
- Remisión mensual y trimestral de información a la Asamblea de Madrid.
- Elaboración mensual y anual de la información a rendir al Ministerio de Hacienda y al Consejo de Política Fiscal y Financiera.

- La coordinación y gestión del suministro de la información exigida en la normativa que regula la transparencia de las relaciones financieras entre las Administraciones Públicas y las empresas públicas.
- Publicación del Periodo Medio de Pago a proveedores.
- Información en el plazo o con la periodicidad establecida por la propia Institución para la emisión de los informes por parte de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal.
- Informes en materia de Estabilidad Presupuestaria.
- Información exigida en la normativa que regula la transparencia de las relaciones financieras entre las Administraciones Públicas y las empresas públicas.
- Informes en materia de control de la deuda comercial.
- Gestión y envío de la información relativa al mantenimiento del Inventario de Entes, así como la necesaria para la clasificación de las entidades públicas a los efectos de Contabilidad Nacional.

### **REALIZAR TODAS AQUELLAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN CONTABLE DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En relación con el notable incremento producido respecto al número de incidencias resueltas en el Sistema Económico-Financiero, se debe al hecho de que en ciertos módulos (activos, ingresos, operaciones extrapresupuestarias) en los que el desarrollo requiere una mayor especialización, existen todavía funcionalidades y automatismos pendientes de implantar, lo cual implica una dificultad añadida para los gestores que se traduce en un mayor número de incidencias en el Sistema.

De acuerdo con las competencias de la Intervención General, recogidas en el artículo 19 del Decreto 272/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Función Pública, la gestión contable abarca, entre otras, las siguientes acciones:

- Preparación, tramitación y control de los procesos de cierre y apertura contable del ejercicio presupuestario. Orden de cierre del ejercicio y sus desarrollos
- Gestión de los Cambios de Estructura. En el ejercicio 2019 se gestionó el cambio de estructura derivado de la reestructuración orgánica llevada a cabo por aprobación del Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta, que estableció el número y denominación de las Consejerías y del posterior Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modificó la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.
- Gestión de los permisos de accesos a los sistemas de información.
- Tramitación de las excepciones para la Orden de Cierre.
- Control mensual de la Deuda Comercial.
- Resolución de incidencias del Sistema de Información Económico-Financiero, NEXUS.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 931P CONTROL INTERNO  
**CENTRO GESTOR :** 120180000 INTERVENCIÓN GENERAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1 FISCALIZACIÓN DE ACTOS Y EXPEDIENTES CON CONTENIDO ECONÓMICO. DESARROLLO DE ORDENAMIENTO JURÍDICO-CONTABLE. COORDINACIÓN DE LA FUNCIÓN INTERVENTORA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DESARROLLO NORMATIVO	NORMAS JURÍDICAS	4	5
REUNIONES COORDINACIÓN DE CRITERIOS	REUNIONES	7	8
MANTENIMIENTO PÁGINA WEB	PÁGINAS	1	1

- 2 REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE SUBVENCIONES A LA ASAMBLEA Y AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, ASÍ COMO VALIDACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS BASES REGULADORAS, CONVOCATORIAS Y DEMÁS INFORMACIÓN A ENVIAR A LA BASE DE DATOS NACIONAL DE SUBVENCIONES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REMISIÓN INFORMACIÓN ASAMBLEA	ENVÍOS	4	4
REMISIÓN INFORMACIÓN BDNS	ENVÍOS	1.000.000	381.961
GESTIÓN REGISTRO SUBVENCIONES	UNIDADES	1	1
GESTIÓN BDNS A NIVEL AUTONÓMICO	UNIDADES	1	1
MEMORIA ANUAL	INFORMES	1	1
VALIDACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LINEAS DE SUBVENCIÓN	ACTUACIONES	750	740

- 3 CONTROL MATERIAL DE LA EFECTIVA REALIZACIÓN DE OBRAS, SERVICIOS, ADQUISICIONES, SUBVENCIONES Y CONVENIOS FINANCIADOS CON FONDOS PÚBLICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONTRATOS/CONVENIOS/SUBVENCIONES EXPRESADOS EN %	ACTUACIONES	70	72,57

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 931P CONTROL INTERNO  
CENTRO GESTOR : 120180000 INTERVENCIÓN GENERAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 CONTROL FINANCIERO DE ACTUACIONES COFINANCIADAS POR FONDOS EUROPEOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FONDO SOCIAL EUROPEO 2014-2020	ACTUACIONES	53	25
CUENTA ANUAL FONDO SOCIAL EUROPEO 2014-2020	ACTUACIONES	4	4
CUENTA ANUAL FEAGA-FEADER	ACTUACIONES	2	2
CONTROLES PAGO FEAGA	ACTUACIONES	3	3
CUENTA ANUAL FEDER 2014-2020	ACTUACIONES	2	2
FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL 2014-2020	ACTUACIONES	47	23

**5 CONTROL FINANCIERO DE ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTES PÚBLICOS, DE CONSORCIOS ADSCRITOS, SUBVENCIONES Y AYUDAS FINANCIADAS POR LA COMUNIDAD DE MADRID, DE CENTOS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS Y DE CENTROS ASISTENCIALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ORGANISMOS AUTÓNOMOS MERCANTILES	AUDITORÍAS	4	2
EMPRESAS Y ENTES PÚBLICOS	AUDITORÍAS	4	5
CENTROS ENSEÑANZA NO UNIVERSITARIA	AUDITORÍAS	6	0
CENTROS SANITARIOS	AUDITORÍAS	105	56
FUNDACIONES SANITARIAS	AUDITORÍAS	3	0
OTROS CONTROLES FINANCIEROS	AUDITORÍAS	4	4
CONSORCIOS ADSCRITOS	AUDITORÍAS	17	18
OTRAS FUNDACIONES	AUDITORÍAS	28	0

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 931P CONTROL INTERNO  
CENTRO GESTOR : 120180000 INTERVENCIÓN GENERAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**6 DAR CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE FORMACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID DEL EJERCICIO 2018**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SEGUIMIENTO	CENTROS	10	10
PREPARACIÓN Y ENVÍO DE LA CUENTA GENERAL A LA CÁMARA DE CUENTAS	ENVÍOS	1	1
EMISIÓN DE INFORMES DE IDONEIDAD FORMAL	INFORMES	50	41

**7 ATENDER NUEVOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DESARROLLOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ANÁLISIS NUEVOS REQUERIMIENTOS	INFORMES	6	7
DISEÑO ESPECIFICACIONES	UNIDADES	6	7
PRUEBAS	UNIDADES	10	15
REUNIONES	UNIDADES	30	37

**8 DAR CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN LEGAL CONTABLE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CERTIFICACIONES DE FONDOS EUROPEOS (FEDER-FSE)	UNIDADES	10	14
CUENTA TRIBUTOS CEDIDOS	UNIDADES	1	1
ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO	UNIDADES	1	1
REMISIÓN MENSUAL Y TRIMESTRAL A LA ASAMBLEA DE MADRID	INFORMES	15	15
ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN A RENDIR AL MINHAP Y AL CPPF	INFORMES	33	33
MANTENIMIENTO DEL INVENTARIO DE ENTES	UNIDADES	1	1
REMISIÓN DE INFORMACIÓN PARA CLASIFICACIÓN DE UNIDADES PÚBLICAS EN CONTABILIDAD NACIONAL A LA IGAE	UNIDADES	2	2
PUBLICACIÓN DEL PMP	INFORMES	12	12
INFORMES EN MATERIA DE ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y TRANSPARENCIA	INFORMES	14	15
INFORMES EN MATERIA DE DEUDA COMERCIAL	INFORMES	5	5

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 931P CONTROL INTERNO  
CENTRO GESTOR : 120180000 INTERVENCIÓN GENERAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

9 REALIZAR TODAS AQUELLAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN CONTABLE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PREPARACIÓN, TRAMITACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE CIERRE Y APERTURA CONTABLE DEL EJERCICIO PRESUPUESTARIO	UNIDADES	1	1
GESTIÓN DE CAMBIOS DE ESTRUCTURA	UNIDADES	2	1
GESTIÓN DE PERMISOS DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	UNIDADES	400	400
TRAMITACIÓN DE EXCEPCIONES A LA ORDEN DE CIERRE	INFORMES	300	355
CONTROL MENSUAL DE LA DEUDA COMERCIAL	INFORMES	12	12
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA ECONÓMICO-FINANCIERO	UNIDADES	600	1.453

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 932M INGRESOS PÚBLICOS

**Servicio:** 12016 D.G. DE TRIBUTOS

---

La actividad de la Dirección General de Tributos, en el año 2019, se ha centrado en la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos cedidos por el Estado a la Comunidad de Madrid, así como de los tributos propios establecidos por ésta.

Para realizar las funciones de gestión y liquidación de los tributos cedidos en los municipios de la Comunidad de Madrid, se prorrogó el Convenio con los Registradores de la Propiedad, con cargo al Subconcepto 22805 “Convenio Registradores de la Propiedad”, dotado presupuestariamente con 9.029.622,03 euros, siendo el grado de cumplimiento de la previsión presupuestaria del 100 %.

En relación a la gestión de los impuestos directos cedidos, incluidos en el Capítulo I del Presupuesto de Ingresos, los derechos reconocidos netos por el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones han ascendido a un total de 507.775.301 euros. Respecto al Impuesto de Patrimonio se ha reconocido la cantidad de 1.970.330 euros.

En cuanto a la gestión de los impuestos indirectos cedidos, recogidos en el Capítulo II: en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas se ha reconocido la cantidad neta de 1.156.250.454 euros. Por lo que se refiere al Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados el importe neto reconocido es de 396.428.875 euros. Finalmente, respecto a la tasa fiscal sobre el juego se ha reconocido la cantidad neta de 144.612.900 euros.

Para favorecer dicha recaudación, son muchos los esfuerzos que se han llevado a cabo desde la Dirección General de Tributos, si bien básicamente pueden identificarse con cinco grandes grupos de tareas:

1) Información y asistencia al contribuyente para mejorar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

En cuanto a la información, se mantienen 15 puestos de información presencial en la sede de la Dirección General de Tributos en el Paseo del General Martínez Campos, nº 30 y 7 puestos de información telefónica.

Particular importancia tiene la información sobre valores mínimos de referencia de bienes inmuebles que van a ser objeto de transmisión, recogida en los libros que anualmente publica la Dirección General y puesta a disposición de todos los ciudadanos en la página web: madrid.org.

En cuanto a la asistencia, se han instaurado formas de ayuda a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En este sentido, se implantaron en el Portal del Contribuyente los programas de ayuda (G@TA) para la confección y presentación de declaraciones tributarias correspondientes a los modelos del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (600, 601, 610, 615 y 630) del Impuesto de Sucesiones y Donaciones (650 y 651), de tributos sobre el juego (041, 042, 043, 044, 045, 048 y 097) y del Impuesto sobre Residuos (670). El programa efectúa los cálculos correspondientes a la declaración tributaria que se desee realizar y se ofrece la posibilidad

de optar por efectuar el pago y el envío del fichero telemáticamente o bien imprimir el modelo y efectuar el resto de trámites presencialmente. Durante el ejercicio 2019 se han presentado por este programa de ayuda 594.451 declaraciones tributarias.

El sistema puesto en marcha de presentación telemática de declaraciones tributarias correspondientes al modelo 620 mediante una conexión directa con la Dirección General de Tráfico, que permite comprobar los datos del vehículo y de ese modo realizar la presentación telemática, sin que sea necesario la aportación de ninguna documentación, ha facilitado la presentación de 190.071 declaraciones.

2) Revisión y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias para asegurar que todos los contribuyentes las cumplen adecuadamente y detectar y corregir el fraude fiscal. El control del cumplimiento de obligaciones tributarias, la lucha contra el fraude fiscal que se puede producir con los tributos propios y los cedidos, se realiza a través de la comprobación e investigación de hechos imponible realizados y no declarados por los contribuyentes.

3) Recuperación de deuda: La recuperación de deuda no ingresada voluntariamente por los contribuyentes se realiza en periodo ejecutivo mediante las distintas actuaciones del procedimiento de apremio. En 2019 se recuperaron 90.569.121 euros, de los cuales 78.085.034 euros corresponden a la actuación de la Subdirección General de Recaudación de la Dirección General de Tributos y 12.484.087 euros a la actuación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a través del Convenio de Recaudación Ejecutiva vigente entre la Comunidad de Madrid y la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

4) Procedimiento Sancionador: El procedimiento sancionador establecido ha generado durante el año 2019 la tramitación de 1.101 procedimientos, generando los mismos, deudas por importe de 7.496.279,96 euros.

5) Resolución de recursos y procedimientos especiales:

Particular importancia tiene en la gestión de los tributos la resolución en tiempo de los recursos y otros procedimientos especiales planteados por los contribuyentes, siendo las cifras más destacables las siguientes:

- Resolución de 1.152 recursos de reposición en vía de gestión y de 967 contra cualquier acto administrativo del procedimiento de apremio.
- Concesión de 3.393 aplazamientos y fraccionamientos.
- Resolución de 5.899 expedientes de devolución de ingresos indebidos.

El cumplimiento de los distintos indicadores de los objetivos ha sido el siguiente:

#### **RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS SUJETOS A LOS IMPUESTOS SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS, SUCESIONES Y DONACIONES, JUEGO, RESIDUOS Y PATRIMONIO**

Por lo que respecta a la presentación de declaraciones tributarias en el año 2019 se han recepcionado un total de 730.685 correspondientes a los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (compraventa de determinados medios de transporte usados), Sucesiones y Donaciones, Patrimonio, Juego y Residuos.

De ese número total de declaraciones tributarias, pertenecen a las Oficinas Liquidadoras 334.237, correspondiendo 36.751 al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, 164.933 al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y 132.553 sobre Trasmisiones Patrimoniales Compra-venta de determinados medios de transporte usados.

A través de los Programas de Ayuda y del Portal del contribuyente han sido presentadas 316.947 declaraciones tributarias del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, 190.071 del mismo impuesto referido a la compra-venta de determinados vehículos usados, 76.762 del Impuesto sobre Sucesiones, 10.625 de Juego y 46 de Residuos.

### **GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ESPECIALES CORRESPONDIENTES A TRIBUTOS CEDIDOS**

En lo que se refiere a la gestión de los procedimientos especiales señalar que en el año 2019 se resolvieron 3.393 expedientes de aplazamientos y fraccionamientos del pago de la deuda, 1.152 recursos de reposición, 113 tasaciones periciales contradictorias, se tramitaron 5.899 expedientes de devolución de ingresos indebidos de los cuales 57 son de reembolso de costes de garantía y 1.101 del procedimiento sancionador.

### **INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

En el servicio de información de carácter general (documentación a presentar, liquidación de los impuestos, trámites a realizar, etc.) la demanda de consultas en el año 2019 ha ascendido a 42.193 mientras que las realizadas telefónicamente a 225.022.

Por otra parte, las consultas efectuadas por los contribuyentes en relación con los expedientes sobre los que se ha realizado alguna actuación posterior a la declaración tributaria efectuada por ellos mismos, tales como trámite de audiencia, liquidaciones complementarias, aplazamientos, recursos de reposición, devolución de ingresos indebidos, etc., se cifran en 22.478 presenciales y 25.842 telefónicas.

### **GESTIÓN DE RECAUDACIÓN**

Las actividades realizadas durante el año 2019 en materia de recaudación ejecutiva han sido las siguientes:

- Respecto a la gestión de providencias de apremio, ya sea directamente por esta Dirección General o por la Agencia Tributaria, en virtud del Convenio firmado con la misma, se generaron 58.328 títulos ejecutivos, por un importe de 131.581.527 euros. El citado Convenio se imputa al Subconcepto 22809 “Otros Convenios, conciertos o acuerdos”, que en 2019 se ha ejecutado el 86,27 % por un importe de 1.121.608,68 €.
- Finalmente, se interpusieron 1.185 recursos de reposición contra cualquier acto administrativo del procedimiento de apremio de la Comunidad de Madrid, resolviéndose en ese ejercicio 967.

## CONTROL ECONÓMICO-FINANCIERO DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS

Desde esta Dirección General se realiza el seguimiento y la coordinación de la ejecución del Presupuesto de Ingresos, con la finalidad de optimizar su realización y obtener la mayor eficacia en la asignación de los recursos.

A 31 de diciembre de 2019, el Presupuesto de Ingresos de la Comunidad de Madrid refleja la siguiente ejecución contable: los derechos reconocidos netos han ascendido a 22.487.283.875 euros, un grado de ejecución con respecto a la previsión inicial del 98,7 % y los derechos recaudados netos se elevaron a 22.160.877.233 euros, el 98,5 % de los derechos reconocidos.

Asimismo, desde la Subdirección General de Administración Económico-Financiera y de Seguimiento de los Ingresos, se ha realizado el seguimiento, control y aplicación al presupuesto de los ingresos producidos en las cuentas restringidas, tanto de los ingresos normalizados recaudados en la caja sita en la sede de la Dirección General de Tributos y en las oficinas de las entidades financieras colaboradoras por los contribuyentes, como de los realizados directamente por las Administraciones Públicas y otros obligados al pago en las cuentas restringidas de ingresos de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Parte del importe recaudado en el Capítulo III, se realizó mediante modelo normalizado (modelos 030, 031, 039 y 370) siendo competente para la aplicación al presupuesto de ingreso en estos casos, la Dirección General de Tributos.

La recaudación neta a 31 de diciembre de 2019 del Capítulo III de la Sociedad 1001, ascendió a los siguientes importes:

- Tasas.....	64.900.412,94 €
- Precios Públicos.....	100.649.890,96 €
- Otros Ingresos.....	143.439.928,51 €

## GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LOS IMPUESTOS PROPIOS, CEDIDOS Y OTROS INGRESOS

Los derechos reconocidos y recaudados a 31 de diciembre de 2019, por impuestos gestionados por la Comunidad de Madrid, se han elevado a:

Dº Reconocidos Netos    Recaudado Corriente y Cerrado

. Impuestos cedidos gestionados por la Comunidad de Madrid .....	2.207.037.859 €	2.166.514.961 €
. Impuestos propios .....	4.789.489 €	6.993.113 €

En cuanto a los resultados de los indicadores presupuestarios de la Subdirección General de Administración Económico-Financiera y de Seguimiento de los Ingresos, se observa que se obtienen resultados superiores a lo previsto, salvo en las liquidaciones de impuestos contabilizadas, que se han realizado 41.772 de las 70.000 previstas. Asimismo,



las anulaciones se quedan prácticamente igual, de 15.000 previstas, se ha realizado 14.586.

Las mayores subidas, corresponden a los indicadores “documentos contables presupuestarios (impuestos cedidos y propios)” y “documentos contables: resto de ingresos”, que han obtenido resultados de 137.256 y de 239.679, respectivamente, lo que supone porcentajes del 14,4 % y 84,4 % superiores a las previsiones.

Por su parte, el indicador “otros ingresos (modelos 030, 031, 039)”, ha obtenido un resultado de 661.256, que representa un incremento del 10,2 % por encima de lo previsto.

Por último, la ejecución del indicador “ingresos aplicados de impuestos”, se ha situado en 693.991, un 6,8 % superior a lo previsto.

### **TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS**

La Ley de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid configura a la Junta Superior de Hacienda como el órgano competente para conocer, tramitar y resolver, en única instancia, las reclamaciones económico-administrativas que se susciten en el ámbito de la gestión económico-financiera de la Comunidad de Madrid.

En el año 2019, el número de reclamaciones económico-administrativas resueltas ha alcanzado la cifra de 320. En el mismo periodo el número de solicitudes de suspensión resueltas ha ascendido a 129. Igualmente, se ha continuado con el proceso de dinamización en el funcionamiento de la Junta Superior de Hacienda dirigido a lograr mayores niveles de eficacia.

### **COMPROBACIÓN DE VALORES**

El número total de valoraciones de comprobación realizadas a 31 de diciembre de 2019 ha sido de 64.348. En este número se incluyen las valoraciones de bienes inmuebles de naturaleza rústica (7.608) y urbana (56.740) realizadas en las comprobaciones del valor declarado, tanto en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados como en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**PROGRAMA :** 932M INGRESOS PÚBLICOS  
**CENTRO GESTOR :** 120160000 D.G. DE TRIBUTOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS SUJETOS A LOS IMPUESTOS SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS, SUCESIONES Y DONACIONES, JUEGO, RESIDUOS Y PATRIMONIO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRESENTACIÓN EN VENTANILLA ITP Y AJD	EXPEDIENTES	90.000	94.004
PRESENTACIÓN EN VENTANILLA I. SUCESIONES Y DONACIONES	EXPEDIENTES	18.000	23.162
PRESENTACIÓN TELEMÁTICA-FORMATO PDF ITP Y AJD	EXPEDIENTES	500.000	507.018
PRESENTACIÓN TELEMÁTICA-FORMATO PDF I. SUCESIONES Y DONACIONES	EXPEDIENTES	75.000	76.762
PRESENTACIÓN TELEMÁTICA-FORMATO PDF JUEGO	EXPEDIENTES	11.000	10.625
PRESENTACIÓN TELEMÁTICA-FORMATO PDF RESIDUOS	EXPEDIENTES	60	46

**2 GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ESPECIALES CORRESPONDIENTES A TRIBUTOS CEDIDOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RECURSOS DE REPOSICIÓN	EXPEDIENTES	2.000	1.152
DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS	EXPEDIENTES	3.800	5.842
APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS PRESENCIALES	EXPEDIENTES	3.800	3.393
TASACIÓN PERICIAL CONTRADICTORIA	EXPEDIENTES	200	113
REEMBOLSO DE COSTE DE GARANTÍAS	EXPEDIENTES	50	57
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	EXPEDIENTES	900	1.101

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 932M INGRESOS PÚBLICOS  
CENTRO GESTOR : 120160000 D.G. DE TRIBUTOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL	CONSULTAS	66.000	42.193
CONSULTAS SOBRE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CONSULTAS	25.000	22.478
CONSULTAS TELEFÓNICAS DE CARÁCTER GENERAL	CONSULTAS	230.000	225.022
CONSULTAS TELEFÓNICAS SOBRE PROCEDIMIENTO	CONSULTAS	28.000	25.842
ELABORACIÓN DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS	EXPEDIENTES	68.000	61.872

**4 GESTIÓN DE RECAUDACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROVIDENCIAS DE APREMIO DERECHOS PROPIOS	EXPEDIENTES	20.000	27.291
PROVIDENCIAS DE APREMIO TRIBUTOS CEDIDOS	EXPEDIENTES	40.000	15.443
RECURSOS DE REPOSICIÓN	EXPEDIENTES	1.800	1.166
TERCERÍAS	EXPEDIENTES	25	19

**5 CONTROL ECONÓMICO-FINANCIERO DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCUMENTOS CONTABLES: IMPUESTOS CEDIDOS Y PROPIOS	DOCUMENTOS	120.000	137.256
DOCUMENTOS CONTABLES: RESTO DE INGRESOS	DOCUMENTOS	130.000	239.679

SECCIÓN : 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
PROGRAMA : 932M INGRESOS PÚBLICOS  
CENTRO GESTOR : 120160000 D.G. DE TRIBUTOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**6 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LOS IMPUESTOS PROPIOS, CEDIDOS Y OTROS INGRESOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
LIQUIDACIONES DE IMPUESTOS CONTABILIZADAS	EXPEDIENTES	70.000	41.772
LIQUIDACIONES ANULADAS/EXTINGUIDAS DE IMPUESTOS	EXPEDIENTES	15.000	14.586
INGRESOS APLICADOS DE IMPUESTOS	EXPEDIENTES	650.000	693.991
OTROS INGRESOS (MODELOS 030, 031, 039)	EXPEDIENTES	600.000	661.256

**7 TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RECLAMACIONES INTERPUESTAS	RECLAMACIONES	500	320

**8 COMPROBACIÓN DE VALORES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCUMENTOS DE COMPROBACIÓN DE VALOR	DOCUMENTOS	32.000	40.566
SOLICITUD DE VALORACIONES PREVIAS	SOLICITUDES	110.000	124.515
INMUEBLES VALORADOS EN COMPROBACIÓN DE VALORES	INFORMES	60.000	64.348
DIFERENCIA DE BASE IMPONIBLE	EUROS	1.250.000	1.148.014
CITAS PREVIAS ATENDIDAS	CITAS	30	26
SECTORES TRIBUTARIOS CON VALOR ASIGNADO	SECTORES	8.100	8.079
PUBLICACIONES DE VALOR DE REFERENCIA	PUBLICACIONES	1	1

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 9320 *ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO*

**Servicio:** 12023 *DIRECCIÓN DE ÁREA DE ORDENACIÓN Y CONTROL DEL JUEGO*

---

Para el año 2019, se fijaron varios objetivos a acometer por el órgano competente en materia de Ordenación y Gestión del Juego, encuadrados en tres grandes bloques de actividad: la elaboración de propuestas normativas, la gestión del juego y por último el control, inspección y régimen sancionador de estas actividades.

Dentro del objetivo de ordenación, se fijó como objetivo modificar la normativa de aplicación a los salones de juego y locales de apuestas para conseguir una mayor eficacia en el control de acceso a estos locales con la finalidad de dar la máxima seguridad y protección jurídica a los ciudadanos y en particular aquellos colectivos sensibles que requieren una especial protección como son los menores y las personas inscritas en el RIAJ.

La actividad del juego es una actividad reglada, sometida con carácter general a autorización administrativa previa para su lícito desarrollo en aras de la protección del interés general, por razones fundamentalmente de orden público y salud pública y con la finalidad de garantizar su transparencia y la prevención del fraude. Este régimen jurídico se extiende tanto a las actividades y establecimientos destinados al juego como al material con el que se practica. Constituye una pieza básica el Registro del Juego, instrumento oficial de publicidad y control de las actividades vinculadas a la organización y explotación de juegos y apuestas, a través de la inscripción de las empresas y del material homologado.

Por último y en cuanto al control, vigilancia e inspección de las actividades de juego y la aplicación del régimen sancionador se fijó como objetivo prioritario el control sobre todas las actividades de juego autorizado, para vigilar que el mismo se desarrolla en los términos y condiciones autorizados y con el material homologado, haciéndose especial incidencia en el control de acceso al juego de aquellas personas que lo tienen prohibido como son los menores y las personas inscritas en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego, procediéndose a incoar los correspondientes procedimientos sancionadores en los casos de incumplimiento constatado en las actuaciones inspectoras realizadas.

### **ELABORACIÓN DE PROPUESTAS NORMATIVAS Y ESTUDIOS EN MATERIA DE JUEGO**

Para el año 2019 se hizo una previsión de elaboración de dos propuestas normativas, no habiéndose realizado solo una, por lo que el grado de cumplimiento de este objetivo ha sido del 50 %.

Se había previsto, la realización de un estudio, habiéndose realizado el mismo, por lo que el grado de cumplimiento de este objetivo ha sido del 100 %.

---

## GESTIÓN DEL JUEGO

- Registro del Juego.

En este indicador se incluyen todas las actuaciones relativas a las inscripciones, modificaciones y cancelaciones de empresas en el Registro del Juego. De las 280 actuaciones presupuestadas para 2019 se realizaron 429, por lo que el grado de cumplimiento ha sido del 153,21 %.

- Homologaciones de material de juego.

En 2019 se realizaron 213 homologaciones de material de juego, habiéndose previsto 180, por lo que el grado de cumplimiento alcanzado se sitúa en el 118,33 %.

- Autorización de actividad y establecimientos.

La gestión que afecta a los establecimientos de juego se lleva a cabo, principalmente, a través de las actuaciones inherentes a expedientes de autorizaciones y sus modificaciones de las mismas concedidas a Casinos, Salas de Juegos Colectivos de Dinero y Azar, Salones de Juego y locales de apuestas, así como los procedimientos relativos a la interconexión de máquinas.

El número de actuaciones en relación con la gestión de establecimientos en los que se desarrolla actividades de juego ha alcanzado en 2019 la cifra de 9.883 actuaciones.

El grado de cumplimiento se ha situado en el 141,18 % de las 7.000 actuaciones previstas.

- Gestión de la explotación de máquinas de juego y azar.

La gestión en relación con la explotación de máquinas de juego y azar conlleva una serie de actuaciones referidas a la concesión de autorizaciones de explotación de máquinas y la tramitación de canjes fiscales, transferencias, renovaciones, suspensiones temporales y bajas definitivas.

El total de actuaciones ascendió a 14.121 mientras que las previsiones se situaban en 14.000. Se ha alcanzado por tanto un 100,86 % de los objetivos previstos.

- Instalación de máquinas en establecimientos.

La instalación de máquinas en establecimientos de hostelería, así como en los locales de juego, Casinos, Salas de Juegos Colectivos de Dinero y Azar, Salones de Juego y locales de apuestas, conlleva la realización de comunicaciones de emplazamiento de las máquinas en los distintos tipos de local.

La previsión de comunicaciones de emplazamiento para 2019 se situó en 27.000 habiendo alcanzado la cifra de 56.265 por lo que el grado de cumplimiento se sitúa en el 208,38 %

- Gestión de garantías.

Las actuaciones relativas a la constitución y devolución de garantías afectas a las obligaciones y responsabilidades derivadas del ejercicio de actividades de juego se estimaron en 150, habiéndose realizado la cifra de 143, por lo que el grado de cumplimiento de tal objetivo es del 95,33 %.

### **CONTROL E INSPECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL JUEGO. RÉGIMEN SANCIONADOR**

En materia de control, inspección y aplicación del régimen sancionador de las actividades de juego, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Control e Inspección.

El total de inspecciones llevadas a cabo por el Área de Inspección del Juego en 2019 alcanzó la cifra de 13.084.

Dado que las previsiones se habían establecido en 11.265 inspecciones, el grado de cumplimiento ha sido del 116,15 %, habiéndose realizado 1.819 inspecciones más de las previstas.

La previsión para 2019 de actuaciones inspectoras, así como las inspecciones efectivamente realizadas, desglosadas por materia objeto de inspección ha sido el siguiente:

Juegos de Casino: La previsión fue de 10 inspecciones y se han realizado 4.

Juegos colectivos de dinero y azar: La previsión fue de 500 inspecciones y se han realizado a cabo 259.

Máquinas de juego y azar: La previsión fue de 10.000 inspecciones y se han realizado 11.884.

Apuestas deportivas: La previsión fue de 600 inspecciones y se han realizado 736.

Apuestas hípcas: La previsión fue de 5 inspecciones y se han realizado 1.

En materia de combinaciones aleatorias: La previsión fue de 150 inspecciones y se han realizado 200.

- Régimen Sancionador.

En cuanto a la aplicación del régimen sancionador en materia de juego, hay que señalar que de las 350 actuaciones previstas en expedientes sancionadores, se han realizado 511, siendo el grado de cumplimiento del 146 %.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 12 ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA

**PROGRAMA :** 9320 ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO

**CENTRO GESTOR :** 120230000 DIRECCIÓN DE ÁREA DE ORDENACIÓN Y CONTROL DEL JUEGO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ELABORACIÓN DE PROPUESTAS NORMATIVAS Y ESTUDIOS EN MATERIA DE JUEGO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ELABORACIÓN DE NORMATIVAS	NORMAS JURÍDICAS	2	1
ESTUDIOS DE JUEGO	ESTUDIOS	1	1

**2 GESTIÓN DEL JUEGO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REGISTRO DEL JUEGO (INSCRIPCIONES DE EMPRESAS)	REGISTROS	280	429
HOMOLOGACIÓN DE MATERIAL DE JUEGO	EXPEDIENTES	180	213
AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDAD Y ESTABLECIMIENTOS	AUTORIZACIONES	7.000	9.883
EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS	EXPLOTACIONES	14.000	14.121
COMUNICACIONES DE EMPLAZAMIENTOS	EMPLAZAMIENTOS	27.000	56.265
GESTIÓN DE GARANTÍAS	EXPEDIENTES	150	143

**3 CONTROL E INSPECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL JUEGO. RÉGIMEN SANCIONADOR**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
JUEGOS EXCLUSIVOS DE CASINO	INSPECCIONES	10	4
JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR	INSPECCIONES	500	259
MÁQUINAS RECREATIVAS Y DE JUEGO	INSPECCIONES	10.000	11.884
APUESTAS DEPORTIVAS, COMPETICIÓN, OTRO CARÁCTER	INSPECCIONES	600	736
APUESTAS HÍPICAS	INSPECCIONES	5	1
COMBINACIONES ALEATORIAS	INSPECCIONES	150	200
EXPEDIENTES SANCIONADORES	EXPEDIENTES	350	511



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 261A **VIVIENDA Y REHABILITACIÓN**

**Servicio:** 14014 **D.G. DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN**

---

El artículo 125 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, establece que a la cuenta de las Instituciones y de la Administración de la Comunidad se unirá una memoria demostrativa del grado en que se hayan cumplido los objetivos programados, con indicación de los previstos y alcanzados y del coste de los mismos. En su virtud se formula la presente Memoria correspondiente al Programa Presupuestario 261A “Vivienda y Rehabilitación” del ejercicio presupuestario 2019.

Dentro de sus competencias, durante el año 2019, por la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación se ha atendido al cumplimiento de los objetivos programados que se enmarcan en dos grandes áreas de actuación:

Dentro del área de Arquitectura, la protección del patrimonio arquitectónico, la recuperación de la edificación de interés arquitectónico de uso dotacional o institucional, la adecuación o mejora de espacios urbanos tanto en su dimensión de uso público como en su dimensión simbólica y representativa, la regulación normativa de la calidad en la edificación y en materia de accesibilidad, el fomento y la difusión de las acciones señaladas.

Dentro del área de Vivienda y Rehabilitación, se ha continuado con el Plan de dinamización del alquiler de viviendas, la gestión de la Oficina de Vivienda, la adjudicación de viviendas, la tramitación de expedientes de autorizaciones y la gestión del Plan Estatal de Vivienda 2013-2016 de fomento del alquiler de viviendas, de la rehabilitación edificatoria y de la regeneración y renovación urbana, prorrogado para el año 2017, así como del nuevo Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, aprobado por Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo.

## 1. ARQUITECTURA

### **PROTECCIÓN DE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO**

Atendiendo a las necesidades de los municipios, con el fin de recuperar y potenciar sus cascos urbanos, se han llevado a cabo actuaciones dirigidas a preservar los valores arquitectónicos y culturales, a través de la rehabilitación de edificaciones de valor patrimonial y la intervención concreta en su trama urbana, actuando en el entorno inmediato y en los espacios públicos que configuran la ciudad. Asimismo se han estructurado una serie de acciones que contemplan el apoyo normativo y técnico necesario para obtener la mayor calidad del producto construido.

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación ha asistido, a través de sus Técnicos como vocales, a las Comisiones Locales de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid. Los Técnicos del Área de Proyectos y Obras, que gestiona las competencias de patrimonio, asistieron a un total de 77 Comisiones: 41 comisiones de Madrid y 36 en el resto de municipios con declaración de Conjunto Histórico (Alcalá de Henares, Aranjuez, Buitrago de Lozoya, Chinchón, Colmenar de Oreja, El Escorial, Madrid, Manzanares el

Real, Navacarnero, Nuevo Baztán, San Lorenzo de El Escorial, San Fernando de Henares y Torrelaguna). La asistencia a las Comisiones supone el estudio de la documentación aportada por las ponencias y, en muchos casos, trabajo de campo adicional.

Durante el año 2019 se realizaron 92 Informes Técnicos sobre: (A) Revisión y Modificaciones de Planeamiento Urbano en lo relativo a Ordenanzas de Cascos Antiguos y Catálogos de Bienes y Espacios Protegidos; (B) Obras en edificios protegidos; (C) Expedientes de Ruina; y otros.

Se contabilizan unas 20 visitas a Ayuntamientos (trabajo de campo) para inspección, información y respuesta sobre problemática contenida en los informes.

Además, se dio respuesta a más de 40 consultas, tanto de los Arquitectos Municipales, Alcaldes y Concejales de Urbanismo de los 179 Ayuntamientos de la Comunidad, a través de reuniones con el Jefe de Área y los Técnicos informantes, como relativas a consultas directas y telefónicas de atención al público.

Asimismo, durante el ejercicio 2019, se ha continuado con el Desarrollo y mejora de la herramienta de Caracterización de los Cascos Antiguos de la Comunidad de Madrid, que mediante el uso de Sistemas de Información Geográfica permite integrar las bases de datos, de diferente formato, incluso modelos en BIM, relacionadas con los elementos o espacios urbanos de interés singular y valor patrimonial que son competencia de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación para su gestión. Esta herramienta permitirá la gestión de programas o planes como “El Plan Estratégico de Subvenciones para la Recuperación Urbana Integrada de Cascos Antiguos y Conjuntos Urbanos Homogéneos con valor Patrimonial 2018-2020”, o el avance de los trabajos básicos del inventario y difusión realizados por esta Dirección para la confección del Catálogo Regional que está encontrando en esta aplicación desarrollada en entorno web y Sistemas de Información Geográfica una herramienta de trabajo efectiva que podría servir en un futuro igualmente para los cometidos de difusión y protección del conjunto de bienes representativos de la arquitectura de la Comunidad de Madrid. Para el desarrollo de esta herramienta de uso exclusivo de la Subdirección General de Arquitectura, se está contando con el asesoramiento de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, que está validando sus potencialidades en la actualidad.

Del mismo modo y también relacionado con el desarrollo de una aplicación abierta en entorno web, a modo de Base de Datos gráfica, que explore un camino de gestión, visualización y tratamiento de datos en una plataforma abierta, pudiendo integrar en el futuro los datos de la arquitectura contemporánea, catalogada, industrial, etc. se ha continuado con el “Desarrollo de la aplicación para la gestión, valoración, difusión e integración de los contenidos del registro de arquitectura (histórica – contemporánea – industrial) de la Comunidad de Madrid”.

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, a través de la Subdirección General de Arquitectura, ha desarrollado una importante labor en colaboración con entidades públicas y privadas en el ámbito de la investigación, desarrollo e innovación, participando en Proyectos y en Fondos de I+D+i de financiación europea.

El proyecto Rebuild, para el desarrollo de procesos de rehabilitación sostenible de cara a conseguir edificios con consumo de energía casi nula, que cuenta con 13 socios de 5 países diferentes, ha sido aprobado por la Unión Europea y está en fase de desarrollo. La

Comunidad de Madrid aporta un edificio residencial que se utilizará como demostrativo de las técnicas a implementar y monitorizar. Durante 2019 se ha desarrollado la fase de redacción de proyecto básico para obtención de licencia de obra y redacción del proyecto de ejecución, bajo la supervisión y coordinación de los técnicos de la Subdirección General de Arquitectura.

En el ejercicio 2019 se ha continuado con el desarrollo del Plan Estratégico de Mejora de la eficiencia energética de los edificios públicos de la Comunidad de Madrid, cofinanciado por el Programa Operativo Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Comunidad de Madrid, obteniendo financiación para actuar en ocho inmuebles con un gasto total de 20 millones de euros, con una financiación del 50 % del citado importe. A tal fin, se han analizado las propuestas de actuación previstas en las auditorías energéticas redactadas durante 2018 con el objeto de desarrollar los proyectos de ejecución necesarios para la contratación de las respectivas obras.

Teniendo como objetivo la redacción de un nuevo documento, para su puesta en servicio como apoyo a los municipios de la Comunidad de Madrid, que reformule la instrucción para la redacción de catálogos de planeamiento, cuya versión actual es del año 1984, a partir del documento: “Análisis de los criterios para la revisión de las Instrucciones para la redacción de Catálogos de Planeamiento”, redactado en el año 2017, durante 2019 se ha elaborado una propuesta formal y definida en todos sus aspectos, para someterla a tramitación administrativa, que debe constituirse en documento de consulta y guía, pero sobre todo como Instrucción, a la que atenerse para la redacción y/o actualización de los catálogos de protección urbanística en los municipios de la Comunidad de Madrid.

Otra actuación desarrollada durante 2019 ha consistido en documentar la metodología y el trabajo de investigación sobre los elementos con valor arquitectónico relacionados con el agua en la Comunidad de Madrid, incluyendo una relación exhaustiva de estos elementos y plasmado a través de la “Elaboración de un estudio de los contenidos de una publicación sobre el Patrimonio Arquitectónico del agua en la Comunidad de Madrid”.

#### RECUPERACIÓN URBANA INTEGRADA DE CASCOS ANTIGUOS Y DE CONJUNTOS URBANOS HOMOGÉNEOS CON VALOR PATRIMONIAL

Mediante Orden de 20 de noviembre de 2017, se aprobó el Plan Estratégico de Subvenciones para la Recuperación Urbana Integrada de Cascos Antiguos y de Conjuntos Urbanos Homogéneos con Valor Patrimonial 2018-2021, cuyo objetivo es la recuperación y consolidación del Patrimonio Arquitectónico de los pequeños municipios de la Comunidad de Madrid (con una población menor a los 2.500 habitantes), abarcando las actuaciones subvencionables intervenciones sobre espacios públicos urbanos y sobre edificaciones públicas existentes vinculadas a los mismos, institucionales o dotacionales, que presenten carencias e inadecuaciones de accesibilidad y/o movilidad, referidas tanto a la morfología o caracterización del espacio público como a la tipología de sus edificaciones vinculadas.

Una vez aprobada mediante Orden de la Consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras de fecha 18 de julio de 2018, las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a la Recuperación Urbana Integrada de Cascos Antiguos y de Conjuntos Urbanos Homogéneos con Valor Patrimonial 2018-2021, previstas en la Orden de 20 de noviembre de 2017, mediante Orden de 30 de octubre de 2018, de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, se convocaron subvenciones para el año 2018 a

la Recuperación Urbana Integrada previstas en la precitada Orden de 20 de noviembre de 2017.

En el ejercicio 2019 se ha procedido al examen y baremación de las solicitudes presentadas en virtud de la Orden de 30 de octubre de 2018.

La convocatoria ha sido resuelta mediante Orden de 13 de mayo de 2019, de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, resultando beneficiarios un total de 17 municipios, por un importe total de 1.995.127,94 euros, correspondiendo 1.868.059,09 euros a actuaciones en espacios públicos y, 127.068,85 euros a actuaciones en edificación.

### **ACTUACIONES EN EDIFICACIÓN DE INTERÉS ARQUITECTÓNICO**

Durante el ejercicio 2019, se ha finalizado la ejecución de las obras de “Terminación de las Obras de Rehabilitación del antiguo Convento de Capuchinos en Alcalá de Henares”, por un importe de 370.945,57 euros, ejecutadas en base al Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras) y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, habiéndose reconocido obligaciones por importe de 286.025,34 euros.

Asimismo, durante 2019 se ha redactado el proyecto para la ejecución de las obras de “Conservación en el inmueble sito en la C/ Juan de Toledo nº 28 (Villa Las torres) del municipio de San Lorenzo del Escorial”, que se han adjudicado y ejecutado, por un importe de 39.441,09 euros, y se ha redactado una memoria valorada de jardinería para el citado inmueble, habiéndose reconocido obligaciones por importe de 40.167,09 euros.

### **ACTUACIÓN EN ESPACIOS PÚBLICOS**

En el ejercicio 2019 se ha redactado el Proyecto Básico y de Ejecución y del Estudio de Seguridad y Salud de las Obras de Remodelación y Renovación urbana de la Plaza de la Constitución de Prádena del Rincón.

### **REGULACIÓN NORMATIVA, FOMENTO Y DIFUSIÓN CALIDAD EN LA EDIFICACIÓN**

Un año más y en relación con la colaboración con la Administración Central y resto de Comunidades Autónomas, en el ámbito del Consejo para la Sostenibilidad, Innovación y Calidad de la Edificación (CSICE), se sigue trabajando en la Subcomisión Administrativa para la Calidad de la Edificación (SACE) y, en el Comité de Infraestructuras para la Calidad de la Edificación (CICE), así como en la Subcomisión del Código Técnico de la Edificación de Seguridad de Utilización y Accesibilidad.

En relación con el Control de Calidad, la Subdirección General de Arquitectura, desde la entrada en vigor del Real Decreto 410/2010, es el órgano competente de la Comunidad de Madrid en relación con las declaraciones responsables de los Laboratorios de Ensayos y Entidades para el Control de la Calidad en la Edificación. De forma semejante a lo indicado en la Memoria correspondiente a la anualidad anterior, desde el CICE se ha realizado el Plan EILA 2019 de Ensayos Interlaboratorios a nivel estatal, que forma parte

de los requisitos del aseguramiento de la calidad según la UNE-EN ISO/IEC 17025. Participaron un total de 24 laboratorios y 2 centrales de hormigón.

Cabe destacar que durante el año 2019 y, en cumplimiento del citado Real Decreto 410/2010, se han gestionado las Declaraciones Responsables correspondientes a 24 Entidades para el Control y Calidad de la edificación (ECCEs) y 48 Declaraciones Responsables correspondientes a Laboratorios de Ensayos para el Control y Calidad de la edificación con actividad (LECCEs).

En referencia a la Base de Datos de la Construcción se actualizó el apartado relativo a los aspectos normativos que han sufrido variación a lo largo de 2019.

En el año 2019 se han realizado 5 supervisiones de proyectos de obras en cumplimiento de lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Un nuevo campo en el que la Subdirección General de Arquitectura está realizando una relevante labor, es el estudio de los niveles de concentración de radón en el aire de las edificaciones en la Comunidad de Madrid. Para ello en 2019 se ha adjudicado un contrato para la realización de mediciones con objeto de analizar la incidencia en diversos edificios administrativos de la Consejería y en viviendas y locales de la Agencia de Vivienda Social.

Como en años anteriores, durante 2019 se ha llevado a cabo, desde el Área de Normativa Técnica, Supervisión y Control, la participación en el Consejo de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid, asistiendo a 9 Comisiones técnicas de accesibilidad de modos de transporte y 9 Comisiones técnicas de accesibilidad de urbanismo y edificación, así como a un Pleno del Consejo. En cuanto al apoyo técnico al Consejo, se han atendido más 140 consultas, se han gestionado 185 denuncias de accesibilidad y se han tramitado 64 advertencias. Asimismo, se han realizado trabajos de mantenimiento y actualización de la página Web en su apartado de accesibilidad. También se participa en el Consejo Asesor de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid y en el Consejo Municipal de Discapacidad del Ayuntamiento de Madrid.

## **REGISTRO DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE LOS EDIFICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En cuanto a la puesta en marcha del Registro de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid, se han inscrito en la aplicación RIEECM (Registro de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid) para su gestión en 2019, un total de 1.717 Informes de Evaluación de Edificios (IEEs).

## **2. VIVIENDA Y REHABILITACIÓN**

Entre los objetivos de la Dirección General destacan fundamentalmente la promoción del acceso a la vivienda en condiciones asequibles y el fomento de la rehabilitación. Nuestra Carta Magna consagra en su artículo 47 el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, exigiendo a los poderes públicos la promoción de las condiciones necesarias y el establecimiento de las normas pertinentes para hacer efectivo

ese derecho. El Estatuto de Autonomía madrileño, aprobado mediante Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, atribuye con carácter exclusivo la competencia en materia de vivienda a la Comunidad de Madrid, y con ella, la potestad legislativa, la reglamentaria y la función ejecutiva.

Por su parte, la Administración General del Estado de acuerdo con lo previsto en el artículo 149.1.13 de la Constitución, tiene atribuidas competencias exclusivas en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, en virtud de las cuales ha desarrollado Planes de Vivienda, cuya ejecución efectiva así como la adaptación de las condiciones generales a las peculiaridades propias del territorio y de la población a la que se dirige, se lleva a cabo por la Comunidad de Madrid.

En el ejercicio presupuestario 2019, se ha continuado con la tramitación del Plan Estatal de Vivienda 2013-2016, prorrogado para el ejercicio 2017 por Real Decreto 637/2016, de 9 de diciembre, en desarrollo de los Convenios suscritos entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad de Madrid el 20 de octubre de 2015 y 26 de julio de 2017, y mediante Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, se ha aprobado el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, en el que la Administración del Estado ha establecido una serie de programas de ayudas a diversas actuaciones protegidas en materia de vivienda para dicho período cuatrienal. El importe total destinado al Plan asciende a 185.984.600 euros, aportando la Administración del Estado 164.605.900 euros y la Comunidad de Madrid 21.378.700 euros.

Para la ejecución del Plan Estatal de Vivienda por la Comunidad de Madrid, el Consejo de Gobierno aprobó mediante Acuerdo de 24 de julio de 2018, el Plan Estratégico de Subvenciones de la Comunidad de Madrid para la ejecución del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, con un período de vigencia de cuatro años, 2018, 2019, 2020 y 2021, el cual tiene como objetivo regular por parte de la Comunidad de Madrid, en ejecución del Plan Estatal, una serie de programas de subvenciones públicas, teniendo un marcado carácter social con una especial atención a los sectores más vulnerables de la población, siendo sus principales líneas estratégicas:

Mejorar la calidad de la edificación y, en particular, de su conservación, eficiencia energética, accesibilidad universal y sostenibilidad ambiental.

Facilitar a los jóvenes y a los sectores de población con escasos medios económicos o más vulnerables el acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada en régimen de alquiler.

Facilitar el disfrute de una vivienda digna y adecuada a las personas mayores y con discapacidad mediante el fomento de conjuntos residenciales con instalaciones y servicios comunes adaptados.

Contribuir a la reactivación del sector inmobiliario, desde el fomento del alquiler y el apoyo a la rehabilitación de edificios y a la regeneración urbana y rural.

Reforzar la cooperación y la coordinación interadministrativa, así como fomentar la corresponsabilidad en la financiación y la gestión.

La eficacia del Plan Estratégico de Subvenciones de la Comunidad de Madrid para la ejecución del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, quedaba supeditada a la efectiva firma del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad de Madrid

para la aplicación de dicho Plan, Convenio que fue suscrito con fecha 30 de julio de 2018, en el que se establece la previsión de financiación a aportar en cada anualidad por la Administración General del Estado así como los compromisos de financiación de las actuaciones de los programas de subvenciones incluidos en el Plan Estatal y que se van a desarrollar por parte de la Comunidad de Madrid.

Con el fin de optimizar la aplicación de los fondos disponibles para la financiación de los distintos programas de subvenciones incluidos en el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, la distribución de la financiación por anualidades y programas inicialmente prevista en el Convenio de Colaboración de 30 de julio de 2018, se modificó mediante Acuerdos de la Comisión Bilateral de fecha 20 de septiembre de 2018, 9 de septiembre de 2019, 2 de octubre de 2019 y 27 de noviembre de 2019.

En relación con la ejecución de Planes anteriores de Vivienda, durante el ejercicio 2019 se ha seguido gestionando el programa de subsidiación de préstamos a promotores y adquirentes derivado de los Planes Regionales de Vivienda, por lo que se han reconocido obligaciones por importe de 631.416,29 euros con cargo al subconcepto 78401 “Subvenciones Plan Regional de Vivienda” y se ha procedido al pago de diversas sentencias judiciales derivadas de la ejecución de Planes de Vivienda estatales y regionales anteriores:

Con cargo al subconcepto 48309 “Plan Regional: Fomento del Alquiler de Vivienda”, se ha abonado una sentencia por importe de 2.420,91 euros correspondientes a la convocatoria de ayudas al alquiler de vivienda del ejercicio 2015.

Con cargo al Subconcepto 78402 “Subvenciones Plan Estatal de Rehabilitación de Viviendas: Gestión Comunidad de Madrid” se han reconocido obligaciones por importe de 4.500 euros correspondientes a un recurso administrativo estimado en el marco del Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Plan Estatal 2005-2008.

Con cargo al subconcepto 78403 “Subvenciones Plan Regional de Rehabilitación de Viviendas”, se ha abonado una sentencia, por importe de 36.968,65 euros, en materia de instalación de ascensores en edificios residenciales.

Asimismo, a través del Subconcepto 22603 “Jurídicos y Contenciosos”, se han tramitado los pagos correspondientes a sentencias judiciales por responsabilidad patrimonial por importe de 80.247,09 euros, derivadas de la ejecución de Planes de Vivienda anteriores, así como el pago de las costas procesales derivadas de los citados procedimientos judiciales por importe total de 7.215,95 euros.

## **AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS**

Durante el ejercicio 2019, en el marco del Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, en desarrollo del Convenio de colaboración suscrito el 30 de julio de 2018 entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad de Madrid para la ejecución de dicho Plan, los programas de Rehabilitación que se han desarrollado han sido los siguientes:

Programa 5: Fomento de la mejora de la eficiencia energética y sostenibilidad en viviendas. Mediante este programa se financiarán obras de mejora de la eficiencia energética y la sostenibilidad, cuyo objeto es la financiación de las actuaciones en los

edificios de viviendas de tipología residencial colectiva, incluidas las que se realicen en el interior de sus viviendas, que se dirijan a la mejora de su eficiencia energética y sostenibilidad, con especial atención a la envolvente edificatoria en edificios de tipología residencial colectiva.

Respecto a este Programa, se reconocieron en 2019 un total de 158 subvenciones a comunidades de propietarios que aglutinaban a un total de 4.131 viviendas, por un importe de 8.993.245,81 euros.

Programa 6: Fomento de la conservación, de la mejora de la seguridad de utilización y de la accesibilidad en viviendas. El objetivo de este programa es la financiación de la ejecución de obras para la conservación, la mejora de la seguridad de utilización y de la accesibilidad en viviendas unifamiliares aisladas o agrupadas en fila ya sean urbanas o rurales, en edificios de viviendas de tipología residencial colectiva, interviniendo tanto en sus elementos comunes como en el interior de cada vivienda, y en viviendas ubicadas en edificios de tipología residencial colectiva.

Respecto a este Programa, se reconocieron en 2019 un total de 222 subvenciones a comunidades de propietarios que aglutinaban a un total de 3.862, por un importe de 8.977.542,39 euros.

Programa 7: Fomento de la Regeneración y Renovación Urbana, cuyo objeto es la financiación de la realización conjunta de obras de rehabilitación en edificios y viviendas, de urbanización o reurbanización de espacios públicos y, en su caso, de edificación en sustitución de edificios demolidos, dentro de ámbitos de actuación previamente delimitados. Estas obras se realizarán con la finalidad de mejorar los tejidos residenciales y recuperar funcionalmente conjuntos históricos, centros urbanos, barrios degradados y núcleos rurales.

Con fecha 31 de octubre de 2018 se firmaron los Acuerdos de Comisión Bilateral entre el Ministerio de Fomento, la Comunidad de Madrid y distintos Ayuntamientos en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, posteriormente, por Adenda de 14 de marzo de 2019, se modificó el Acuerdo de Comisión Bilateral celebrada el 31 de octubre de 2018, relativo al Área de Regeneración y Renovación Urbana y Rural Colonia de Villaverde, incrementando en 1.000.000 euros la aportación de la Comunidad de Madrid en la citada Área como consecuencia de una enmienda realizada a los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid del ejercicio 2019. Las actuaciones a realizar afectarán a un total de 5.125 viviendas con el siguiente desglose por municipios:

Madrid: 1.713 viviendas.

Mancomunidad Valle Norte del Lozoya: 175 viviendas.

Mancomunidad Sierra del Rincón: 175 viviendas.

Rivas Vaciamadrid: 400 viviendas.

Navalcarnero: 175 viviendas.

Coslada: 345 viviendas.

Alcobendas: 200 viviendas.

Torrejón de Ardoz: 1.075 viviendas.

Alcorcón: 250 viviendas.

Getafe: 210 viviendas.

Fuenlabrada: 250 viviendas.

Aranjuez: 157 viviendas.



El 16 de diciembre de 2019 se firmaron los convenios de colaboración entre la Comunidad de Madrid y los distintos entes gestores a excepción de las Áreas correspondientes a la U.V.A. de Hortaleza, Canillas y Sierra Norte, de los que se prevé que a lo largo del ejercicio 2020 se autorice por parte del Consejo de Gobierno la celebración de los correspondientes convenios con la consiguiente aprobación del gasto.

En el ejercicio 2019 se han reconocido obligaciones por un importe total de 3.520.060 euros, correspondiente a las líneas de equipos técnicos de gestión de las distintas Áreas, a excepción de las Áreas de Alcobendas, Fuenlabrada y Aranjuez, que se reconocerán en el 2020 y de la línea de realojos de dos Áreas de Madrid (Barrio de Aeropuerto y Colonia de Villaverde).

Asimismo, durante el ejercicio 2019 se han continuado las actuaciones derivadas de la aplicación en la Comunidad de Madrid del Plan Estatal de Vivienda 2013-2016, prorrogado para el ejercicio 2017 por Real Decreto 637/2016, de 9 de diciembre, en desarrollo de los Convenios suscritos entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad de Madrid el 20 de octubre de 2015 y 26 de julio de 2017. Los programas de Rehabilitación que se han desarrollado han sido los siguientes:

Programa IV: Fomento de la Rehabilitación Edificatoria, cuyo objeto es la financiación de la ejecución de obras y trabajos de mantenimiento e intervención en las instalaciones fijas y equipamientos propios, así como en los elementos y espacios privativos comunes, de los edificios de tipología residencial colectiva. Las actuaciones se dirigen a la conservación, mejora de la calidad y sostenibilidad de los edificios y a realizar los ajustes razonables en materia de accesibilidad. Respecto a este programa, durante el ejercicio 2019 se han reconocido obligaciones derivadas de la convocatoria de 2017, con cargo al subconcepto 78402 “Plan Estatal Rehabilitación Viviendas: Gestión Comunidad de Madrid”, por importe de 2.410.593,14 euros.

Programa V: Fomento de la Regeneración y Renovación Urbana, cuyo objeto es la financiación de la realización conjunta de obras de rehabilitación en edificios y viviendas, de urbanización o reurbanización de espacios públicos y, en su caso, de edificación en sustitución de edificios demolidos, dentro de ámbitos de actuación previamente delimitados. Estas obras se realizarán con la finalidad de mejorar los tejidos residenciales y recuperar funcionalmente conjuntos históricos, centros urbanos, barrios degradados y núcleos rurales. En relación con la prórroga del Plan Estatal de Vivienda 2013-2016 para el ejercicio 2017, se aprobó en 2017 la intervención en 5 áreas de distintos municipios de la Comunidad de Madrid mediante Acuerdos de la Comisión Bilateral, que afectan a un total de 1.004 viviendas. Durante el ejercicio 2019 se han reconocido, en relación con estas actuaciones, obligaciones por importe de 2.474.491,85 euros, de los que, 1.480.000 euros corresponden a las líneas de reurbanización y equipos técnicos de gestión de las distintas áreas (con excepción del área del Barrio de la UVA de Hortaleza que fueron abonadas en 2017), y 994.491,85 corresponden a la línea de rehabilitación del Área de Barrio de Aeropuerto por importe de 604.087,86 euros, y al Área de Sierra Norte por importe de 390.403,99 euros.

## **AYUDAS A LA PROMOCIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS**

### **FOMENTO DEL PARQUE DE VIVIENDA EN ALQUILER**

Durante el ejercicio 2019, en el marco del Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, en desarrollo del Convenio de colaboración suscrito el 30 de julio de 2018 entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad de Madrid para la ejecución de dicho Plan, se ha desarrollado el programa de fomento del parque de vivienda en alquiler.

Este programa tiene por objeto el fomento del parque de vivienda en alquiler o cedida en uso, ya sea de titularidad pública o privada, pudiendo tratarse de viviendas de nueva construcción o procedentes de la rehabilitación de edificios ya existentes.

En el marco del mismo, el 31 de octubre de 2018 se firmaron diversos Acuerdos de Comisión Bilateral entre el Ministerio de Fomento, la Comunidad de Madrid y los Ayuntamientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma. Posteriormente, el 4 de junio de 2019, se firmó una adenda para la modificación del Acuerdo de Comisión Bilateral relativo a la promoción de Alto del Arenal por el que se incrementaba la financiación del Ministerio de Fomento, reduciéndose en consecuencia la financiación de la Comunidad de Madrid en la misma cuantía y, el 8 de octubre de 2019, se firmó el Acuerdo de Comisión Bilateral para la promoción de 83 viviendas en régimen de alquiler en Rivas Vaciamadrid.

De acuerdo con lo establecido en los mencionados Acuerdos, las actuaciones a realizar afectarán a un total de 765 viviendas con el siguiente desglose por municipios:

Madrid: 585 viviendas.  
Alcobendas: 26 viviendas.  
Berzosa del Lozoya: 10 viviendas.  
La Hiruela: 2 viviendas.  
Horcajo de la Sierra (Aoslos): 4 viviendas.  
Madarcos: 2 viviendas.  
Patones: 15 viviendas.  
Puebla de la Sierra: 4 viviendas.  
Puentes Viejas (Cinco Villas): 4 viviendas.  
Robregordo: 4 viviendas.  
Getafe: 26 viviendas.  
Rivas: 83 viviendas.

El 16 de diciembre de 2019 se firmaron los convenios de colaboración entre la Comunidad de Madrid y los promotores relativos a las promociones de Getafe, Nuestra Señora de los Ángeles 2, San Francisco Javier VI, Carabanchel 29, La Hiruela, Madarcos, Patones, Puentes Viejas y Robregordo. Respecto al resto de las promociones, a lo largo del ejercicio 2020 se procederá a autorizar por parte del Consejo de Gobierno la celebración de los correspondientes convenios con la consiguiente aprobación del gasto.

Respecto a este Programa, en el ejercicio 2019 se han reconocido obligaciones por importe de 6.406.447,60 euros correspondientes a las promociones de Nuestra Señora de los Ángeles, Carabanchel 29, San Francisco Javier y Getafe.

#### AYUDAS AL ALQUILER DE VIVIENDAS

El Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, aprobado por Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, recoge, en materia de fomento del alquiler, los programas de ayuda al alquiler de vivienda y el programa de ayuda a los jóvenes, en su modalidad de ayuda al alquiler.

El Programa de ayuda al alquiler de vivienda tiene por objeto facilitar el disfrute de una vivienda en régimen de alquiler a sectores de población con escasos medios económicos, mediante el otorgamiento de ayudas directas a los inquilinos.

Con cargo a la convocatoria del ejercicio 2019 de este programa se concedieron un total de 2.037 ayudas por importe de 8.517.284,79 euros.

El Programa de ayuda a los jóvenes, tiene por objeto facilitar el acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada en régimen de alquiler a los jóvenes con escasos medios económicos, mediante el otorgamiento de ayudas directas al inquilino, o facilitar a los jóvenes el acceso a una vivienda en régimen de propiedad localizada en un municipio de pequeño tamaño, mediante la concesión de una subvención directa para su adquisición, entendiéndose a los efectos del Plan por municipio de pequeño tamaño el que posea una población residente inferior a los 5.000 habitantes.

Con cargo a la convocatoria de este programa del ejercicio 2019 se concedieron un total de 2.168 ayudas por importe de 8.517.165,34 euros.

Por último, señalar que se ha abonado una sentencia derivada de la convocatoria de ayudas al alquiler de vivienda del ejercicio 2017, de la prórroga del Plan Estatal de Vivienda 2013-2016, por importe de 1.920 euros.

## **ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS**

En el año 2019 la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación ha tramitado en el marco del proceso de adjudicación de viviendas públicas cerca de 8.807 solicitudes de vivienda.

Tras su revisión fueron admitidas en el procedimiento de adjudicación de viviendas por aplicación de baremo ante situaciones de ESPECIAL NECESIDAD regulado en el Decreto 52/2016, de 31 de mayo por el que se crea el Parque de Viviendas de Emergencia Social y se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas de titularidad de la Agencia de Vivienda Social, aproximadamente un cincuenta por ciento de las solicitudes presentadas. Consecuencia de esta tramitación y de la efectiva disponibilidad de viviendas, se adjudicaron un total de 259 viviendas de titularidad de la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid. De dichas adjudicaciones, 2 lo fueron a favor de asociaciones sin ánimo de lucro y 8 correspondieron a cambios tramitados conforme a la Orden de 5 noviembre de 2001.

Asimismo fueron analizados los diferentes casos de los que esta Dirección General de Vivienda y Rehabilitación tuvo conocimiento por diferentes vías, en los que se entendió a priori podía darse una situación de las clasificadas como de EMERGENCIA SOCIAL, a fin de verificar la concurrencia de los requisitos exigidos al efecto de iniciar expediente de adjudicación por esta vía excepcional de emergencia social, todo ello conforme a lo dispuesto por el Decreto 52/2016, de 31 de mayo y la Orden de 24 de octubre de 2016. Consecuencia de esta gestión se adjudicaron un total de 11 viviendas por emergencia social.

---

## INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación ha desarrollado actuaciones para lograr el acercamiento a los ciudadanos de información relativa a planes y actuaciones en materia de acceso a la vivienda. Por ello, como herramientas de difusión de información y de divulgación gestiona la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid.

La OFICINA DE VIVIENDA, en sus sedes de Avda. de Asturias nº 28 y calle Braganza s/n de Madrid, es la unidad en la que se encuentra centralizada la atención, información y asesoramiento al ciudadano en materia de vivienda y a través de ella se vienen atendiendo miles de consultas a por diferentes canales de comunicación. Este servicio de atención e información al ciudadano en una materia de tanta sensibilidad y necesidad tiene una gran importancia en la política de vivienda de la Dirección General.

Actualmente el servicio de atención e información al ciudadano a través de la Oficina de Vivienda se gestiona por la empresa adjudicataria del contrato de servicios de información y asistencia directa y diferida al ciudadano en materia de vivienda y rehabilitación. Este servicio se estructura en dos bloques: de un lado un “servicio de atención directa” a través del cual se presta información y asistencia directa al ciudadano que acuda a las diferentes sedes o localizaciones de la Oficina de Vivienda demandando información en materia de vivienda o rehabilitación, y de otro, un “servicio de atención diferida” a través del cual se presta información y asistencia de carácter diferido al ciudadano que demande por esta vía información en materia de vivienda o rehabilitación, o bien a aquel que habiendo acudido personalmente a algunas de las localizaciones donde se presta de manera directa el servicio de atención, haya planteado una consulta que no hubiera podido ser contestada en ese momento directamente. Asimismo, a través de este servicio se asesora y facilita información y asistencia diferida de carácter informativo sobre cuestiones especializadas de índole jurídica, en apoyo a la tramitación de expedientes concretos, en el curso de procedimientos administrativos de gestión masiva.

A través de este servicio de información de la Oficina de Vivienda, en el año 2019 se han efectuado 67.168 atenciones, con el siguiente desglose: 19.512 atenciones sobre información básica, 20.626 atenciones de información social, 15.599 atenciones de información administrativa y 11.431 atenciones y consultas diferidas. A estas atenciones se han de sumar las llevadas a cabo en el servicio del Plan Alquila, que en el año 2019 alcanzaron un total de 52.408.

Además se gestiona la difusión de información de interés en materia de vivienda a través de la web institucional de la Comunidad de Madrid ([www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid)). Igualmente a través de la colaboración con el teléfono de atención al ciudadano 012, mediante la contestación en segundo nivel de las consultas que los operadores del 012 derivan a esta Dirección General para una vez se les facilita la información requerida puedan proceder a su posterior atención.

Por su parte, la Dirección general de Vivienda y Rehabilitación dispone de un servicio de atención al ciudadano con CITA PREVIA a través de la cual se atienden y resuelven las dudas planteadas en concreto sobre expedientes ya iniciados y en curso, en materia de vivienda protegida autorizaciones de obra, calificaciones y descalificaciones, autorizaciones de venta, cambio de uso de local a vivienda, infracciones, sancionadores, préstamos cualificados, convenidos, subsidiaciones, subrogaciones y visados, así como sobre renta básica de emancipación y subvenciones al alquiler y a la rehabilitación.

---

Además, en el año 2019 la Consejería, a través de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, estuvo presente en el SALÓN INMOBILIARIO INTERNACIONAL DE MADRID (SIMA) en su edición de primavera, en colaboración con Nuevo Arpegio y la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo acordado en Convenio de Colaboración suscrito en fecha 5 de abril de 2016 entre la Comunidad de Madrid, la Agencia de la Vivienda Social y Nuevo Arpegio, S.A. (Obras de Madrid, Gestión de Obras e Infraestructuras, S.A.).

## **PLAN ALQUILA**

La Orden 1/2008, de 15 de enero, de la entonces Consejería de Vivienda, estableció una serie de medidas de fomento al alquiler de viviendas en la Comunidad de Madrid. Esas medidas se concretaron a través del PLAN ALQUILA.

El Plan Alquiler es un servicio de intermediación en el mercado del alquiler de viviendas con el que la Comunidad de Madrid viene realizando un importante esfuerzo para facilitar el acceso de los ciudadanos a la vivienda en condiciones asequibles y adaptadas a sus necesidades.

Todo ello por entender que el alquiler constituye una opción especialmente adecuada para facilitar el primer acceso a la vivienda, favorecer la emancipación de los jóvenes y resolver estados transitorios de necesidad en determinados supuestos como pueden ser, por ejemplo, el cambio de residencia o situaciones de separación o divorcio. Se contribuye así a dinamizar el mercado del alquiler, ofreciendo garantías a propietarios e inquilinos que ofrezcan seguridad en el arrendamiento.

El espíritu de esta medida que beneficia a todos los madrileños mayores de edad que buscan viviendas en alquiler es ofrecer seguridad y confianza a los propietarios de pisos que por temor a impagos no los sacan al mercado, ampliando así la oferta de viviendas disponibles en alquiler y al propio tiempo, generar una bolsa de vivienda que permita alquilar a un precio asequible. Desde su puesta en marcha se ha observado que el precio medio de los alquileres de las viviendas adscritas al Plan Alquiler supone una rebaja respecto a los precios del mercado.

El año 2019 se cerró alcanzando 91.377 alquileres gestionados a través de este programa desde su puesta en marcha. Desde su inicio y hasta finales de 2019 se han llegado a ofertar 70.223 viviendas y se han inscrito un total de 323.711 demandantes. En concreto, en el año 2019 se han gestionado un total de 3.998 arrendamientos, y suscrito 1.930 nuevos contratos. En ese año se han inscrito un total de 1.137 viviendas y 38.077 interesados en acceder como arrendatarios a una vivienda.

Otra de las importantes medidas adoptadas en la Comunidad de Madrid para dinamizar y fomentar el mercado del alquiler es la creación en el año 2008, por Orden 61/2008, de 4 de marzo, del CONSEJO ARBITRAL PARA EL ALQUILER EN LA COMUNIDAD DE MADRID. El Consejo Arbitral implantó un sistema arbitral propio con el objetivo, cumplido, de afianzar el arbitraje como sistema de resolución ágil de conflictos en esta materia, con objeto de favorecer la salida al mercado de las viviendas susceptibles de arrendamiento y contribuir así a la dinamización del sector inmobiliario. Actualmente no sólo se someten al arbitraje del Consejo Arbitral los arrendamientos de viviendas sino también de todo tipo de fincas urbanas.

De esta manera, cuando surgen desavenencias, tanto el arrendador como el arrendatario se benefician de una solución rápida y económica, y con la misma eficacia jurídica que un proceso judicial. En el caso del Consejo Arbitral para el Alquiler, el plazo medio de resolución de los conflictos es de 40 días, con un alto cumplimiento voluntario de los laudos.

Desde su creación y hasta el cierre de 2019 constan presentadas un total de 841 solicitudes de arbitraje (demandas), de las cuales 74 corresponden al ejercicio 2019, se han celebrado 825 vistas, de las cuales 80 lo han sido en 2019 y constaban dictados un total de 796 laudos, de los cuales 74 lo habían sido en ese año.

Por otra parte, fue novedosa en el año 2018 la creación del REGISTRO DE AGENTES INMOBILIARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (RAIN). El RAIN se crea mediante Decreto 8/2018 de 13 de febrero del Consejo de Gobierno y se configura como un instrumento que aporta referencias de garantía y seguridad respecto de profesionales del sector de la intermediación inmobiliaria. Se trata de un registro de carácter público, gratuito y voluntario en el que podrán inscribirse aquellos agentes inmobiliarios que reúnan los requisitos exigidos al efecto en el Decreto citado, sin que la no inscripción resulte excluyente del ejercicio de actividad. Dicho registro entró en vigor en mayo de 2018. A cierre de 2019 se habían efectuado 501 inscripciones.

#### **TRAMITACIÓN EXPEDIENTES, AUTORIZACIONES Y SANCIONES**

En 2019 se han emitido 6.885 autorizaciones de venta, descalificaciones e Informes de vivienda protegida.

Por otro lado, las actuaciones realizadas en los expedientes sancionadores en materia de vivienda protegida alcanzan las 2.503 y las inspecciones técnicas 169.

Por último, durante el año 2019 se han llevado a cabo 297 actuaciones relativas a cambios de titularidad o subrogaciones en contratos de Viviendas de la Agencia Social.

En relación con estas actuaciones se han elaborado 120 informes para recursos.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
**PROGRAMA :** 261A VIVIENDA Y REHABILITACIÓN  
**CENTRO GESTOR :** 140140000 D.G. DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PROTECCIÓN DE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES PLANEAM. MUNICIP. Y CATÁLOGO PROTECC.	INFORMES	95	92
INFORMES, CONSULTAS ACTUAC. MUNIC/PARTIC	INFORMES	50	40
VOCALÍAS EN COMISIONES LOCALES DE PATRIMONIO	SESIONES	120	77

**2 ACTUACIONES EN EDIFICACIÓN DE INTERÉS ARQUITECTÓNICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EJECUCIÓN DE OBRAS	OBRAS	7	2
REDACCIÓN DE PROYECTOS	PROYECTOS	9	2

**3 ACTUACIÓN EN ESPACIOS PÚBLICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EJECUCIÓN DE OBRAS	OBRAS	4	0
REDACCIÓN DE PROYECTOS	PROYECTOS	7	1

**4 REGULACIÓN NORMATIVA, FOMENTO Y DIFUSIÓN CALIDAD EN LA EDIFICACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
BASE DE DATOS CONSTRUCCIÓN	CONSULTAS	690.000	700.000
DECLARACIÓN RESPONSABLE ENTIDADES CONTROL CALIDAD	ACTUACIONES DE CONTROL	20	24
DECLARACIÓN RESPONSABLE LABORATORIOS CONTROL CALIDAD	ACTUACIONES DE CONTROL	46	48
SUPERVISIÓN DE PROYECTOS	PROYECTOS	15	5
DESARROLLO NORMATIVO	NORMAS JURÍDICAS	1	1
DENUNCIAS DE ACCESIBILIDAD	DENUNCIAS	260	185

SECCIÓN : 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
PROGRAMA : 261A VIVIENDA Y REHABILITACIÓN  
CENTRO GESTOR : 140140000 D.G. DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**5 REGISTRO DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE LOS EDIFICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES DE EVALUACIÓN DE LOS EDIFICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	INFORMES	5.000	1.717

**6 AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REHABILITACIÓN DISPERSA	VIVIENDAS	9.240	7.993
REHABILITACIÓN INTEGRADA	VIVIENDAS	800	230

**7 AYUDAS A LA PROMOCIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS PROMOCIÓN VIVIENDAS PROTECCIÓN PÚBLICA ARREND.	VIVIENDAS	196	399
AYUDAS PARA INQUILINOS	VIVIENDAS	9.333	4.205

**8 ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS	VIVIENDAS	500	270

**9 INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMACIÓN PERSONALIZADA	CONSULTAS	110.000	119.576

**10 PLAN ALQUILA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONTRATOS GESTIONADOS	CONTRATOS	3.000	3.998
CONTRATOS NUEVOS	CONTRATOS	5.000	1.930
VIVIENDAS INSCRITAS	VIVIENDAS	3.000	1.137
DEMANDANTES INSCRITOS	SOLICITUDES	18.000	38.077



**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS

**PROGRAMA :** 261A VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

**CENTRO GESTOR :** 140140000 D.G. DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**11 TRAMITACIÓN EXPEDIENTES, AUTORIZACIONES Y SANCIONES**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
AUTORIZACIONES EN MATERIA DE VIVIENDA	EXPEDIENTES	12.500	6.885
REGULARIZACIÓN LEY 18/2000	EXPEDIENTES	7	0
EXPEDIENTES SANCIONADORES	EXPEDIENTES	1.730	2.503
INFORMES PARA RECURSOS	EXPEDIENTES	320	120
CAMBIOS TITULARIDAD O SUBROGACIONES	EXPEDIENTES	600	297
VIVIENDAS AGENCIA SOCIAL			
INSPECCIONES TÉCNICAS	EXPEDIENTES	48	169

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **261B    VIVIENDA SOCIAL**

**Servicio:**        **14202   AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

---

La Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid es un Organismo Autónomo mercantil de carácter comercial y financiero, adscrito a la Consejería con competencias en materia de vivienda, que se rige por la Ley 1/1984, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, por el Decreto 244/2015, de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, que establece su organización, estructura y régimen de funcionamiento, y por el resto de disposiciones de carácter general.

Entre sus funciones destacan la gestión, administración y disposición de suelo, vivienda, locales de negocio y edificaciones complementarias cuyos derechos de propiedad o cualesquiera otros correspondan a la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid.

El presupuesto de gastos de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid para el pasado ejercicio 2019 ascendió a 222.132.413,36 euros, habiéndose reconocido obligaciones al final del ejercicio por importe total de 208.516.963,52 euros, lo que representa un estado de ejecución del 93,87 %.

### **GESTIÓN DE PATRIMONIO**

Entre las actuaciones que merecen una especial atención podemos señalar que la Agencia invirtió 67,4 millones de euros en capítulo 6 “Inversiones reales”, Igualmente, se reconocieron un total de 35,2 millones de euros en gastos corrientes, donde se contemplan, entre otros, los gastos necesarios para la puesta a punto de las viviendas recuperadas. Así la Agencia, durante el año 2019, ha entregado un total de 360 viviendas en arrendamiento en la Comunidad de Madrid, de las cuales, 63 son de promociones nuevas provenientes del barrio en remodelación de Canillas. De segunda adjudicación se han formalizado 258 contratos de arrendamiento, y por último de realojo de poblados chabolistas se han entregado 39 viviendas.

Además, a lo largo del pasado ejercicio 2019, se han formalizado 183 contratos de arrendamiento a favor de ocupantes irregulares, de conformidad con lo establecido en la Ley 18/2000, de 27 de diciembre, y en la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, ambas de Medidas Fiscales y Administrativas. Todo esto ha permitido que, a lo largo del año 2019, se hayan suscrito 543 contratos de arrendamiento, facilitando un hogar a 543 familias de nuestra región.

Con respecto al presupuesto de ingresos, la ejecución correspondiente al pasado ejercicio fue de un 52,78 %, en términos de derechos reconocidos netos. En el ejercicio 2020 se ha reconocido un total de 83.621.378,90 euros a ejercicios cerrados 2019. Destaca la ejecución correspondiente al capítulo 5 de ingresos patrimoniales, con un 116,49 %.

Del mismo modo en el capítulo 6 “Enajenación de inversiones reales”, se han reconocido derechos por importe superior a 30,8 millones de euros. La Agencia de Vivienda Social,

facilita el acceso a la propiedad de una vivienda pública a 11.639 familias, mediante un contrato de venta aplazada y a otras 957 familias a través de un crédito hipotecario que facilita la propia Agencia.

El pasado ejercicio 2019 se ha procedido a la amortización anticipada de 753 viviendas (por importe de 2.618.304,77 euros) También se han cancelado 53 créditos hipotecarios de vivienda, (por importe de 279.023,81 euros).

Asimismo, se ha ingresado en concepto de descalificación de viviendas la cantidad de 941.297,52 euros.

Igualmente se ha procedido a elevar a público los contratos privados de compraventa de 751 viviendas, 64 plazas de garaje y 69 contratos privados de compraventa de locales.

Con respecto a la gestión del patrimonio de la Agencia, en 2019, se han ofertado un total de 843 viviendas, de las que 452, se corresponden con un cambio de régimen de alquiler a venta a instancia de la Agencia y 298 a solicitud de los interesados, así como 93 ofertas para cambiar de acceso diferido a venta. De dichas ofertas se han formalizado finalmente escrituras de compraventa para un total de 190 viviendas y 49 garajes vinculados por cambio de régimen y 19 viviendas por elevación a definitivo del precio de acceso diferido.

Los objetivos para el año 2019 establecían que la Agencia ofertaría la venta de 512 viviendas habiéndose ofertado un total de 843 viviendas. Con todo ello, se ha conseguido materializar el 25 % de las ofertas realizadas, habiéndose obtenido ingresos por valor de 9.173.986,30 euros por la venta de dichos inmuebles.

En relación con los locales comerciales, el objetivo para 2019 era ofertar 250 en arrendamiento, habiéndose finalmente ofertado 200 locales. En este sentido, se han arrendado 75 locales, entre Asociaciones, emprendedores y un plan especial para artistas, lo que supone un 37,5 % de lo ofertado.

A más de ello, en el año 2019 se vendieron 4 locales comerciales por un importe de 2.422.434,85 euros (2 en procedimientos de cambio de régimen a sus arrendatarios y otros 2 a través de subasta).

Por último, los objetivos para el año 2019 en el denominado Plan Aparca, preveían una oferta de 500 plazas de garaje. Finalmente, esta cifra ha ascendido a 1.100 plazas de garaje, de las cuales 470 han sido en régimen de alquiler en los distritos de Carabanchel, Fuencarral, Ciudad Lineal, Hortaleza, Tetuán, Usera, Vicálvaro y Leganés, y 630 en venta, de los cuales, 257 mediante enajenación directa en los distritos de Tetuán y Hortaleza y 182 mediante el proceso de subasta, en el municipio de Alcalá de Henares. Asimismo, se ofrecieron en venta 191 plazas de garaje a sus arrendatarios en los distritos de Fuencarral, Hortaleza y Almendrales.

De las plazas ofertadas, en régimen de alquiler en 2019, se firmaron 70 contratos de arrendamiento (el 14,89 % de las ofrecidas) y se vendieron 94 plazas de garaje (34 mediante adjudicación directa, 22 mediante subasta y 38 en los procedimientos de cambio de régimen por parte de sus arrendatarios) por un importe de 853.472,09 euros (el 14,85 %).

---

No obstante, a la anterior cifra relativa a la venta de plazas de garaje por parte de este organismo, hay que añadir la enajenación de 80 plazas de garaje que se transmitieron de forma conjunta en el procedimiento de subasta de los dos locales situados en la Avda. Llano Castellano 22, por importe de 992.406,55 euros.

En relación con el último de los indicadores establecidos dentro de los objetivos “Gestión del patrimonio”, se preveía la enajenación de 6 parcelas en el ejercicio 2019, con un ingreso inicial estimado de 20.000.000 euros. Sin embargo el número total de parcelas enajenadas ha sido de 2. El importe total ingresado por estas operaciones ascendió a 6.675.493,13 euros, lo que supone un 33,38 % de ejecución sobre la previsión inicial del ejercicio 2019.

### **REDUCCIONES DE RENTA**

Hay que señalar que la Agencia para facilitar el abono de las rentas de alquiler a sus inquilinos procede a tramitar anualmente reducciones de renta que en 2019 han afectado a más de 7.883 familias. Ello supone para las familias una reducción del importe a abonar por las rentas de sus viviendas que oscilan entre un 5 % y un 95 %, siendo el importe mínimo a abonar 46,19 euros para vivienda y 4,50 euros para plaza de garaje vinculada. Estas reducciones supusieron una minoración del presupuesto de ingresos de la Agencia de 13.701.286,76 euros durante el año 2019.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS

**PROGRAMA :** 261B VIVIENDA SOCIAL

**CENTRO GESTOR :** 142020000 AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GESTIÓN DE PATRIMONIO**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
OFERTA DE VIVIENDAS	VIVIENDAS	512	843
OFERTA DE LOCALES	LOCALES	250	200
OFERTA DE GARAJES	GARAJES	500	1.100
OFERTA DE PARCELAS	UNIDADES	6	2

**2 REDUCCIONES DE RENTA**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CONCESIÓN REDUCCIÓN DE RENTAS	UNIDADES	8.000	7.883

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---



---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>451M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS</b>
<b>Servicio:</b>	<b>14001 S.G.T. DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS</b>

---



---

### COORDINACIÓN DE LOS CENTROS GESTORES DE LA CONSEJERÍA Y RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERADMINISTRATIVAS

El Programa 451M “Dirección y Gestión Administrativa” se gestionó por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras hasta la entrada en vigor del Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid que se produjo el siguiente día 28. A partir de esa fecha pasó a gestionarse por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, que sustituyó a la anterior Consejería asumiendo todas sus competencias a excepción de las relativas a la materia de vivienda que se atribuyó a la Consejería de Vivienda y Administración local de nueva creación.

El citado Decreto estableció en la Disposición Transitoria Segunda, una atribución de funciones a los servicios administrativos de las secretarías generales técnicas de las consejerías en las que se produjeron transferencias de actividad a otras consejerías y que no contaban con servicios administrativos propios, al objeto de que siguieran prestando dichos servicios a las nuevas consejerías, hasta tanto se desarrollase su estructura orgánica y se estableciera la distribución de efectivos. En aplicación de lo dispuesto en esta disposición, los servicios administrativos de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras han prestado servicio hasta finales de 2019 a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Vivienda y Administración Local, en lo que respecta a la materia de Vivienda.

Por otra parte, en la Disposición Transitoria Tercera se preveía que la adaptación de los procesos de estructuras orgánicas, presupuestarias y contables quedaría adecuado, como máximo, el día 1 de enero de 2020. Por lo que hasta 31 de diciembre de 2019 se ha mantenido la misma la estructura presupuestaria y contable que al inicio del ejercicio.

Precisado lo anterior y entrando ya en el análisis de la actividad desarrollada en el ejercicio 2019, procede señalar que a la Secretaría General Técnica le corresponde la coordinación de los asuntos que vayan a ser sometidos a Consejo de Gobierno, la gestión, tramitación y control de los expedientes en materia de expropiación forzosa, el desarrollo normativo, la actividad convencional, el régimen económico y presupuestario, los recursos y régimen jurídico, la contratación, así como la gestión de personal y el régimen interior.

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Por el Área de Actuación Administrativa y Desarrollo Normativo se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Respecto de los asuntos a elevar a la Comisión Preparatoria de Viceconsejeros y Secretarios Generales Técnicos y del Consejo de Gobierno relativos a la materias competencia de la Consejería y de los Organismos Autónomos y Empresas públicas adscritos a la misma, en el año 2019, a propuesta del titular de la Consejería, el Consejo de Gobierno conoció de un total de 187 asuntos, de los cuales 3 se corresponden con disposiciones normativas o Decretos, 96 con acuerdos de autorizaciones de celebración de contratos y aprobación del gasto derivado de los mismos, 42 con ceses y nombramientos de altos cargos y de miembros que componen los Consejos de Administración de su administración institucional, 36 con Daciones de Cuentas de propuestas de adjudicación de contratos y de contrataciones de emergencia , 9 con informes sobre diversas cuestiones de interés y competencia de la Consejería, y el resto se distribuye entre acuerdos relativos a ejecución de sentencias, suscripción de convenios, aprobación y convalidación de gastos, reajustes de anualidades, idoneidad formal de las cuentas anuales e informes de gestión de las empresas públicas y solicitudes de Dictamen a la Comisión Jurídica Asesora.

Asimismo, se han elevado a la Comisión Preparatoria de Viceconsejeros y Secretarios Generales Técnicos, 22 acuerdos de autorización de la edición de publicaciones en papel, en su mayor parte promovidas por Metro de Madrid, S.A, de conformidad con lo previsto en el Código Ético de los Altos Cargos.

- En relación con la potestad reglamentaria, le corresponde a esta unidad el análisis previo de las propuestas normativas, la posterior tramitación de los proyectos de disposiciones generales promovidos por la Consejería y la elaboración del preceptivo informe de la Secretaria General Técnica. En el periodo de referencia se tramitaron 6 disposiciones de carácter general en forma de Orden del titular de la Consejería y 3 Decretos del Consejo de Gobierno.
- Por lo que respecta al estudio y análisis de los proyectos normativos de otras Consejerías y de la Administración General del Estado, el Área se encarga de la gestión y remisión de observaciones formuladas por las Direcciones Generales y por los organismos adscritos a la Consejería, así como, en su caso, de la emisión de informes. Durante el año 2019 se han cumplimentado dichos trámites en relación con un total de 77 proyectos normativos.
- Respecto de las resoluciones dictadas en la Consejería, que adoptan la forma de Orden no normativa, a esta Subdirección, le corresponde el examen de su adecuación técnica y jurídica y, en su caso, su formalización. En 2019 se formalizaron un total de 61 Órdenes no normativas relativas, entre otras, a las siguientes materias: fijación de servicios mínimos en los casos de huelga en los transportes públicos, convocatorias de ayudas, nombramientos, ceses, delegaciones de firma y suplencias.
- En lo que respecta a la actividad convencional, esta unidad se encarga del análisis previo de las propuestas de convenios a suscribir por el titular de la Consejería en materias competencia de la misma, así como de la posterior tramitación de los mismos, recabando los informes y demás trámites necesarios hasta su firma. Asimismo, se lleva el control de los convenios suscritos por la Administración Institucional adscrita a la Consejería. En 2019 el número de convenios firmados ha sido de 144: 12 corresponden al Consorcio Regional de Transportes, 5 a la Agencia de Vivienda Social y 127 a la Consejería.

- Por otra parte, se cursaron 34 solicitudes de autorización previa ante la entonces Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, en relación con la contratación de publicidad, promoción, divulgación y anuncios en periódicos y otros medios de difusión.
- Asimismo, se tramitaron 22 peticiones de dictamen ante la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid y 24 solicitudes de informes a los Servicios Jurídicos de la Consejería.
- También se gestionó la publicación de 61 Resoluciones de la Consejería en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y se tramitaron 167 expedientes de publicación por edictos.
- Por último, se solicitó la publicación en el Portal de Transparencia de 31 expedientes: 8 en el apartado de consulta pública, 17 en el apartado de audiencia e información jurídica y 6 en normativa en tramitación.

Por el Área de Expropiaciones se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- En relación con la tramitación de los expedientes de expropiación forzosa derivados de proyectos de construcción de carreteras, infraestructuras de metro y demás infraestructuras del transporte, en el año 2019 se atendieron 223 solicitudes de particulares y de otros órganos administrativos relacionadas con expedientes expropiatorios derivados de proyectos antiguos relativas a: reclamaciones de titularidad, reclamaciones por vía de hecho, acceso a la información pública según la ley de transparencia, contestaciones al Defensor del Pueblo, etc... De ellos en 10 se tramitó el pago de justiprecios expropiatorios e intereses.
- Se iniciaron los trámites expropiatorios en relación con 5 proyectos de obras nuevos que afectan a un total de 87 fincas.
- En relación con la elaboración de documentos contables y tramitación de los expedientes de gasto para el abono de los justiprecios fijados en vía administrativa y judicial, la liquidación de intereses, así como el pago de las facturas derivadas de la inscripción registral del suelo expropiado, se han elaborado y tramitado un total de 47 documentos contables, con una ejecución del gasto de 431.046,03 €, lo que supone un 89 % del crédito presupuestario destinado a tales fines.
- Respecto del estudio y preparación de la documentación e informes periciales o jurídicos requeridos por los tribunales de justicia en materia expropiatoria, en 2019 se atendieron 101 comunicaciones judiciales.
- Respecto de la regularización catastral e inscripción registral de los suelos expropiados, se completó la revisión para su regularización catastral de 603 expedientes correspondientes a 15 proyectos de carreteras y se presentaron 223 solicitudes de inscripción registral de forma telemática. Así mismo se revisó la inscripción por parte de las concesionarias del segundo y tercer tramo de la M-45, (458 y 324 fincas respectivamente), enlace de la M-45 con la M-50 (45 fincas) y del proyecto duplicación de calzada de la carretera M-407 (289 fincas), que hacen un total de 1.116 expedientes, reclamando la documentación correspondiente en cada caso.



- En cuanto al control de la actividad de las empresas concesionarias de proyectos de carreteras y de metro, en orden a comprobar el cumplimiento de sus obligaciones como beneficiarias de las expropiaciones y obligadas al abono de los justiprecios, en 2019 se revisó el proyecto correspondiente al segundo y tercer tramo de la carretera M-45, que hacen un total de 782 parcelas, con elaboración de un informe de resultado de cada una de las parcelas donde se recoge tanto el coste expropiatorio como la situación del suelo.

Por el Área de la Oficina Presupuestaria se han desarrollado las siguientes actuaciones:

Esta unidad tiene encomendada elaborar el Anteproyecto de Presupuesto de la Consejería de acuerdo con las previsiones aportadas por las distintas Direcciones Generales, coordinar la elaboración de los Presupuestos de los Organismos Autónomos y consolidarlos con el de la Consejería, así como tramitarlos a la Consejería de Hacienda y Función Pública.

En el año 2019, no se elaboró el Anteproyecto de Presupuestos para el año 2020 y se realizaron trabajos preparatorios en relación con la prórroga del presupuesto 2019 para el año 2020. También se preparó la información necesaria para la comparecencia de liquidación del presupuesto 2018.

- Se realizó el seguimiento de la ejecución del presupuesto de gastos de todos los Centros Gestores de la Consejería y se adecuaron los créditos iniciales autorizados a las variaciones surgidas en el transcurso de la ejecución presupuestaria. Durante el ejercicio 2019, se elaboraron y tramitaron 25 expedientes de modificaciones presupuestarias y 90 redistribuciones de crédito.

- En relación con la gestión económica, se supervisó y se tramitó el pago de los contratos de obras, suministros y servicios a propuesta de las Direcciones Generales de la Consejería así como los promovidos por la propia Secretaría General Técnica. También se han tramitado 3 propuestas de pago de sentencias y 1 reclamación de intereses de demora correspondientes a 11 certificaciones y facturas, de acuerdo con la legislación vigente en materia de contratación administrativa. Además, se tramitó el pago de 205 sentencias condenando a la Comunidad de Madrid a asumir las costas derivadas de procedimientos judiciales.

También se tramitaron las transferencias nominativas al Consorcio Regional de Transportes y a la Agencia de Vivienda Social, para financiar sus gastos corrientes y de capital.

En total, se tramitaron 905 expedientes de gasto.

Por otra parte, se realizaron los trámites de aprobación de documentos contables, la cifra de expedientes aprobados fue de 2.318.

- Por esta unidad se gestionaron los ingresos propios de la Consejería y se tramitaron los correspondientes a la Unidad Gestora Secretaría General Técnica y los originados por penalidades impuestas a contratistas por incumplimiento de obligaciones contractuales, entre otros. En 2019 se tramitaron 25 expedientes de ingresos. También por la Oficina Presupuestaria se elaboran mensualmente los documentos EMP correspondientes a las retenciones de IRPF.

- Por último, en relación con la Cuenta General de la Comunidad de Madrid, se tramitaron 16 asientos directos y se elaboró la Cuenta Anual 2018 de la División D105 “Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras” de acuerdo con el Plan General de Contabilidad Pública, se elaboró la Memoria de cumplimiento de objetivos 2018 del programa 451M y se revisaron las memorias correspondientes al resto de programas de la Sección 14.

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RÉGIMEN JURÍDICO

Por el Área de Recursos y Asuntos Contenciosos se han realizado las siguientes funciones:

- En desarrollo de la función de revisión de la actuación administrativa de ambas Secretarías Generales Técnicas, se realizó la tramitación y propuesta de resolución de las impugnaciones y reclamaciones respecto de los actos de la Consejería que incluye los recursos administrativos de alzada, reposición y revisión, solicitudes de revisión y revocación. Dentro de los recursos cabe destacar por su número los formulados contra resoluciones en materia sanciones de transportes y de subvenciones de vivienda.

También se han tramitado reclamaciones al amparo de la Ley 20/ 2013, de 9 de diciembre, de Garantía de Unidad de Mercado.

Sumando las distintas modalidades de impugnaciones, se presentaron en el año 2019 un total de 3.890 recursos (sin reclamaciones de responsabilidad), 3.642 correspondientes a las materias de transportes y carreteras, 364 de vivienda de los cuales 161 casos se presentaron durante los cuatro meses de encomienda de gestión y 6 de otros temas como personal, contratación expropiaciones...

El número de recursos resueltos fue de 4.790, de los que 3.146 corresponden a las materias de transportes y carreteras y 1644 a vivienda (115 correspondientes a la encomienda de gestión) y 6 de otros temas, sin contabilizar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

- Además de la revisión de la actuación administrativa, también se tramitaron reclamaciones de responsabilidad patrimonial por perjuicios causados por la actuación de la Administración. Existen dos grupos diferenciados de reclamaciones: uno derivado de accidentes de tráfico producidos en carreteras de titularidad de la Comunidad de Madrid en el que se presentaron 116 reclamaciones y se resolvieron 118 y otro, formado por las reclamaciones de responsabilidad en materia de vivienda, en el que, este año, se presentaron 4 y se resolvieron 54, En total, se han resuelto 172.

- La suma total de recursos y reclamaciones presentados asciende a 4.130 y el número de resueltos a 4.962, quedando pendientes de resolución al acabar el año 2019 un total 3379 expedientes de los cuales 868 corresponden a Vivienda, con una diferencia de 832 en relación con los 4211 expedientes de recursos y reclamaciones pendientes al comenzar el año.

- Por esta unidad, se prepararon y tramitaron alegaciones y recursos contra actos de otras administraciones (impuestos, tasas, sanciones, etc.) cuando la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras podía ser considerada perjudicada.

- Por otra parte, se requirieron por la jurisdicción de lo contencioso 780 expedientes y se remitieron 854, así mismo se tramitaron 20 asuntos de otras jurisdicciones (penal, social, civil o mercantil). Se recibieron 638 sentencias, de las cuales fueron desestimatorias el 65,83 %, estimatorias el 29,00 % y estimadas en parte el 5,17 %. Se elaboraron 229 Órdenes de la Consejería en ejecución de sentencias firmes, se remitieron 32 informes a los Tribunales, así como diversos informes a la Abogacía General en relación con asuntos contenciosos.

Por el Área de Contratación se han desarrollado las siguientes actuaciones:

El Área de Contratación Administrativa tiene encomendadas como funciones principales la tramitación de expedientes de contratos administrativos promovidos por las distintas Direcciones Generales y por la propia Secretaría General Técnica. Desde la formulación de la propuesta de contratación por las distintas unidades promotoras hasta la firma del contrato, esta unidad se encarga de la tramitación de todos los actos administrativos requeridos: elaboración y aprobación de pliegos, elaboración y publicación de anuncios, celebración de reuniones de la mesa de contratación, autorización y disposición del gasto correspondiente, etc., igualmente interviene posteriormente en la fase de ejecución realizando diversas actuaciones.

- En 2019 se convocaron y celebraron 50 reuniones de la Mesa de Contratación.

Se inició la tramitación de 18 contratos: 3 contratos de obras, 12 de servicios, 2 de suministros y 1 de concesión de servicios.

Se licitaron 7 contratos: 5 contratos de servicios, 1 de suministro y 1 de concesión de servicios.

Se adjudicaron 9 contratos: 5 contratos de servicios, 3 de suministros y 1 de concesión de servicios.

Se formalizaron 9 contratos: 5 contratos de servicios, 3 contratos de suministros y 1 contrato de concesión de servicios.

- En la fase que abarca desde el inicio hasta el fin de la ejecución del contrato se tramitaron: 5 aprobaciones de programas de trabajo, 18 aprobaciones de planes de seguridad y salud, 25 ampliaciones de plazo de ejecución, 5 prórrogas, 5 suspensiones, 5 levantamiento de suspensión, 12 modificados, 19 reajustes de anualidades, 42 ajustes contables, 3 cesiones, 1 reconocimiento de intereses de demora y 3 interpretaciones contractuales.

- Con posterioridad a la finalización del plazo de ejecución del contrato se tramitaron: 7 certificaciones finales, 42 liquidaciones y 37 devoluciones de garantía.

- El Área de Contratación Administrativa tramitó la resolución de 6 contratos.

- Además se tramitaron 3 expedientes de incautación de garantías provisionales, 4 expedientes de convalidación y 2 expedientes de reequilibrio económico financiero de contratos de concesión.

- Igualmente, desde esta Área de Contratación Administrativa se elaboraron, 15 informes a petición del Área de Recursos y Asuntos Contenciosos y se remitió copia de

45 expedientes de contratación para Tribunales así como 20 contestaciones a peticiones de información de la Asamblea de Madrid.

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

Por el Área de Régimen Jurídico de Personal se han desarrollado las siguientes actuaciones:

A esta Área le corresponden, entre sus funciones principales, la provisión de puestos de trabajo tanto de personal funcionario como de personal laboral, procedimientos de cobertura interina de puestos de trabajo, tanto de personal funcionario como de personal laboral, gestión de jubilaciones del personal, reconocimientos de antigüedad, concesión o denegación de licencias y permisos, así como gestión de todas las incidencias relacionadas con el control horario del personal.

La publicación del Decreto 52/2019, de 19 de agosto (BOCM de 20 de agosto), de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establecía el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, supuso que la entonces Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras quedara organizada en dos Consejerías, la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras y la Consejería de Vivienda y Administración Local. Esto conllevó un esfuerzo extra en la Subdirección General de Personal, teniendo que tramitar el alta de los dos nuevos Consejeros, así como el nombramiento de sus respectivos altos cargos, ocho en la Consejería de Vivienda y Administración Local (tramitando los propios de la DGVR, SGT y Viceconsejería y apoyando en la tramitación de los altos cargos de la Agencia de Vivienda Social, DG de Administración Local y 2 Altos Comisionados) y cinco en la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, así como el cese de los altos cargos (5) y del personal de confianza de la Consejera cesante (20), y el nombramiento del personal eventual tanto del Consejero de Transportes, Movilidad e Infraestructuras como del Consejero de Vivienda y Administración Local.

- En materia de selección de personal y de provisión de puestos de trabajo, en el año 2019, se procedió a la provisión de 165 puestos de trabajo de personal funcionario, de los que 80 puestos pertenecían a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.
- En relación con los puestos de funcionarios de carrera, se realizaron 14 convocatorias de concursos de méritos para cubrir 33 puestos; 26 convocatorias de libre designación para cubrir 38 puestos de trabajo y 15 convocatorias de libre designación al amparo del artículo 55, para cubrir 15 puestos de trabajo. Asimismo, se tramitaron 26 comisiones de servicio; 34 adscripciones provisionales y por último 19 atribuciones temporales de funciones.
- En relación con el nombramiento de funcionarios interinos, en el año 2019 se incorporaron a la Consejería 63 funcionarios interinos y se prorrogó el nombramiento de 6 funcionarios interinos.
- En relación con el personal laboral, se incorporó por reingreso 1 trabajador laboral fijo a la plantilla de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, para la misma Consejería se tramitaron 6 contratos indefinidos por integración voluntaria de personal caminero del Estado en categorías profesionales del nuevo Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid (2018-2020). También en la Consejería se procedió a convertir un contrato

temporal en indefinido no fijo por sentencia y, se celebraron 52 contratos de naturaleza temporal. Asimismo, se tramitaron 5 atribuciones temporales de funciones todas ellas en materia de transportes.

- En el año 2019 se han realizado 100 diligencias para adaptar distintas categorías a la nueva clasificación profesional establecida por el nuevo Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid (2018-2020). En la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras además se han realizado, 10 diligencia de integración voluntaria en la categoría de Personal Auxiliar de Servicios, y se han tramitado otras 18 (cuyos expedientes han sido gestionados a través de la Dirección General de Función Pública). Asimismo, se ha realizado una diligencia para la transformación de 1 puesto funcional en puesto de carrera.

- En relación con la situación administrativa de los empleados públicos, se ha tramitado la prolongación al servicio activo de 1 funcionarios de carrera en la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras y la jubilación de 3 funcionarios (cuyos expedientes son gestionados directamente por la DGRHH), y se han tramitado 15 expedientes de jubilación total y 5 expedientes de jubilación parcial de personal laboral.

- En relación con el desarrollo del Plan de Formación de los empleados públicos, la oferta formativa fue de 310 cursos, organizados por la Dirección General de la Función Pública, a los que asistieron un total de 177 trabajadores de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras realizando 235 cursos; de ellos 6 cursos fueron de formación especializada, a los que asistieron un total de 129 alumnos.

Por otra parte, recibieron formación en la D. G. Vivienda y Rehabilitación 58 trabajadores, los cuales realizaron 75 cursos.

También se desarrolló una agenda formativa de interés para los centros directivos de la Consejería que se desarrolló de forma independiente al Plan de Formación antes mencionado y resultó en la celebración de 24 cursos a los que asistieron un total de 20 personas de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, y por parte de la D. G. de Vivienda y Rehabilitación 10 alumnos han realizado 10 cursos.

También indicar, los cursos impartidos por la Agencia Digital de Madrid, en su modalidad básicamente virtual. Han realizado cursos un total de 42 alumnos de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras desarrollando 111 cursos, y por parte de la D. G. de Vivienda y Rehabilitación 31 alumnos han realizado 151 cursos.

Por el Área de Gestión Económica y Relación de Puestos de Trabajo se han desarrollado las siguientes actuaciones:

Esta área ostenta como competencias principales la gestión de las nóminas del personal y Altos Cargos de la Consejería; tramitación de modificaciones presupuestarias y documentos contables relacionados con Capítulo I, planificación de los recursos humanos de la Consejería y tramitación de expedientes de modificación de la relación de puestos de trabajo, elaboración de informe y seguimiento de las demandas judiciales interpuestas.

- En materia de planificación de Recursos Humanos, esta Consejería contaba a mediados del ejercicio 2019 con 855 puestos de trabajo, de los que 225 pertenecían a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

- En materia de modificación de la relación de puestos de trabajo, se tramitaron en el pasado ejercicio 48 expedientes de modificación de puestos de trabajo que afectaron a 172 puestos.
- En relación con el presupuesto del capítulo 1, en 2019 se alcanzó una ejecución presupuestaria del 100 %, con una cifra de obligaciones totales reconocidas de 33.561.355,38 euros. De las cuales 24.042.664,44 euros corresponden a la nómina 06C (Transportes, Movilidad e Infraestructuras) y 9.518.690,94 euros a la nómina VRH (Vivienda y Rehabilitación). En ejecución del presupuesto, se tramitaron 40 expedientes de modificaciones presupuestarias, de los cuales 28 afectaban a la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras y 12 fueron en materia de vivienda.
- Se concedieron 8 préstamos a trabajadores adscritos a la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras y 4 a trabajadores de la Consejería de Vivienda y Administración Local. Asimismo, se concedieron 8 anticipos a empleados.

En lo relativo a Seguridad Social:

- Se tramitaron 275 bajas por incapacidades temporales. De estas incapacidades temporales, 12 derivan de la contingencia de accidente de trabajo.
- También se realizaron los trámites correspondientes como empresa en lo relativo a cuatro expedientes de incapacidad permanente y a tres expedientes de pluriempleo.
- Asimismo, se emitieron 74 certificados de empresa para trámites antes la Seguridad Social (jubilación, maternidad, paternidad, bases de cotización y descripción de tareas para expedientes de incapacidad).

En lo relativo a Tarjeta Anual de Transporte del CRTM:

- Gestión de la Tarjeta Anual de Transporte del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid o su abono en nómina, en su caso: gestión de la renovación anual para el conjunto de trabajadores de ambas Consejerías, así como variaciones a lo largo del año. Entre estas variaciones, hay 78 nuevas altas (43 de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, y 35 de vivienda) y 19 bajas (12 de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, y siete de la Consejería de Vivienda y Administración Local).
- Por otra parte, se emite informe sobre las demandas judiciales presentadas por el personal laboral de la Consejería. Durante 2019, los procedimientos judiciales en materia de personal han sido 18, siendo 4 de ellos de personal de vivienda.

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS Y ORGANIZACIÓN

Por el Área de Asuntos Generales se han desarrollado las siguientes actuaciones:

Corresponde a esta área realizar las actuaciones precisas para el funcionamiento ordinario de las distintas unidades administrativas de la Consejería, así:

- Con cargo al crédito consignado en el Capítulo 2 "Gastos corrientes en bienes y servicios", se contrataron los servicios propios del mantenimiento y conservación de los centros de trabajo (seguridad, limpieza, jardinería, mantenimiento de las instalaciones,

etc.) hasta un total de 17 contratos. Por otra parte, para cubrir las carencias de las dependencias de la Consejería se ha gestionado el arrendamiento del local de archivo central de este Organismo, 7 contratos de arrendamiento de vehículos y 4 contratos de arrendamiento de equipos de reproducción.

- Asimismo, se contrataron seguros para la cobertura de posibles riesgos que pudieran afectar a los bienes adscritos a esta Consejería, así como para la cobertura de la responsabilidad civil de sus empleados y la responsabilidad patrimonial que pudiera resultar exigible a este Organismo, habiéndose gestionado 2 contratos con esta finalidad.
- En relación con los principales suministros, se gestionaron los de energía eléctrica, agua, combustible, vestuario, material de oficina e imprenta, servicios postales y telegráficos y demás bienes necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.
- Por lo que se refiere a las inversiones realizadas durante 2019 en los distintos inmuebles e instalaciones de la Consejería, se han destinado un total de 152.760,23 euros del presupuesto del capítulo 6 “Inversiones reales”. Esta unidad ha llevado a cabo distintos proyectos para mejorar el estado de los edificios destinados al uso como oficinas administrativas y de otras instalaciones, afectando entre otros aspectos a las condiciones de seguridad, a las condiciones de trabajo del personal adscrito y a la mayor adecuación de los locales a los fines a los que se encuentran destinados.
- En este ejercicio, se realizaron inversiones destinadas a mejorar las condiciones de seguridad de las instalaciones de los edificios de la Consejería, por importe de 3.041,17 euros.
- En relación con las inversiones destinadas a mejorar las condiciones de trabajo de los empleados públicos, así como la atención a los ciudadanos, se destinaron 75.977,04 euros, a la adquisición de mobiliario y equipos de impresión.
- En materia de conservación y mejora de los edificios, se destinaron 14.766,72 euros, al edificio de la calle Maudes, 17 y 3.419,21 euros, al resto de inmuebles adscritos a esta Consejería y 55.556,09 euros, a inversiones en reposición y mejora de instalaciones y en señalización.
- Por el Área de Asuntos Generales se gestionan las oficinas de registro dependientes de la Consejería, con un volumen total de 195.827 anotaciones, correspondiendo 112.611 a entradas y 83.216 a salidas. De ellas se ha detectado que desde agosto de 2019 tras la nueva estructura del Gobierno General, el registro Auxiliar de Vivienda y Administración Local ubicado en c/ Maudes 17, ha atendido 4.768 entradas y 4554 salidas.
- Asimismo, se atendieron los requerimientos de información sobre expedientes gestionados por la Consejería. En el año 2019, se tramitaron 80 peticiones de información procedentes de la Oficina del Defensor del Pueblo y 2.670 expedientes de sugerencias y quejas presentadas a través de Atención al Ciudadano.
- En 2019, se ha coordinado la continuación de la implantación de la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), que supone que las solicitudes y demás escritos dirigidos a la Administración General del Estado y a otras Administraciones adheridas al sistema se registran digitalizando los documentos que aporta el ciudadano. Los asientos realizados a través de esta Oficina de Registro Virtual fueron 33.414.

- En relación con la administración electrónica, esta Consejería tiene 44 procedimientos telemáticos activos, de los que 40 disponen de tramitador de expedientes. Por lo que se refiere al portafirmas electrónico, durante 2019 se ha tramitado la obtención o renovación de 63 certificados de firma electrónica.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
**PROGRAMA :** 451M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
**CENTRO GESTOR :** 140010000 S.G.T. DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 COORDINACIÓN DE LOS CENTROS GESTORES DE LA CONSEJERÍA Y RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERADMINISTRATIVAS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
RECURSOS ADMINISTRATIVOS, IMPUGNACIONES Y RECLAMACIONES RESUELTOS	UNIDADES	7.500	4.790
RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL RESUELTAS	RECLAMACIONES	70	172
CONTRATOS FORMALIZADOS	CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	37	9
MESAS DE CONTRATACIÓN CELEBRADAS	UNIDADES	160	50
EXPEDIENTES REMITIDOS A LOS TRIBUNALES	EXPEDIENTES	650	854
EXPEDIENTES ELEVADOS A LA COMISIÓN PREPARATORIA Y AL CONSEJO DE GOBIERNO	EXPEDIENTES	151	209
NORMAS TRAMITADAS O INFORMADAS	NORMAS JURÍDICAS	83	77
CONVENIOS CUSTODIADOS E INSCRITOS EN EL REGISTRO	CONVENIOS	25	144
EXPEDIENTES RELATIVOS A SOLICITUD DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL	EXPEDIENTES	22	34
GESTIÓN DE CONTENIDOS EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA	UNIDADES	16	31
REVISIÓN DE EXPEDIENTES EXPROPIATORIOS TRAMITADOS POR CONCESIONARIAS	EXPEDIENTES	1.269	1.116
EXPEDIENTES DE REGULARIZACIÓN CATASTRAL DE SUELO	EXPEDIENTES	1.000	603
SOLICITUDES DE ANOTACIÓN PREVENTIVA E INSCRIPCIONES EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD	UNIDADES	400	223
EXPEDIENTES EXPROPIATORIOS TRAMITADOS	EXPEDIENTES	75	223
EXPEDIENTES DE PAGO DE JUSTIPRECIOS TRAMITADOS	EXPEDIENTES	9	10
EXPEDIENTES DE GASTO TRAMITADOS	EXPEDIENTES	450	905
EXPEDIENTES DE INGRESOS TRAMITADOS	EXPEDIENTES	40	25
DOCUMENTOS CONTABLES APROBADOS	EXPEDIENTES	2.400	2.318
MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	EXPEDIENTES	20	25
EXPEDIENTES DE MODIFICACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO	EXPEDIENTES	20	48
EXPEDIENTES DE PROVISIÓN DE PUESTOS	EXPEDIENTES	80	165
TRAMITACIÓN CURSOS DE FORMACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS	ACTIVIDADES FORMATIVAS	300	310

**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS

**PROGRAMA :** 451M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS

**CENTRO GESTOR :** 140010000 S.G.T. DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS

OBJETIVOS/INDICADORES					
TRAMITACIÓN MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS EN MATERIA DE PERSONAL	EXPEDIENTES		30		40
EXPEDIENTES TRAMITADOS RELATIVOS AL DEFENSOR DEL PUEBLO	EXPEDIENTES		100		80
EXPEDIENTES TRAMITADOS DE SUQUES	EXPEDIENTES		3.500		2.670
ASIENTOS OFICINAS DE REGISTRO	ASIENTOS		80.000		195.827
MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INMUEBLES ADSCRITOS A LA CONSEJERÍA	UNIDADES		15		14
GESTIÓN DE VEHÍCULOS ADSCRITOS A LA SGT	VEHÍCULOS		16		15

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 453A *CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE CARRETERAS*

**Servicio:** 14012 *D.G. DE CARRETERAS E INFRAESTRUCTURAS*

---

El programa presupuestario 453A “Construcción y Conservación de Carreteras” correspondiente a la Dirección General de Carreteras desarrolla los objetivos del Gobierno Regional en materia de infraestructuras viarias, con el fin de conservar, mejorar y optimizar el funcionamiento de la Red de Carreteras de la Comunidad de Madrid y mejorar la seguridad vial.

En el ejercicio 2019 las metas perseguidas con la inversión presupuestada en dicho programa fueron fundamentalmente las siguientes:

Dar continuidad a la ejecución de actuaciones de mejora de la red viaria existente, de manera que se dote al territorio regional de unas infraestructuras adecuadas para permitir su desarrollo y modernización. Hay que destacar la especial importancia que se otorga a la seguridad vial, materia que preside todos los tipos de actuaciones desarrolladas.

Conservar adecuadamente la infraestructura viaria de los aproximadamente 2.600 km de la Red de Carreteras de la Comunidad, puesto que la calidad de la red se aprecia fundamentalmente por su estado de conservación y mantenimiento. La priorización de estas actuaciones se realiza teniendo en cuenta el estado de los firmes, del pavimento y del drenaje.

Mejorar la señalización horizontal y vertical, mantener limpias las cunetas y conservar adecuadamente las luminarias de la Red de Carreteras de la Comunidad de Madrid, con el fin de mantener la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

Dentro del capítulo 2 del programa, el importe de las obligaciones reconocidas ha sido de 2.597.729,27 euros (61,43 %). De dicho importe el gasto principal se destinó al pago del alumbrado público, que ascendió a la cantidad de 1.159.847,73 euros.

En el capítulo 4 el importe del gasto asciende a la cantidad de 116.135.794,84 euros, con un porcentaje de ejecución de un 99,98 %. El destino principal de este gasto fue la financiación del sistema de peaje en la sombra en las carreteras M-407, M-45 y M-501. Mediante este sistema, el concesionario diseña, construye, conserva y explota las carreteras y se resarce de los gastos cobrando la aportación que la Comunidad de Madrid concede a los usuarios de las mismas durante el período de la concesión.

La inversión realizada con cargo al capítulo 6 del programa alcanzó la cifra de 62.909.127,92 euros, con un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 86,82 %. La inversión está mayoritariamente imputada a los subconceptos 60100 “Construcción de Carreteras” con una inversión de 7.242.816,00 euros y al 61100 “Conservación de Carreteras”, en el que la cifra de lo invertido es de 55.454.937,45 euros.

Porcentaje de ejecución total fue de un 94,43 %.

El cumplimiento de los objetivos previstos, a fecha 31 de diciembre de 2019, fue el siguiente:

---

## CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS CARRETERAS, DUPLICACIONES DE CALZADAS Y VARIANTES DE POBLACIÓN

Proyectos y estudios informativos: Se había previsto realizar (4) proyectos o estudios informativos en construcción de obras en el ejercicio 2019. Finalmente se realizaron (7):

- Proyecto nueva conexión PK 3+300 M-301 Perales del Río (Getafe) (1)

Estudios informativos: (6):

- Adecuación al informe del área de evaluación ambiental de 15 de abril de 2019, del estudio informativo y estudio de impacto ambiental de la ampliación de la capacidad y mejora de la seguridad vial de la carretera M-601. TRAMO A-6 – M-623.

- Ampliación de capacidad de la carretera M-513. Tramo M-40 a M-516 en los términos municipales de Pozuelo de Alarcón y Boadilla del Monte.

- Duplicación de la calzada de la carretera M-121-. Tramo A-2 (Alcalá de Henares)-Meco.

- Vía ciclista en la carretera M-501 del P.K 5 al PK 17.

- Mejora de la carretera M-316 entre Chinchón y Valdelaguna.

- Transformación en carretera de la red local el camino vecinal entre El Atazar y Robledillo de la Jara.

Respecto a los expedientes de estudios informativos, se han cumplido los objetivos, aunque se han producido demoras en algunos expedientes a causa del retraso en la parte de tramitación ambiental.

## ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE CARRETERAS

Obras comenzadas en acondicionamientos y mejora de carreteras. Se habían previsto realizar 12.

Obras (2)

- Obra remodelación del enlace de la carretera M-607 con la carretera M-616 (Madrid)

- Obra acondicionamiento M-104 San Agustín de Guadalix.

Proyectos en acondicionamientos y mejora año 2019. Se habían previsto realizar (4). Finalmente se realizaron (9):

- Proyecto tercer carril M-607 tramo: Tres Cantos Norte – Variante Sur de Colmenar Viejo (M-618).

- A.T. supervisión del proyecto tercer carril M-607 tramo: Tres Cantos Norte – Variante Sur de Colmenar Viejo (M-618).

- Proyecto enlace en el PK 13+300 de la carretera M-506 y accesos a Fuenlabrada.

- Proyecto remodelación de la intersección de acceso a la urbanización el romeral en Navalagamella desde la carretera M-510 con reubicación de paradas de autobús.
- A.T. supervisión del proyecto del enlace en el P.K. 13+300 de la carretera M-506 y accesos a Fuenlabrada.
- A.T. actualización de la separata de expropiaciones del proyecto de ensanche y mejora de la carretera M-123 de Algete a Alalpardo (actualización).
  
- Proyecto ensanche y mejora de la carretera M-135 a su paso por la presa de puentes viejas (actualización).
  
- Proyecto adecuación de la protección acústica a la D.I.A. de la duplicación de calzada de la carretera M-501 entre Quijorna y Navas del Rey.
- Estudio de tráfico vialidad enlace entre la carretera M-203 y la autopista R-3.

No se han cumplido los objetivos de obras terminadas debido a la tramitación de expedientes de modificación y resoluciones de contrato que han impedido su finalización.

## **CONSERVACIÓN DE LA RED REGIONAL Y MEJORA DE LA SEGURIDAD VIAL**

Obras de refuerzo y mejoras: Para el año 2019 la previsión era realizar 3 obras de refuerzos y mejoras.

A 31 de diciembre de 2019, en el marco del Contrato de Mantenimiento de Firms 2018-2020, se han iniciado 63 actuaciones, de las que se han finalizado 51 y se están ejecutando en la actualidad 12.

Obras Conservación 2019:

- Firme de la carretera M-104 entre los PPKK 0,490 y 14,370 San Agustín de Guadalix (Travesía) y Colmenar Viejo.
- Firme de la carretera M-608 entre los PPKK 18,000 a 25,500 Manzanares el Real (Travesía) Soto del Real.
- Firme de la carretera M-617, entre los PPKK 0,000 a 4,550 Cerceda – El Boalo (Travesía) – Mataelpino (Travesía).
- Firme de la carretera M-604, entre los PPKK 25,780 a 41,743 en Rascafría.
- Firme de la carretera M-608, entre los PPKK 29,000 a 32,000 Cerceda, El Boalo, Mataelpino.
- Firme de la carretera M-614, entre los PPKK 0,000 a 4,000, Navacerrada Cercedilla.
- Firme de la carretera M-618, entre los PPKK 15,000 a 16,700 en Hoyo de Manzanares.
- Firme de la carretera M-618, entre los PPKK 18,300 a 22,000, Hoyo de Manzanares a Torrelodones.
- Firme de la carretera M-618, entre los PPKK 22,000 a 23,900 Travesía de Torrelodones.
- Firme de la carretera M-603, entre los PPKK 0,000 a 4,480 Madrid, Alcobendas.
- Firme de la carretera M-608, entre los PPKK 25,500 a 28,000 Manzanares el Real, Cerceda, El Boalo Mataelpino.
- Firme de la carretera M-611, entre los PPKK 8,200 a 32,000 Miraflores de la Sierra Rascafría.
- Firme de la carretera M-627, entre los PPKK 0,000 a 1,000 en Pedrezuela.
- Firme de la carretera M-135, entre los PPKK 0,000 a 6,200 en Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias y Puentes Viejas.

- Firme de la carretera M-608, entre los PPKK 0,000 a 8,550 Venturada, Guadalix de la Sierra.
- Firme de la carretera M-627, entre los PPKK 1,000 a 5,200, Pedrezuela, Guadalix de la Sierra, Venturada.
- Firmes de los ramales de enlace de la carretera M-100 entre los PPKK 0,000 a 22,460 en Alcalá de Henares, Daganzo de Arriba, Ajalvir, Cobeña y San Sebastián de los Reyes.
- Firme de la carretera M-103, entre los PPKK 12,000 a 14,510 en Fuente el Saz del Jarama (Travesía).
- Firme de la carretera M-113, entre los PPKK 0,000 a 5,160 en Paracuellos del Jarama.
- Firme de la carretera M-113, entre los PPKK 9,360 a 10,000, en Daganzo de Arriba.
- Firme de la carretera M-116, entre los PPKK 3,350 a 4,100 en la Travesía de Meco.
- Firme de la carretera M-118, entre los PPKK 0,000 a 3,000, Alcalá de Henares, Daganzo de Arriba.
- Firme de la carretera M-121 entre los PPKK 6,000 a 10,300 en Meco.
- Firme de la carretera M-123, entre los PPKK 4,800 a 6,450 en Valdeolmos-Alalpardo (Travesía).
- Firme de la carretera M-111, entre los PPKK 0,000 a 14,850, Madrid Paracuellos del Jarama.
- Firme de la carretera M-106, entre los PPKK 0,000 a 4,500 en Algete.
- Firme de la carretera M-204, entre los PPKK 19,000 a 28,000, en Ambite, Villas del Olmo y Nuevo Baztán.
- Firme de la carretera M-206, entre los PPKK 0,000 a 2,300 en Loeches.
- Firme de la carretera M-206, entre los PPKK 7,500 a 9,000 en Torrejón de Ardoz.
- Firme de la carretera M-209, entre los PPKK 3,500 a 5,500, en Campo Real.
- Firme de la carretera M-209, entre los PPKK 5,900 a 6,900, en Campo Real.
- Firme de la carretera M-215, entre los PPKK 1,000 a 4,300 en Ambite.
- Firme de la carretera M-219, entre los PPKK 0,000 a 4,800 en Loeches.
- Firme de la carretera M-300, entre los PPKK 0,000 a 3,200 en Arganda del Rey.
- Firme de la carretera M-225, entre los PPKK 11,300 a 23,000, en Valverde de Alcalá, Corpa y Pezuela de las Torres.
- Firme de la carretera M-300, entre los PPKK 3,200 a 7,500 en Arganda del Rey.
- Firme de la carretera M-228, entre los PPKK 0,000 a 8,680, Tielmes (Travesía) Villarejo de Salvanés.
- Firme de la carretera M-305a, entre los PPKK 0,000 a 3,800, en Colmenar de Oreja, Aranjuez.
- Firme de la carretera M-324, entre los PPKK 0,340 a 6,600 en Villaconejos (Travesía), Colmenar de Oreja.
- Firme de la carretera M-238, entre los PPKK 0,000 a 2,500 en Estremera, Brea de Tajo.
- Firme de la carretera M-305, entre los PPKK 0,000 a 3,000 en Seseña.
- Firme de la carretera M-311, entre los PPKK 21,250 a 24,220, Chinchón, Colmenar de Oreja.
- Firme de la carretera M-316, entre los PPKK 4,000 a 6,000 en Valdelaguna (Travesía).
- Firme de la carretera M-323, entre los PPKK 0,000 A 3,000, Valdelagua, Belmonte de Tajo.
- Firme de la carretera M-404, entre los PPKK 58,000 a 69,000 Chinchón (Travesía, Colmenar de Oreja, Belmonte de Tajo (Travesía).
- Firme de la carretera M-841, entre los PPKK 0,000 a 6,700, Pinto San Martín de la Vega.
- Firme de la carretera M-404, entre los PPKK 2,000 a 10,000, Navalcarnero, El Álamo, Batres.
- Firme de la carretera M-417, entre los PPKK 0,000 a 4,600, Griñón, Cubas de la Sagra, Casarrubuelos.

- Firme de la carretera M-419, entre los PPKK 0,000 a 8,400, Griñón, Humanes de Madrid, Parla y Fuenlabrada.
- Firme de la carretera M-856, entre los PPKK 0,270 a 2,600, Móstoles, Villaviciosa de Odón.
- Firme de la carretera M-505, entre los PPKK 0,000 a 4,000 en las Rozas de Madrid.
- Firme de la carretera M-542, entre los PPKK 8,150 a 13,800, Cadalso de los Vidrios Cenicientos.
- Firme de la carretera M-523, entre los PPKK 0,000 a 1,000, Travesía de Sevilla la Nueva.
- Firme de la carretera M-540, entre los PPKK 0,000 a 6,800, Travesía de Villa del Prado.
- Firme de la carretera M-507, entre los PPKK 0,000 a 8,000, Navalcarnero Villamanta.
- Firme de la carretera M-530, entre los PPKK 9,200 a 14,600 Villamanta.
- Firme de la carretera M-600, entre los PPKK 34,800 a 52,000, Brunete, Sevilla la Nueva, Navalcarnero.
- Firme de la carretera M-533, entre los PPKK 6,100 a 10,800, Travesía de Zarzalejo.
- Firme de la carretera M-505, entre los PPKK 27,800 a 37,800, El Escorial.
- Firme de la carretera M-512, entre los PPKK 10,000 a 10,650, Travesía de Robledo de Chavela.
- Firme de la carretera M-521, entre los PPKK 17,800 a 20,000 en Navalagamella.
- Firme de la carretera M-537, entre los PPKK 0,000 a 4,500 en la Travesía de Robledo de Chavela.
- Firme de la carretera M-538, entre los PPKK 3,600 a 6,800 Estación de Santa María de la Alameda (Travesía).

Estructuras 2019 (ejecutadas) 27 actuaciones:

- Pasarela peatonal de acceso a la U.A.M. sobre la carretera M-607 en el PK 15,980 TM de Madrid.
- Pontón sobre el río Samburiel en el PK 33,950 de la carretera M-608, TM de Moralzarzal.
- Pasarela peatonal de acceso a la U.A.M. sobre la carretera M-607 en el PK 15,800 TM de Madrid.
- Pasarela peatonal en el PK 14,000 sobre la carretera M-607, TM de Madrid.
- Pasarela peatonal en el PK 23,000 sobre la carretera M-607, TM de Tres Cantos.
- Pasarela peatonal en el PK 14,550 sobre la carretera M-607, TM de Madrid.
- Pasarela peatonal en el PK 21,400 sobre la M-607, TM de Tres Cantos.
- Pontón en el PK 40,850 en la carretera M-608 en el TM de Collado Villalba.
- Paso superior del enlace de la M-607 con la M-603, en el PK 0,100 de la carretera M-603, TM de Madrid.
- Paso sobre el FFCC en el PK 0,320 de la carretera M-603, TM de Madrid.
- Paso inferior de acceso a Fuencarral desde la M-607 en el PK 0,200, TM de Madrid.
- Paso inferior M-603, PK 2,100, TM de Madrid.
- Pasarela peatonal sobre la carretera M-100 en el PK 4,500, TM de Alcalá de Henares.
- Paso superior camino en el PK 6,000 de la carretera M-100, TM de Alcalá de Henares.
- Paso superior M-113 sobre la M-100 en el PK 12,350, TM de Ajalvir.
- Paso superior M-113 sobre la M-100 en el PK 12,450, TM de Ajalvir.
- Pontón en el PK 2,150 de la carretera M-125, TM de Valdepiélagos.
- Pontón en el PK 2,350 de la carretera M-125, TM de Valdepiélagos.
- Viaducto sobre el río Guadarrama en el PK 12,600 de la carretera M-513 en Boadilla del Monte (Límite con Villanueva de la Cañada).
- Paso sobre camino en el PK 5,100 de la carretera M-503 en Pozuelo de Alarcón.

- 
- Paso inferior acceso Molino de la Hoz (calzada sentido Galapagar) en el PK 8,650 de la carretera M-505 en Galapagar.
  - Paso inferior acceso Molino de la Hoz (calzada sentido Las Rozas) en el PK 8,650 de la carretera M-505 en Galapagar.
  - Pontón en el PK 4,400 de la carretera M-522 en Quijorna.
  - Pasarela peatonal frente al acuartelación, en el PK 1,800 de la carretera M-502, en Pozuelo de Alarcón.
  - Pasarela peatonal frente al Hospital Quiron salud, en el PK 1,200 de la carretera M-502 en Pozuelo a Alarcón.
  - Pontón sobre el Arroyo Cocedero, en el PK 27,100 de la carretera M-507 en Villa del Prado.
  - Pontón sobre el Arroyo Fuente Molina, en el PK 1,110 de la carretera M-404 en Navalcarnero.

Estructuras 2019 (en ejecución) 16 actuaciones:

- Mantenimiento y reparación del Paso Superior cambio de sentido acceso al CEDEX en el PK 18,500 de la carretera M-607, TM de Madrid.
- Pasarela peatonal en el PK 21,400 sobre la M-607, TM de Tres Cantos.
- Puente sobre el río Torote en el PK 7,950 de la carretera M-100, TM de Alcalá de Henares.
- Paso superior sobre la rotonda situada en el PK 2,050 de la carretera M-100, margen derecho en el TM de Alcalá de Henares.
- Paso superior sobre la rotonda situada en el PK 2,050 de la carretera M-100, margen izquierdo en el TM de Alcalá de Henares.
- Paso superior en el PK 5,400 de la carretera M-100, en el TM de Alcalá de Henares. Enlace de la carretera M-100, PK 7,400, con la carretera M-118 en el TM de Alcalá de Henares.
- Pasarela peatonal en el PK 5,070 de la carretera M-108, en el TM de Ajalvir.
- Pasarela peatonal en el PK 5,950 de la carretera M-108, en el TM de Ajalvir.
- Puente largo de Aranjuez sobre el río Jarama en el PK 2,800 de la carretera M-305, en el TM de Aranjuez.
- Puente en el PK 1,000 de la carretera M-305 sobre la carretera M-307 y el FFCC, en el TM de Aranjuez.
- Pontón sobre el Arroyo Fuente Molina en el PK 2,000 de la carretera M-404, en el TM. De Navalcarnero.
- Paso superior M-503 en la carretera M-500 PK 1,500, en el TM de Madrid.
- Paso superior M-515 sobre M-503 en el PK 7,100, TM de Pozuelo de Alarcón.
- Puente sobre el río Cofio en el PK 43,100 de la carretera M-505, TM de El Escorial.
- Puente sobre el río Perales en el PK 48,700 de la carretera M-510 en Aldea del Fresno.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
**PROGRAMA :** 453A CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE CARRETERAS  
**CENTRO GESTOR :** 140120000 D.G. DE CARRETERAS E INFRAESTRUCTURAS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS CARRETERAS, DUPLICACIONES DE CALZADAS Y VARIANTES DE POBLACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NUMERO DE OBRAS COMENZADAS EN CONSTRUCCIÓN DE CARRETERAS	UNIDADES	1	0
NUMERO DE PROYECTOS Y ESTUDIOS INFORMATIVOS EN CONSTRUCCION	UNIDADES	4	7

**2 ACONDICIONAMIENTO Y MEJORA DE CARRETERAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NUMERO DE OBRAS COMENZADAS EN ACONDICIONAMIENTOS Y MEJORA	UNIDADES	12	2
NUMERO DE OBRAS TERMINADAS EN ACONDICIONAMIENTOS Y MEJORA	UNIDADES	8	0
NUMERO DE PROYECTOS EN ACONDICIONAMIENTOS Y MEJORA	PROYECTOS	4	9

**3 CONSERVACIÓN DE LA RED REGIONAL Y MEJORA DE LA SEGURIDAD VIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NÚMERO DE OBRAS DE REFUERZOS Y MEJORAS	UNIDADES	3	106
CONSERVACION ORDINARIA (EUROS/KILÓMETRO)	EUROS	10.500	10.500

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 453B *INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORTE*

**Servicio:** 14012 *D.G. DE CARRETERAS E INFRAESTRUCTURAS*

---

El programa presupuestario 453B “Infraestructura del Transporte”, correspondiente a la extinta Dirección General de Carreteras e Infraestructuras, desarrolla los objetivos del Gobierno Regional en materia de Infraestructura del Transporte mediante la gestión de los proyectos de inversión correspondientes. Actualmente este programa presupuestario está gestionado por la Dirección General de Infraestructuras de Transporte Colectivo.

Los objetivos se concretan en la ejecución de nuevas infraestructuras de transporte colectivo, teniendo tal consideración, entre otras, las líneas ferroviarias, el metro, las estaciones y sus elementos e instalaciones, así como en la reposición y mejora de las infraestructuras ferroviarias ya existentes cuya gestión le corresponde.

La dotación presupuestaria inicial del programa en el ejercicio 2019 era de 14.499.018,00 euros que, tras diversas modificaciones presupuestarias, se incrementó en la cuantía de 13.669.862,71 euros, alcanzando un importe final de 28.168.880,71 euros. De dicho presupuesto se ejecutó un total de 27.775.192,19 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución de un 98,60 %.

Dentro del capítulo 2 del programa, el importe de las obligaciones reconocidas ha sido de 371.842,18 euros, siendo el porcentaje de ejecución del 84,80 %.

La inversión realizada con cargo al capítulo 6 alcanzó la cifra de 25.275.395,09 euros, con un porcentaje de ejecución presupuestaria del 98,73 %. Destaca el importe del gasto ejecutado en el subconcepto 62400 “Vehículos”, que alcanza la cuantía de 14.622.545,63 euros, seguido de los subconceptos 60104 “Infraestructuras del transporte”, con una inversión de 9.455.634,30 euros y 61901 “Reposición infraestructuras ferroviarias” en el que la cifra del gasto ejecutado asciende a 1.197.215,16 euros.

Entre las actuaciones desarrolladas y finalizadas en 2019 cabe destacar las siguientes:

- Trabajos para la puesta en servicio de la estación Arroyo del Fresno en la Línea 7 de Metro de Madrid.
- La ejecución de las obras de emergencia de consolidación y estabilización estructural de la estación subterránea de Gran Vía.
- Las obras de emergencia de reposición y mantenimiento de las medidas de seguridad de la obra del contrato de concesión “de redacción de proyecto, construcción y explotación de la obra pública de la nueva línea de transporte ferroviario entre Móstoles Central y Navalcarnero”.
- Obras de mejora y adecuación de las cubiertas de los depósitos de Cuatro Vientos, Loranca, Valdecarros y Villaverde de la red de Metro de Madrid.
- Trabajos de mejora e impermeabilización en el túnel de la línea 7B del Metro de Madrid. Tramo Barrio del Puerto- Hospital del Henares.

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 453M *CONTROL Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE*

**Servicio:** 14010 *D.G. DE TRANSPORTES*

---

En el ejercicio 2019 la Dirección General de Transportes y Movilidad se ha centrado en la mejora de las condiciones en que desarrollan su actividad las empresas de transporte y la calidad de los servicios que prestan y en conseguir una gestión ágil y eficaz de los procedimientos administrativos. Para ello, se están implementando en la tramitación de las autorizaciones de transportes las consultas telemáticas a fin de modernizar aquéllos evitando la carga burocrática que ello conlleva a los interesados.

Una labor significativa en la Dirección General de Transportes y Movilidad la realiza la Inspección del transporte, para procurar garantizar el cumplimiento de las condiciones de competencia de las empresas que operan en el mercado de transporte y de la seguridad en la carretera. De cara al cumplimiento del Plan de Inspección de 2019 se han realizado esfuerzos por dotar de los mejores medios e instrumentos de control a la Inspección y a las Fuerzas de Seguridad del Estado, así como mejorar la coordinación y la formación con la finalidad de garantizar una inspección eficaz y disuasoria.

Asimismo, hay que destacar en el ámbito de las Instalaciones Aeronáuticas, las actuaciones encaminadas a la autorización de las instalaciones de uso restringido, la regularización de las instalaciones eventuales y a su inspección, tanto de control normativo como de supervisión.

Las Juntas Arbitrales de Transporte son un instrumento eficaz de protección y defensa de las partes intervinientes en el transporte terrestre; a fin de impulsar su actuación se han tramitado convenios de colaboración con las Asociaciones más representativas de transportistas y usuarios.

La descripción más pormenorizada del trabajo realizado en cada uno de los objetivos planteados, así como su relación con lo previsto en el presupuesto es:

### **FOMENTO FORMACIÓN TRABAJADORES Y EMPRESARIOS**

En los presupuestos de 2019 estaba presupuestada una línea de subvención destinada a fomentar la realización de actividades formativas de los empresarios y trabajadores del sector del transporte público en carretera con una dotación de 120.000 euros, habiéndose tramitado la concesión de un total de 116.044,02 euros a diferentes asociaciones y sindicatos por la realización de un total de 30 actividades formativas.

### **DESARROLLO ACTIVIDAD INSPECTORA DE CONFORMIDAD CON EL PLAN DE INSPECCIÓN ELABORADO**

En las actuaciones de inspección en carretera llevadas a cabo durante el año 2019, se han controlado, en controles ordinarios, extraordinarios y coordinados, un total de 77.470 vehículos cuando estaban previstos 70.000 (estas cifras corresponden a la suma de los indicadores “Inspección vehículos en ruta”, “Control de exceso de peso” y “Control

telemático de autorizaciones de transporte”), alcanzándose un grado de cumplimiento del 110,67 %.

En cuanto a los vehículos destinados al transporte de escolares se han controlado 843 vehículos estando previsto realizar el control de 1.000 vehículos, con un grado de cumplimiento es del 84,3 %.

En relación a los vehículos que circulan con exceso de peso, estaba previsto controlar 10.000 vehículos y se han inspeccionado 8.033, lo que supone el 80,33 %. Por otra parte, estaba previsto el control telemático con la lectora de matrículas de 15.000 vehículos y se han controlado 19.221, lo que supone un cumplimiento del 128,14 %.

Además, se han analizado 125.950 jornadas de conducción y descanso de los conductores estando previsto el análisis de 100.000, por lo que el grado de cumplimiento del objetivo es del 125,95 %.

Por último, se había previsto efectuar actuaciones de inspección respecto a 2.000 empresas de transporte y actividades auxiliares y complementarias y 9.000 vehículos, habiéndose realizado inspecciones en 2.501 empresas y controlado 10.067 vehículos, lo que supone un cumplimiento del 125,05 % y 111,86 %, respectivamente.

En relación a la ejecución del Plan de Inspección de Instalaciones Aeronáuticas, se han realizado un total de 55 inspecciones (43 inspecciones de control normativo y 12 inspecciones de control de gestión operacional), frente a las 47 previstas lo que supone un grado de cumplimiento del 117,02 %.

### **EJERCER CON EFICACIA LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES**

Hasta el 31 de diciembre de 2019 se han recibido 28.206 boletines de denuncia procedentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad mientras que la previsión era de 23.000, lo que supone el 122,63 %. Por otra parte, se han incoado 917 expedientes sancionadores derivados de Actas de Inspección, si bien la previsión era de 650 expedientes, lo que supone un cumplimiento del 141,08 %.

### **RECAUDACIÓN EFICAZ DE LOS INGRESOS DE LAS RESOLUCIONES SANCIONADORAS**

Los procedimientos recaudatorios de las sanciones impuestas conllevan la tramitación administrativa y contable en vía voluntaria, la elaboración de documentos y propuesta de inicio en la vía ejecutiva. Esto ha dado lugar a una contabilización de 4.614 documentos de reconocimiento de derecho frente a los 5.000 previstos, alcanzándose un cumplimiento del 92,28 %, lo que ha supuesto la cantidad de 8.432.064,09 euros.

Por otra parte, en relación con las propuestas de certificaciones de descubierto, se han efectuado 3.664 documentos, por un importe de 3.410.270,51 euros frente a los 5.000 previstos, lo que representa un cumplimiento del 73,28 %.

---

## **DIVULGACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN**

En cumplimiento de este objetivo se ha hecho pública, a través de la página web de la Comunidad de Madrid, la actualización del Observatorio de Costes de Transporte de Mercancías, herramientas puestas en marcha por esta Dirección General para facilitar el cálculo de costes a las empresas.

Por otra parte, se distribuyeron 16.000 folletos informativos de las tarifas que han de aplicarse en los servicios de taxi interurbanos en la Comunidad de Madrid.

## **CUALIFICACIÓN INICIAL Y FORMACIÓN CONTINUA DE CONDUCTORES PROFESIONALES**

Para la realización de cursos de formación de conductores profesionales se han autorizado 10 centros de formación, habiéndose hecho una previsión en su día de 20, y se han homologado 18 cursos de formación, siendo la previsión de 40. Asimismo, se han emitido 13.976 tarjetas de conductores frente a las 16.000 previstas.

Tanto las autorizaciones de centros de formación como la homologación de cursos y la emisión de tarjetas de conductores, se realizaron en función de las demandas de los usuarios.

Por otro lado, se han realizado seis convocatorias de exámenes, que coinciden con las previstas, a las que se han presentado un total de 5.450 aspirantes, habiéndose hecho una previsión de 4.000.

Para comprobar la efectiva impartición de los cursos CAP, se han efectuado 1.831 actuaciones de inspección en los distintos centros mientras se estaban impartiendo los mismos.

## **RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIA PROFESIONAL**

En el año 2019, para obtener el reconocimiento de competencia profesional que permite desarrollar la actividad de transportista, se han realizado tres pruebas, a las que solicitaron asistir 980 aspirantes, si bien a los exámenes sólo concurrieron 780. Además, se han efectuado 21 reconocimientos basados en el ejercicio de la actividad, siendo la previsión de 30. Como complemento a estas actividades, se han expedido 368 certificados de competencia frente a los 600 previstos.

Por otra parte, se han efectuado también dos pruebas para acreditar la capacitación profesional como consejero de seguridad en el transporte de mercancías peligrosas, una en abril a la que concurrieron 234 aspirantes (de los 254 inscritos), y otra en octubre a la que acudieron 116 (de los 125 inscritos).

En conjunto se han presentado 1.359 solicitudes de aspirantes sobre las 900 previstas.

El número de pruebas celebradas es exactamente el previsto, siendo de destacar la elevada utilización de Internet para la presentación de solicitudes (559 solicitudes presentadas por internet).

## OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

Se refiere este objetivo a la gestión de las diferentes clases de solicitudes de autorización que resultan preceptivas para el ejercicio de actividades de transporte por carretera y de las actividades auxiliares y complementarias del transporte. Los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores son los siguientes:

- Otorgamiento y modificación de autorizaciones de transporte de mercancías y discrecional de viajeros: 15.404.
- Visado de autorizaciones de transporte de mercancías y discrecional de viajeros: 18.327.
- Autorizaciones de transporte regular de uso especial: 653.
- Habilitaciones de vehículos para transporte escolar: 3.665.
- Tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida: 14.641.
- Tarjetas de tacógrafo digital: 10.401.

Los datos han sido superiores en relación a las previsiones formuladas respecto de los indicadores relativos a habilitaciones de vehículos para transporte escolar en un 15 %.

Por otro lado, los datos han sido inferiores en relación a las previsiones formuladas respecto a los indicadores relativos a autorizaciones de transporte regular de uso especial en un 7 %, a las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad de movilidad reducida en un 27 %, a las tarjetas de tacógrafo digital en un 26 %, a las autorizaciones de transporte de mercancías y discrecional de viajeros en un 42 % y al visado de autorizaciones de transporte de mercancías y discrecional de viajeros en un 39 %.

En cualquier caso, es de señalar que en estos indicadores influye la marcha de la actividad económica y que la intensidad de la actividad desarrollada en este apartado está en función de la demanda de los ciudadanos, no habiendo quedado ninguna solicitud sin resolver.

En relación con las autorizaciones referidas a las instalaciones aeronáuticas, durante 2019 se ha trabajado en el proceso de autorización de 4 helipuertos de uso restringido, de las cuales 2 continúan todavía el proceso de autorización pendientes de concluir los trámites relacionados con la evaluación ambiental, y otras 2 lo han finalizado por distintas razones (1 por desistimiento del titular y 1 por completar las actuaciones). Igualmente, se ha iniciado el proceso de regularización e inscripción en el Registro de Instalaciones Aeronáuticas de 7 campos de aeromodelismo, (habiéndose concluido uno de los expedientes y encontrándose en proceso de tramitación los otros 6) y el proceso de autorización de una instalación para paramotores, que también se encuentra en proceso de tramitación.

Por otro lado, conforme al artículo 10.3 de la Ley 3/2010, de 22 de junio, de Instalaciones Aeronáuticas de la Comunidad de Madrid, se ha continuado con el proceso de regularización de las instalaciones que se utilizan de manera excepcional para operaciones especiales. Las principales actuaciones realizadas para la regularización de estas infraestructuras se han centrado en el apoyo a los diferentes gestores públicos para la obtención de los certificados de compatibilidad aéreo y el desarrollo, cuando así se ha requerido por la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento, de los borradores de Cartas Operacionales, habiéndose elaborado 13 estudios de compatibilidad de espacio aéreo para la tramitación de los correspondientes certificados y 11 borradores de cartas operacionales.

## **EFICAZ ACTUACIÓN JUNTAS ARBITRALES**

Hasta el 31 de diciembre de 2019 se han presentado un total de 1.893 solicitudes de arbitraje de las que 691 se presentaron directamente por las empresas y los usuarios y 1.202 provinieron de otros organismos. En cuanto al número de resoluciones arbitrales, se han dictado un total de 962 hasta la citada fecha, de las que 554 han sido laudos y 408 decisiones de archivo.

Por último, en lo que se refiere a los expedientes de depósito, hasta el 31 de diciembre de 2019 se presentaron 1 solicitud de depósito.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
**PROGRAMA :** 453M CONTROL Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE  
**CENTRO GESTOR :** 140100000 D.G. DE TRANSPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 FOMENTO FORMACIÓN TRABAJADORES Y EMPRESARIOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FOMENTO FORMACIÓN TRABAJADORES Y EMPRESARIOS	ACTIVIDADES	30	30

**2 DESARROLLO ACTIVIDAD INSPECTORA DE CONFORMIDAD CON EL PLAN DE INSPECCIÓN ELABORADO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSPECCIÓN EMPRESAS Y ACTIVIDADES DEL TRANSPORTE	VEHÍCULOS	9.000	10.067
INSPECCIÓN EMPRESAS Y ACTIVIDADES DEL TRANSPORTE	EMPRESAS	2.000	2.501
INSPECCIÓN VEHÍCULOS EN RUTA	VEHÍCULOS	45.000	50.216
INSPECCIONES DE TRANSPORTE ESCOLAR	VEHÍCULOS	1.000	843
CONTROL DE ACCESO DE PESO	PESADAS	10.000	8.033
LECTURA Y ANÁLISIS JORNADA TRABAJO CONDUCTOR	JORNADAS	100.000	125.950
CONTROL TELEMÁTICO DE AUTORIZACIONES DE TRANSPORTE	VEHÍCULOS	15.000	19.221
INSPECCIÓN INSTALACIONES AERONÁUTICAS	INSPECCIONES	47	55

**3 EJERCER CON EFICACIA LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TRAMITACIÓN DENUNCIAS DE FUERZA DE SEGURIDAD	DENUNCIAS	23.000	28.206
TRAMITACIÓN EXPTE. PROCEDENTES DE INSPECCIÓN	EXPEDIENTES	650	917



SECCIÓN : 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
PROGRAMA : 453M CONTROL Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE  
CENTRO GESTOR : 140100000 D.G. DE TRANSPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 RECAUDACIÓN EFICAZ DE LOS INGRESOS DE LAS RESOLUCIONES SANCIONADORAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ELABORACIÓN RECONOCIMIENTO DE DERECHOS	DOCUMENTOS	5.000	4.614
PROPUESTA DE CERTIFICACIONES DE DESCUBIERTO	CERTIFICADOS	5.000	3.664

**5 DIVULGACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FOLLETOS DIVULGATIVOS	FOLLETOS	16.000	16.000

**6 CUALIFICACIÓN INICIAL Y FORMACIÓN CONTINUA DE CONDUCTORES PROFESIONALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AUTORIZACIONES DE CENTROS	CENTROS	20	10
HOMOLOGACIÓN DE CURSOS	CURSOS	40	18
TARJETAS DE CONDUCTORES	TARJETAS	16.000	13.976
REALIZACIÓN PRUEBAS CAPACITACIÓN CONDUCTORES	ASPIRANTES	4.000	5.450
		(M) 243	(M) 464
		(H) 3.757	(H) 4.986

**7 RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIA PROFESIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REALIZACIÓN PRUEBAS COMPETENCIA PROFESIONAL	ASPIRANTES	900	780
		(M) 252	(M) 231
		(H) 648	(H) 549
EDICIÓN TÍTULOS	TÍTULOS	600	368
RECONOCIMIENTO COMPETENCIA PROFESIONAL	EXPEDIENTES	30	21

SECCIÓN : 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
PROGRAMA : 453M CONTROL Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE  
CENTRO GESTOR : 140100000 D.G. DE TRANSPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**8 OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
OTORGAMIENTO Y MODIFICACIÓN TRANSPORTE DISCRECIONAL Y MERCANCIAS	AUTORIZACIONES	26.500	15.404
VISADO TRANSPORTES DISCRECIONAL Y MERCANCIAS	AUTORIZACIONES	30.000	18.327
TRANSPORTE REGULAR USO ESPECIAL	AUTORIZACIONES	700	653
HABILITACIÓN VEHÍCULOS TRANSPORTE ESCOLAR	VEHÍCULOS	3.200	3.665
APARCAMIENTO PERSONAL MOVILIDAD REDUCIDA	TARJETAS	20.000	14.641
TARJETA TACÓGRAFO DIGITAL	TARJETAS	14.000	10.401
AUTORIZACIÓN INSTALACIONES AERONÁUTICAS	AUTORIZACIONES	8	3

**9 EFICAZ ACTUACIÓN JUNTAS ARBITRALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TRAMITACIÓN RECLAMAC. ARBITRALES	EXPEDIENTES	1.900	1.893
RESOLUCIONES ARBITRALES	RESOLUCIONES	750	962
TRAMITACIÓN EXPTE. DEPÓSITO	EXPEDIENTES	6	1

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**PROGRAMA:** 453N **PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE**

**Servicio:** 14203 **CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES**

El Consorcio Regional de Transportes es un Organismo de carácter comercial, industrial y financiero, económicamente multiparticipado, que tiene como objetivo prioritario y básico la coordinación del sistema de transportes y la puesta en marcha de las diferentes políticas que en materia de transportes desarrollan las distintas administraciones consorciadas –Estado, Comunidad de Madrid, Ayuntamiento de Madrid y otras Corporaciones Locales-, en sus respectivas áreas de competencia.

Este objetivo, de vigencia permanente y recogido en su Ley de creación, se concreta anualmente en unos objetivos específicos o metas que en muchos casos no pueden ser objeto de cuantificación por tratarse de actuaciones de carácter cualitativo (calidad, accesibilidad, movilidad, etc.) en la que pueden participar varios operadores del transporte.

El cumplimiento presupuestario en 2019 ha alcanzado un porcentaje medio de ejecución del 99,6 por ciento en gastos, y del 97,5 por ciento en ingresos.

Al finalizar el ejercicio 2019 la concreción numérica de las principales políticas llevadas a cabo para potenciar y mantener la oferta y calidad del transporte público en la Comunidad de Madrid y la estabilización de las condiciones económicas de las entidades participantes, se recogen en los siguientes ítems:

Transferencias corrientes a operadores públicos y privados	1.346,3 Mill. €
Otras transferencias (Intercambiadores Tptes./TFM, etc)	60,2 Mill. €
Actuaciones directas del CRTM (divulgación/estudios/inversiones, etc)	3,4 Mill. €
Otros gastos de funcionamiento (personal, gastos corrientes)	14,3 Mill. €
Transferencia de capital	1,6 Mill. €

Puntualmente, las actividades llevadas a cabo en la satisfacción de cada objetivo se concreta en las siguientes realizaciones:

#### POTENCIACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE MOVILIDAD

##### OFERTA DE SERVICIOS

##### METRO DE MADRID

A 31 de diciembre de 2019, la red de Metro de Madrid cuenta con 269,5 km y 237 estaciones-red. Si se contabiliza a nivel línea, la red cuenta con un total de 287 estaciones-línea, de las cuales 89 estaciones (31,0 %) pertenecen a dos o más líneas.

Cabe señalar que el 23 de marzo se abrió la estación de Arroyofresno, perteneciente a la línea 7.

El parque de material móvil en servicio alcanzó los 2.320 coches.

La red cuenta, a 31 de diciembre de 2019, con:  
1.684 escaleras mecánicas, 10 rampas mecánicas y 28 pasillos rodantes.

525 ascensores 1.247 máquinas expendedoras y 2.640 torniquetes.

Posee una media de 2,22 ascensores por estación-red, destacando que el 64,6 % de las estaciones son accesibles.

Durante el año 2019 ha disminuido la oferta de servicio en un 3,7 % con respecto a 2018 como consecuencia de la disminución del servicio de trenes por falta/disponibilidad de personal, y de la obra que se ha realizado:

Línea 2:

Tramo sin servicio: Retiro – Sol.

Fechas de suspensión: del 25 de enero al 30 de mayo.

Objeto: como consecuencia de las actuaciones que está llevando a cabo el Ayuntamiento de Madrid en el eje Sevilla-Canalejas, la estación de Sevilla se vio afectada en su vestíbulo actual, en andenes y túnel anexo. La actuación precisó la suspensión del servicio de viajeros en dicho tramo de la Línea 2, el cual se extendió a Retiro-Ópera entre el 24 de abril y el 12 de mayo.

## CONCESIONES FERROVIARIAS

Transportes Ferroviarios de Madrid (TFM)

Se trata de una concesión del tramo de la Línea 9 del Ferrocarril Metropolitano de Madrid comprendido entre las estaciones de Puerta de Arganda y Arganda del Rey.

A 31 de diciembre de 2019 cuenta con 19,0 km, 6 estaciones-línea y un parque móvil de 21 coches.

Sus estaciones se encuentran dotadas de 15 escaleras mecánicas, 9 ascensores, 17 máquinas expendedoras y 52 torniquetes.

Durante el año 2019 ha aumentado la oferta del servicio de trenes en un 23,2 % con respecto a 2018 como consecuencia de la ampliación del horario del servicio implantada el 1 de enero de 2019, y de las obras de renovación que se realizaron en el verano de 2018.

Metros Ligeros

La red de metros ligeros de la Comunidad de Madrid está compuesta por 4 líneas que discurren por los términos municipales de Madrid, Pozuelo de Alarcón, Alcorcón, Boadilla del Monte y Parla.

A 31 de diciembre de 2019 esta red cuenta con 35,8 km, 57 estaciones-línea y un parque móvil de 220 coches.

Durante el año 2019 la oferta de servicio se ha reducido un -1,0 % con respecto a 2018 como consecuencia de las huelgas que han tenido lugar en Metros Ligeros de Madrid y Tranvía de Parla.

## EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES

En el año 2019 el número total de autobuses ascendió a 2.082 (33 vehículos más que el año anterior).

La antigüedad media se sitúa en 6,55 años.

Del total de la flota, 1.522 autobuses funcionan con gas natural comprimido, 50 son eléctricos, 49 son híbridos y 461 funcionan con biodiesel.

Asimismo, toda la flota está adaptada para el uso por personas de movilidad reducida.

En 2019 se ha trabajado en la mejora de la calidad del servicio de la EMT para ajustar la oferta de servicio a la demanda de viajeros y resolver las necesidades de movilidad detectadas, que se ha traducido en la ampliación del recorrido de cinco líneas, la creación de una nueva línea, la modificación del itinerario en cinco líneas, y el refuerzo de la dotación de autobuses en 32 líneas para mantener la calidad del servicio.

De esta manera, durante el año 2019 se han realizado 43 acciones singulares sobre la red de EMT siendo éstas las siguientes:

Ampliación del recorrido de la línea 162 hasta el hospital Clínico (pza de Cristo Rey); de la línea 773 para acceder a los Recintos FERIALES de IFEMA; de la línea 138 para mejorar la accesibilidad del barrio de las Águilas al Hospital Clínico (junto a supresión de la línea 117), de la línea 161 hasta el ámbito urbano de la Avenida del Talgo (Aravaca Sur), y de la línea exprés E1 en ambos extremos hasta la Pza. de Cibeles y el PAU de Carabanchel.

Creación de la línea 166 para mejorar la conexión del Distrito de Barajas con el Hospital Ramón y Cajal (anterior Servicio Especial).

Cambio del recorrido de las líneas 3 y 37 por incompatibilidad del material móvil con el gálibo del túnel de la Pza. de Olavide, de la línea 49 en el PAU de Arroyofresno, de la línea 50 por la nueva reordenación urbana del ámbito “Mahou-Calderón” y de la línea 138 a su paso por la zona de Pza. de España.

Refuerzo de 32 líneas de la EMT para absorber los incrementos de demanda experimentados y mantener la calidad del servicio: 22 aumentos de oferta durante el primer trimestre (19, 24, 28, 42, 46, 49, 56, C2, 77, 83, G, 113, 114, 118, 138, 162, 465, 176, 210, E3, E4 y T-61) y 10 refuerzos para atender la movilidad en el distrito Centro a partir de julio (1, 2, 9, 44, 46, 53, 74, 133, 146 y 148).

## SERVICIOS INTERURBANOS Y URBANOS DE OTROS MUNICIPIOS

Desde 2010 los Servicios Interurbanos y Urbanos de las concesiones de transporte por carretera han consolidado el Plan de Modernización de la red con una serie de medidas tecnológicas, (implantación de los Sistemas de Ayuda a la Explotación), medidas en la mejora de la flota y equipamiento (reducción de la edad máxima y media de la flota, accesibilidad de la misma, etc.) y medidas de calidad del servicio acreditadas por la obtención de certificaciones de calidad en el servicio y a través de la implantación del Plan de Calidad definido por el Consorcio.

A 31 de diciembre de 2019, la red de transportes interurbanos y urbanos de las Coronas B y C disponía de una flota de 2.059 vehículos, todos ellos adaptados a personas de movilidad reducida. El total de los vehículos renovados durante 2019 ha sido de 262.

Durante 2019, se han puesto en servicio las líneas siguientes:

L1A y L1B Circulares de Alcalá de Henares

L2, “Estación Colmenar Viejo – Av. Remedios”

213, “Madrid (Canillejas) – Belvis”

215, “Torrejón de Ardoz – Paracuellos de Jarama”

634, “Colmenarejo – Galapagar – La Navata”

657A, “Madrid (Moncloa) – Pozuelo (San Juan de la Cruz)”

659, “Madrid (Moncloa) – Univ. Fco. De Vitoria – El Pinar del Plantío”

N104, “Madrid (Plaza de Castilla) – San Agustín de Guadalix”

N403, “Madrid (Atocha) – San Martín de la Vega”

N505, “Madrid (Príncipe Pío) – Navalcarnero”

N604, “Madrid (Moncloa) – El Escorial – San Lorenzo de El Escorial”

N808, “Madrid (Príncipe Pío) – Aroyomolinos”

N907, “Madrid (Moncloa) – Villanueva de la Cañada – Brunete”

N908, “Madrid (Moncloa) – Villanueva del Pardillo – Valdemorillo”

## EQUIPAMIENTO DE PARADAS

Durante el año 2019 se han consolidado las actuaciones tendentes al cumplimiento del Real Decreto 1544/2007 y Decreto 13/2007, de accesibilidad a los modos de transporte para personas con discapacidad, en lo referente a las paradas de transporte urbano e interurbano por autobús en los municipios de la Comunidad de Madrid.

La actuación consiste en dotar a la parada de pavimentos diferenciados para guiado a la misma de personas invidentes o de baja agudeza visual, informar sobre la localización de la parada, así como facilitar la estancia a personas con movilidad reducida mediante nuevos asientos con apoyabrazos y apoyo isquiático para personas con dificultad para sentarse. Asimismo, se eliminan, en colaboración con los ayuntamientos, las barreras entre parada y calzada mediante plataformas o dársenas, para que el autobús pueda aproximarse a la acera y desplegar la plataforma para que accedan personas en silla de ruedas, cochecitos de niños, etc.

El total de marquesinas en servicio, a 31 de diciembre de 2019, asciende a 3.277 unidades de diversos modelos. Durante el año 2019 se han instalado 51 del nuevo modelo Enthoven. Con motivo de la instalación de estas nuevas marquesinas se ha procedido a la retirada de las más antiguas para su posterior utilización en nuevas instalaciones, tras pasar por un proceso de recuperación.

A 31 de diciembre de 2019 hay instaladas 568 pantallas de información en tiempo real en las marquesinas de mayor demanda.

## OTROS SERVICIOS

CENTRO DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CITRAM)

---

Dentro de las actividades llevadas a cabo en el centro de innovación y gestión del transporte público de la Comunidad de Madrid, CITRAM, hay que destacar las siguientes:

Realización de operativos especiales para el seguimiento de los cortes producidos por los trabajos de mejora en la Red de Cercanías en el túnel de Recoletos y el tramo Delicias-Méndez Álvaro realizados en el segundo semestre de 2019.

Realización de un operativo especial para el seguimiento de las diferentes actuaciones que tuvieron lugar en Madrid debido a la celebración Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático “COP25” que tuvo lugar entre los días 2 y 13 de diciembre.

Realización de seguimientos especiales ante importantes eventos deportivos que se produjeron en 2019 en la Comunidad de Madrid como fueron el Maratón de Madrid que tuvo lugar el 27 de abril, la Media Maratón de la Mujer el día 27 de octubre o las celebraciones de la Copa Davis y la final de la Champions League.

En 2019 se ha realizado la adjudicación del contrato de Explotación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas existentes en CITRAM que permitirá seguir mejorando en la gestión coordinada en tiempo real del sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid durante los próximos años.

Durante la segunda mitad del 2019 se ha producido la adjudicación del contrato para la implantación de un nuevo centro de control del CRTM en el Intercambiador de Avenida de América (Centro de Respaldo de CITRAM) con el objetivo de tener un duplicado exacto del centro para que en caso de incidencia grave en las actuales dependencias el centro siga funcionando con las mismas características que el principal garantizando así la correcta gestión en tiempo real del sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid.

Mejoras en las aplicaciones operativas de CITRAM para optimizar la operación diaria de los operadores de sala. Entre ellos cabe destacar desarrollos relacionados con las mejoras realizadas en el CCTV multimodal (herramienta de gestión de cámaras) y su integración con el SGRAF (supervisor gráfico).

Desarrollo de una web de informes desde la cual se pueden realizar análisis y exportar datos de diferentes desarrollos realizados en CITRAM en colaboración con otras áreas del CRTM.

Desarrollo de un sistema de monitorización Open Source (NAGIOS) utilizado para equipos (hardware) y servicios (software), el cual puede alertar cuando el comportamiento de los mismos no sea el deseado. Para la monitorización de los distintos servidores y servicios en la arquitectura de red de CITRAM, se ha realizado la instalación que monitoriza tanto parámetros físicos del Servidor (CPU, espacio en disco, memoria y adaptador de red) como de servicios (HTTP, IIS, Microsoft SQL Server, MySQL Server y Web Service).

A lo largo de 2019 en CITRAM se han recibido alrededor de 40 visitas de delegaciones nacionales e internacionales interesados en conocer la operativa y desarrollos del centro. Entre ellas cabe destacar la visita del Secretario General de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP), el Ministro de Transportes de Perú, importantes delegaciones de expertos en transporte europeas (Moscú), asiáticas (China, Corea del Sur) etc.

## INTERCAMBIADORES DE TRANSPORTE

Durante el año 2019 se ha consolidado la utilización de los intercambiadores de transporte.

Se ha continuado con el desarrollo de acciones en materia de ahorro y eficiencia energética con la consiguiente reducción de emisiones.

Al objeto de comprobar el adecuado funcionamiento de los sistemas de seguridad en los intercambiadores se han realizado diferentes simulacros en los mismos con la colaboración del 112, bomberos, policía municipal, policía nacional, etc. Especial interés tienen las visitas realizadas por parte de los efectivos de los parques de bomberos del Ayuntamiento de Madrid a los Intercambiadores.

Se han actualizado y aprobado los Planes de Explotación y Mantenimiento de los diferentes Intercambiadores de Transportes.

Se ha avanzado en la definición de un nuevo intercambiador de Transportes en Conde de Casal. En colaboración con la Dirección General de Infraestructuras de Transporte Colectivo de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras se viene desarrollando una solución que se integre, optimice y coordine con el proyecto de la ampliación de la línea 11 del Metro de Madrid que prevé una nueva estación en Conde Casal.

## ACTUACIONES EN POLÍTICA TARIFARIA

El año 2019 ha sido el sexto año consecutivo sin incremento de tarifas, y en el que se ha consolidado la tarjeta sin contacto en sus diversas modalidades como soporte único de los títulos de transporte del sistema tarifario.

Como excepciones a este marco funcional permanecen los billetes sencillos de los autobuses urbanos e interurbanos, y los títulos propios del Tranvía de Parla. El CRTM estima que es preciso preservar la facilidad de acceso a los usuarios esporádicos.

El año 2019 se han vendido un total de 3.970.746 tarjetas Multi, la gran mayoría de ellas, más del 97 %, lo han sido por Metro de Madrid, y el resto en los puntos de venta de la red de Logista. Se produce, como es lógico, una disminución importante del promedio diario de tarjetas vendidas que en 2018 fue de 13.306 y en 2019, 10.947, un 18 % menos.

Las tarjetas Multi puestas en circulación hasta el 31 de diciembre de 2019, ascienden a una cifra ligeramente superior a 12,2 millones de tarjetas.

En cuanto a las tarjetas personales, el número de Tarjetas de Transporte Público activas a 31 de diciembre de 2019, ascendía a la cantidad de 4.374.771, un 9,1 % más que el año anterior, distribuidas por perfiles de usuario según las siguientes cantidades:

Perfil General (26 a 64 años): 2.085.816 (47,7 %)

Perfil Joven (7 a 25 años): 1.224.106 (28,0 %)

Perfil Tercera Edad (65 años en adelante): 893.543 (20,4 %)

Tarjeta Transporte Público Infantil: 87.792 (2,0 %)

Tarjeta Azul: 83.514 (1,9 %)



Por otra parte, 223.372 titulares tienen un perfil personal con bonificación (familias numerosas o personas con discapacidad), el 88,5 % por ser miembros de familias numerosas general o especial y el restante 11,5 % por discapacidad. Esta cifra, unida a los titulares de Tarjeta Azul supone un total de 306.886 usuarios bonificados, un 7 % del parque total de tarjetas.

La comparación entre la evolución de las tarjetas por perfiles entre enero y diciembre informa de una disminución de los beneficiarios de la Tarjeta Azul por segundo año consecutivo y ligero incremento de los usuarios de la Tarjeta Infantil. Por el contrario, las tarjetas del Perfil General (entre 26 y 64 años) y Joven son las que más crecen con un 9,8 % y 9,4 %, respectivamente, seguidas del perfil Tercera Edad con un 8,2 %.

### ATENCIÓN AL USUARIO

El CRTM tiene un firme compromiso con la vocación de servicio a los usuarios del transporte público y para ello tiene definida una política de atención y relación con los usuarios cuyos principales objetivos son:

- Facilitar el acceso de los usuarios de la tarjeta de transporte público a los servicios prestados en relación con estos productos por el CRTM a través de los distintos canales (presencial, telefónico, web) habilitados al efecto.
- Diseñar y definir nuevos canales de relación con los ciudadanos, para proporcionarles el acceso y conocimiento de la información relevante.
- Flexibilización de la gestión de los recursos para adaptarse a la demanda.
- Homogeneización en la prestación del servicio a través de los distintos canales.
- Planificar el servicio y sus recursos asociados.
- Monitorizar los niveles de servicio y de desempeño de los agentes en tiempo real.
- Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios en todos sus canales.
- Unificar la gestión de todos los canales de relación con los usuarios.
- Establecer un sistema de evaluación y seguimiento del proceso de atención al usuario.

Los principales servicios prestados son:

- Gestión de la Tarjeta Transporte Público: tramitación de nuevas solicitudes de Tarjeta Transporte, que suponen la entrada en el sistema de nuevos usuarios.
- Gestión de Servicios Postventa relacionados con la TTP, donde se incluyen como labores principales, la resolución de incidencias por gestión de duplicados y resolución de problemas asociados a los títulos de transporte, además de los casos referidos a incoherencias en el funcionamiento interno de la propia tarjeta.
- Información general sobre el transporte público y más concretamente sobre todos los aspectos que atañen a la Tarjeta Transporte Público.
- Recepción de reclamaciones y sugerencias.
- Cita previa para Oficina de Gestión.
- Emisión de facturas.
- Activación y actualización de perfiles bonificados: Familia Numerosa y Discapacidad.
- Compensaciones económicas.

### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

A lo largo de 2019 se ha ofreciendo una atención multicanal, que ha registrado un total de 1.946.402 operaciones con un total de usuarios, distribuidos de la siguiente manera:

---

Canal presencial:	1.279.154
Canal web:	488.946
Canal telefónico:	178.302

a. Oficinas de gestión

El canal de atención presencial queda representado por las 25 oficinas de gestión de la red que ha supuesto para el año 2019 un total de 1.279.154 contactos con usuarios para la consecución de diferentes servicios.

En relación al 2018, en que hubo 1.200.583 operaciones con usuarios, se observa un incremento de operaciones del 6,5 %.

La atención en oficinas de gestión se puede dividir en dos grandes grupos:

La fabricación y venta de nuevas tarjetas de transporte público personales, que en 2019 supuso el 23,61 % de las operaciones en este canal.

Los servicios postventa, que en 2019 representaron el 76,39 % de las operaciones en el canal presencial.

Dentro de los servicios postventa, los dos aspectos más destacados fueron: la información (28,26 %) y la atención de incidencias (27,54 %). El resto (20,59 %) recayó en servicios tales como: venta de turístico (8,66 %), bonificación de colectivos (6,64 %), gestión de cita previa (2,90 %), elaboración de facturas (1,88 %), tramitación de reclamaciones (0,36 %) y respuestas comerciales (0,15 %).

Las oficinas de los aeropuertos (T2 y T4) absorben casi toda la venta de abonos turísticos y tienen un gran peso en el número de usuarios. De hecho la de la T4 es la oficina con mayor número de operaciones y la de la T2 está en tercer lugar. No obstante, estas oficinas apenas realizan operaciones de tarjeta de transporte personal.

Respecto a las oficinas con actividad normal la de Sol destaca como la de mayor afluencia. La siguen a cierta distancia: Atocha, Moncloa, Avenida de América, Príncipe Pío, CRTM (en la sede del Consorcio), Nuevos Ministerios y Plaza de Castilla.

El canal presencial, con su red de oficinas, sigue siendo la principal vía de contacto con los usuarios de Tarjeta Transporte, de forma que el 65 % de las gestiones realizadas al respecto, se dan en alguna de estas oficinas.

b. Telemático

Los servicios ofrecidos a través de la web, aunque más limitados, tienen una clara tendencia a la ampliación por resultar más fácil su difusión, alcanzando potencialmente a un mayor número de usuarios. En 2019 el canal ha alcanzado la cifra de 488.946 operaciones, lo cual se traduce en un 25,12 % del total. Comparándolo con años anteriores se observa un aumento en términos absolutos de casi 50.000 operaciones, rompiendo la estabilidad de años anteriores, siempre en torno a las 430.000-440.000 operaciones y acercándose a las 500.000 operaciones/año.

Dentro de los servicios ofrecidos por este canal, las citas previas suponen la mayor parte de la actividad, contando con 323.346 citas previas dadas por esta vía. Le sigue la solicitud de nueva TTP, con un total de 99.250 solicitudes.

Además, se ofrecen los servicios de información a través del correo [tarjetatransportepublico@madrid.org](mailto:tarjetatransportepublico@madrid.org), donde las principales cuestiones atendidas versan sobre dudas relativas a reclamaciones, robos, extravíos y deterioros de la tarjeta o emisión de certificados y facturas. A lo largo del año se han contestado 32.717 correos electrónicos en los que se solicitaba información, con un plazo máximo de respuesta de 24/48 horas.

Como servicio postventa se incluye la gestión de Robos/Extravíos, que continúa siendo minoritaria pero que ha aumentado sustancialmente este año con un total de 22.671 duplicados. Esto supone un incremento del 30% respecto del año precedente.

#### c. Telefónico 012

Durante el año 2019 se han recibido a través del 012 un total de 178.302 llamadas relacionadas con el Sistema de Transporte Público de la Comunidad de Madrid. Este servicio trabaja coordinadamente con el CRTM para dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios del transporte de la Comunidad de Madrid. Se observa que continúa la disminución de años precedentes (220.000 en 2016, 211.000 en 2017 y 204.549 en 2018), incluso baja de la barrera teórica de los 200.000.

La mayor parte de las llamadas recibidas son atendidas por un operador, con un tiempo de espera medio anual de 60 segundos, que oscila subiendo en los meses de mayor número de llamadas, lo cual a su vez hace variable el número de abandonos registrados, que de media anual supone un 12 %, lo cual cumple con los estándares de calidad. El tiempo medio de operación del servicio es de 3,5 minutos/operación.

A través de este canal se ofrecen dos servicios: Citas Previas, que en 2019 ascendieron a 117.408 e Información, 32.987 llamadas.

#### ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio del canal presencial es evaluada mediante la fórmula de cliente misterioso. Se han alcanzado evaluaciones en todas las oficinas superiores a 9 puntos sobre 10.

Dentro de las acciones de mejora y ampliación de la red de oficinas y de la atención general multicanal al usuario, cabe destacar la reapertura, tras casi dos años, de una oficina en Alcalá de Henares, totalmente accesible y situada en una ubicación más adecuada, junto a la estación de cercanías.

#### NUEVAS TECNOLOGÍAS

El Consorcio Regional de Transportes continúa ejecutando proyectos dirigidos a implantar nuevas tecnologías en el transporte, con las siguientes líneas de actuación prioritarias:

Se ha implantado el mecanismo de facturación en todo el ámbito del CRTM (incluyendo todas las redes de venta), para el Suministro Inmediato de Información del IVA (SII) de la AGENCIA TRIBUTARIA, en producción desde el 1 de enero del 2019.

Implantación de un servicio de pasarela de pagos a través de tres canales: Canal APP (aplicaciones móviles de venta de títulos en tarjetas físicas y virtuales), Canal Web para la solicitud de tarjetas y/o títulos y red de oficinas de gestión de transporte público, en la que se pueden realizar las transacciones de cobro mediante tarjetas de crédito, débito y otros medios de pago.

Primera fase: lanzamiento (lunes 28 de enero 2019) (500 usuarios)

Segunda fase: se añade la funcionalidad de facturas simplificadas (500 usuarios) (29 de agosto 2019)

Tercera fase: (diciembre 2019) se cambia la interface y se utiliza la nueva pasarela de pagos adjudicada por concurso público a SANTANDER ESPAÑA MERCHANT SERVICES, EP, S.L.U.

Aplicación de inspección para Operadores Interurbanos:

Puesta en producción primera fase: operador AVANZA: 17 de junio del 2019.

Integración con cinco proveedores para fabricación de tarjetas de transporte público.

## MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD

La actividad desarrollada en este campo se enmarca en las directrices y líneas de acción definidas en el Plan Estratégico de Movilidad Sostenible de la Comunidad de Madrid, 2013-2025 (PEMSC), tiene por objeto el estudio, puesta en marcha y coordinación de los proyectos y actuaciones previstas por las distintas administraciones y otros agentes activos para la mejora del modelo de movilidad regional.

En el ámbito del análisis y monitorización de la movilidad a nivel global, destaca en 2019 la culminación de los trabajos de la Encuesta Domiciliaria de Movilidad en día laborable en la Comunidad de Madrid 2018 (EDM2018) cuyo objetivo general es conocer detalladamente la movilidad de un día laborable medio en la Comunidad de Madrid, con el mayor grado de fiabilidad, actualizando la información disponible hasta la fecha con objeto de poder evaluar futuras actuaciones en la red de transporte público mediante la aplicación de técnicas de planificación adecuadas. En el mes de noviembre de 2019 se han acabado la documentación completa del estudio, así como las bases de datos definitivos. La publicación de sus resultados facilitará una referencia imprescindible para el análisis y la planificación del transporte y la movilidad en los próximos años.

A partir de los datos de la EDM18 se ha realizado el estudio “La Movilidad en la Comunidad de Madrid: una perspectiva de género”, a fin de obtener un análisis y evaluación de la brecha de género en la movilidad. Este estudio puede suponer un punto de partida para el diseño de actuaciones y estrategias que permitan reducir o eliminar dicha brecha, en consonancia con el objetivo de la promoción de políticas de igualdad entre hombres y mujeres que recoge la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid.

En cuanto a las actuaciones para el fomento del uso de los aparcamientos de disuasión (Plan Aparca+T) y con el objeto de detectar las necesidades y demanda reales para, en una fase posterior, fijar adecuadamente las características y condiciones definitivas que habrá de tener la futura plataforma de gestión de la red de aparcamientos de intercambio modal de la Comunidad de Madrid, se ha puesto en marcha en el aparcamiento de Colmenar Viejo, una prueba piloto de implantación de una plataforma tecnológica cuya finalidad es que la futura Red “Aparca+T” tenga una tecnología de la información

---

unificada, que se implantará en todos aquellos aparcamientos que cumplan los requisitos y decidan unirse a ella.

El resultado de esta prueba piloto será determinante para que el CRTM pueda detectar las necesidades y demanda reales para, en una fase posterior, fijar adecuadamente las características y condiciones definitivas que habrá de tener la futura plataforma de gestión de la red de aparcamientos de intercambio modal de la Comunidad de Madrid.

En cuanto al fomento de plataformas reservadas de acceso a Madrid, el CRTM ha coordinado durante 2019 la redacción y entrega al Ministerio de Fomento del Proyecto de Mejora de la accesibilidad del transporte público de viajeros a Madrid. Carril Bus-VAO en la A-2, entrada y salida. El proyecto a ejecutar está previsto en un Protocolo entre Administraciones (Administración General del Estado, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid) ya firmado, y en el posterior Convenio firmado en octubre de 2019 por las partes, que incluye tres fases, las dos primeras relativas al carril de entrada y la tercera para el de salida.

Un año más, se ha continuado con la integración de la planificación del transporte y usos del suelo en el marco de los Planes de Movilidad Urbana Sostenible y Planes Generales de Ordenación Urbana de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid, con los que trabajamos a diario. Se incluye aquí la asesoría a los Ayuntamientos que lo soliciten en la realización de sus Planes de Movilidad Urbana Sostenible.

Se ha continuado con el desarrollo de las medidas en materia de transporte público colectivo y de movilidad sostenible identificadas en la Estrategia de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Comunidad de Madrid (2013-2020) (renovación de flotas de autobuses, promoción del uso de la bicicleta, etc.) colaborando con la Consejería de Medio Ambiente en su seguimiento. En este mismo contexto, se debe destacar la labor del CRTM como miembro de la Sección de Calidad del Aire del Consejo de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid y del Grupo Operativo responsable de la aplicación del Protocolo de medidas a adoptar durante episodios de alta contaminación por dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid.

Se ha seguido la línea de potenciación y mejora de la intermodalidad entre la bicicleta y la red de transporte público, mediante la aplicación de una serie de medidas complementarias: en primer lugar, se continúa trabajando con la identificación e inventario de las vías ciclistas de la región, con la actualización de fichas de puntos de mejora de la intermodalidad bici-transporte público; en segundo lugar, se ha aumentado la oferta de aparcabicis públicos en estaciones e intercambiadores de la Comunidad de Madrid, con especial énfasis en Metro y Metro Ligero y por último se mantienen los contactos con diferentes ayuntamientos para la integración de sus respectivos sistemas de préstamo de bicicleta pública con la tarjeta sin contacto del Consorcio Regional de Transportes (CRTM).

Además, en esta línea de acción, el CRTM ha intervenido activamente en 2019 en el seguimiento de las medidas adoptadas en años anteriores para facilitar para el transporte de bicicletas dentro de la red de Metro y Metro Ligero de Madrid una vez ampliado el horario autorizado y los tramos de líneas sin restricción horaria. Se mantiene el programa de mejora de señalización en estaciones y en el material móvil de los elementos necesarios para el acceso y transporte de bicicletas: delimitación de espacios reservados, de accesos recomendados en vehículos y de los portones de acceso preferente en los

torniquetes. Se estudia, asimismo, la incidencia de la admisión de bicicletas en la red de autobuses interurbanos.

Durante este año se han continuado recorriendo, documentando y editando diversos itinerarios del llamado Programa de Rutas Verdes del Consorcio de Transportes, más de treinta recorridos para caminar o montar en bici a los que se accede en transporte público. De esta manera se ponen a disposición del excursionista 600 kilómetros de itinerarios para ejercer actividades de “ocio sostenible” por todos los rincones de la geografía de Madrid y a los que no es necesario acceder en vehículo privado.

Asimismo, a lo largo de 2019 se realizaron diversos estudios en el ámbito de la movilidad para la mejora del sistema de transporte público:

Trabajos de campo de toma de datos de la explotación de las distintas redes de transporte de la Comunidad de Madrid: control de líneas de EMT (control de Convenio, cortes de Metro, demanda...) y de Interurbanos (seguimiento específico de demanda).

Análisis de la ocupación de las líneas diurnas de EMT en hora punta para ajustar la oferta de servicio a la demanda real de viajeros.

Estudio de Mejora de la Accesibilidad e Intermodalidad en Nodos de Transporte .

Por otra parte, destaca en 2019 la contribución del CRTM al Observatorio de la Movilidad Metropolitana del Ministerio de Medio Ambiente e intercambio de experiencias con otras autoridades metropolitanas de transporte.

En materia de Accesibilidad Universal destaca la presencia del CRTM en comisiones y grupos de trabajo de instituciones de diverso tipo, tales como el Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras (CASB) o el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT).

Por otra parte, se han realizado, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Análisis de actuaciones prioritarias y medidas globales de accesibilidad en el sistema de transporte público.
- “Guía Técnica para la Instalación de Sistemas de Encaminamiento en las Infraestructuras de Transporte Público de la Comunidad de Madrid” (CASB). Trabajos para su actualización y gestión de las actuaciones en el metro.
- Desarrollo normativo sobre las condiciones de Accesibilidad Universal en vías de plataforma única. Desarrollo en las Comisiones Técnicas de Accesibilidad de Medios de Transporte y de Urbanismo y Edificación del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras y Propuesta de modificación del Decreto 13 / 2007, Reglamento Técnico de Desarrollo en materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, aprobada en el Pleno del CASB.
- Elaboración de un Sistema de Información Geográfica (GIS) de paradas con bases de datos gráficos asociados. Captación en campo e integración y análisis en gabinete.
- Estudio sobre Prolongación de la vida activa con la edad y prevención de alteraciones en la movilidad. Análisis de datos de la TTP (tarjeta de transportes sin contacto).

- 
- Adaptación inclusiva de estaciones de Metro. Documento metodológico para la priorización de actuaciones.
  - Informes sobre priorización de adaptación de estaciones de metro mediante ascensores, consecuentes con propuestas externas.
  - Propuesta de modificación del Decreto 13/2007, Reglamento Técnico de Desarrollo en materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, relativa al “Entorno de Parada” de los autobuses. Tramitación en la Comisión Técnica de Accesibilidad de Medios de Transporte del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras (CASB).
  - Elaboración de informes técnicos en materia de Accesibilidad Universal en el Transporte relativos a Propuestas No de Ley (PNL) de los Grupos Parlamentarios de la Asamblea de la Comunidad de Madrid.
  - Elaboración de informe técnico en materia de Accesibilidad Universal en el Transporte relativos al requerimiento ONU – Ministerio de Fomento sobre la situación del Transporte Accesible de Viajeros en la Comunidad de Madrid.
  - Grupo de Trabajo sobre accesibilidad Cognitiva en el Transporte en el Centro Estatal para la Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). Estudio monográfico sobre el ferrocarril.
  - Seguimiento de las medidas de accesibilidad de la “Estrategia de Atención a Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid”.
  - Seguimiento de las medidas de accesibilidad de la “Estrategia de familia de la Comunidad de Madrid”.
  - Actividades de inspección, trabajos de campo y recogida de datos de accesibilidad del Sistema de Transportes.
  - Actividades de elaboración de informes y resolución de expedientes sobre alegaciones y quejas sobre accesibilidad en el transporte.
- Por otra parte, en materia de formación, promoción y difusión se resaltan las siguientes actuaciones:
- Programa formativo “4º ESO + Empresa”.
  - Curso sobre Accesibilidad Universal de la Comunidad de Madrid.
  - Jornada Técnica sobre Movilidad Inclusiva en Autobús, en el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid. Movilidad Inclusiva en Autobús Metropolitano.
  - Colaboración en la Semana de Puertas Abiertas del CEAPAT (Centro Estatal para Autonomía Personal y las Ayudas Técnicas). Jornada: “La accesibilidad cognitiva en la práctica”.
  - Señalización pictográfica sobre las medidas de accesibilidad.

- Información en Braille en botones de señalización de parada.
- Servicio de video interpretación y traducción en lengua de signos on line.

## PRESENCIA NACIONAL, INTERNACIONAL Y PROYECTOS EUROPEOS

Durante el año 2019 se ha participado en los siguientes proyectos e iniciativas europeas:

Continuación del proyecto CIVITAS-ECCENTRIC, cuyo objetivo es poner en marcha soluciones innovadoras para una movilidad sostenible en áreas periféricas urbanas y distribución urbana de mercancías libre de emisiones. Las soluciones se han implementado en las áreas laboratorio de cinco ciudades europeas: Madrid, Estocolmo, Múnich, Turku y Ruse.

Presencia activa en la asociación UITP (Unión Internacional de Transporte Público), que impulsa la relevancia del CRTM a nivel europeo e internacional. Durante este año el CRTM ha firmado un Convenio de Colaboración con la UITP para el establecimiento de un Centro de Innovación y Formación en Madrid, con el objetivo de colaborar en el desarrollo de las actividades de formación en materia de transporte público y movilidad sostenible a llevar a cabo en Madrid, el fomento de la innovación y las prácticas de excelencia, y la promoción y divulgación de estas actividades.

Presencia activa en la asociación EMTA (Autoridades Europeas de Transporte Metropolitano) y en su Consejo de Dirección.

Participación en la Asamblea General del CEEP. El CRTM es miembro del Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP), asociación española que agrupa a las empresas y asociaciones para promover actividades conjuntas entre sus miembros y entre éstos y el CEEP.

Presencia activa en el Observatorio de Movilidad Metropolitana del Ministerio de Medio Ambiente.

Participación activa en diversos eventos de la Semana Europea de la Movilidad, 16 – 22 de septiembre.

Celebración de 36 actos institucionales.

Recepción de 44 visitas de delegaciones nacionales e internacionales.

Participación en conferencias y eventos nacionales e internacionales, entre otros:

XIX Congreso Español de Sistemas Inteligentes de Transporte.

“Transport Ticketing Global”, en Londres

“Training for managers in public transport” en Hong King, Lisboa y Bruselas

Congreso y Exposición Mundial del Transporte Público de la UITP en Estocolmo (Suecia)

Conferencia de Impact Mobility denominada “Build the urban data marketplace to deliver sustainable Mobility as a Service” en Amsterdam.



96ª Asamblea de Ferrocarriles Metropolitanos de la Unión Internacional del Transporte Público (UITP)

Congreso Europeo de ITS celebrado en Eindhoven, con la ponencia “MaaS in Madrid region ans its approach within ECCENTRIC Project”.

Foro CIVITAS celebrado en Graz, con la ponencia “CIVITAS ECCENTRIC: The road to MaaS in Turku and Madrid is paved with public transport improvements and rational car usage”.

Congreso Nacional de Movilidad en Madrid.

## ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN

### PLANOS, PUBLICACIONES E IMAGEN DEL SISTEMA

Durante el año 2019 se ha continuado con la actualización y edición digital de una gran variedad de planos y publicaciones en soporte PDF para su alojamiento web. La mayoría de estos trabajos se refieren a planos de diversos municipios de la Comunidad de Madrid (Serie 6) con más de 45 ciudades actualizadas y disponibles para consulta en la página web del CRTM. Además se han realizado:

Planos de diferentes propuestas de cambios o nuevos recorridos de líneas de la EMT para edición web.

Programa de planos del municipio de Madrid a escala 1:10.000. Serie 5 dividida en 11 hojas para edición web.

Edición del Plano de la Red de Metro de la Comunidad de Madrid. Serie 1A conmemorativo Centenario de Metro. Portada Ríos Rosas.

Edición del Plano de la Red de Metro de la Comunidad de Madrid. Serie 1A conmemorativo Centenario de Metro. Portada Cuatro Caminos.

Edición del Plano de la Red de Metro de la Comunidad de Madrid. Serie 1A conmemorativo de la celebración de la cumbre COP 25. Ediciones en castellano e inglés. Portada Recinto Ferial.

Planos de diferentes propuestas de cambios o nuevos recorridos de líneas de las operadoras de interurbanos para edición web y para los propios ayuntamientos.

Edición de folletos “libros de ruta” del programa de “Rutas Verdes” del CRTM.

Por último, y para diferentes documentos técnicos del CRTM se han realizado planos en diversos formatos: Plano de acceso en transporte público a la Carrera de la Mujer 2019, Plano de seguimiento en transporte público al Maratón de Madrid o planos de acceso en transporte público a diversos eventos multitudinarios como la potenciación del acceso peatonal a la zona centro de Madrid durante el periodo navideño.

### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y COMPROMISO SOCIAL

Durante 2019 el CRTM ha seguido con actividades de Responsabilidad Social Corporativa y de promoción de actividades culturales y de ocio ligadas al uso del transporte público (haciendo uso de la plataforma Club de Amigos), como:

Colaboraciones en la difusión con otros modos de transportes e instituciones: acción de difusión de la Semana de la Ingeniería de Caminos Madrid, acción contra el maltrato animal “Perrotón”, Paz sin Fronteras, Semana del Corazón, IV Yincana Universitaria para la Movilidad Sostenible, campaña Libros a la Calle, Campaña ONEPlanet durante la Conferencia Internacional COP25, Semana de la Ópera, colaboración en la Carrera por la Diabetes con la Fundación Diabetes, colaboración con el 70 Aniversario de la

---

Organización de Estados Iberoamericanos, colaboración con Fundación Real Madrid para el Corazón Classic Match.

## ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DEL USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO

Con el fin de promocionar el uso del transporte público en 2019 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

1.- Acciones de Comunicación y Promoción del Transporte y Tarjeta Transporte Público.

Nuevo Abono + 65

Difusión de la Multi

Semana Europea de la Movilidad.

2.- Otras acciones de comunicación, en la plataforma Club de Amigos:

Cirque du Soleil, con el espectáculo Kooza

Parques Reunidos (Parque Warner, Faunia, ZOO, Parque de Atracciones), promoción Tarjeta Transporte Público, en distintas oleadas a lo largo de la temporada.

Film Symphony Orchestra. Conciertos temporada 2019

Billy Elliot, Ghost, Alguien Voló Sobre el Nido del Cuco, Billy Kids Weeks

Espectáculos en la sala Cuarta Pared

Colaboración con actividades deportivas como: Carrera de la Mujer, Carrera de la diabetes.

## DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Durante el año 2019 se ha seguido una línea de comunicación muy activa, en paralelo con las actividades que se han ido desarrollando y que se ha concretado en ciento treinta y seis notas y novedades en la página web del CRTM.

## FORMACIÓN

Durante 2019 se han realizado las siguientes acciones de formación:

Participación en el curso “Movilidad, Accesibilidad y Articulación espacial” enmarcado dentro del proyecto formativo “Universidad Social de Vallecas” llevado a cabo por la Universidad Politécnica de Madrid y la junta municipal del distrito Puente de Vallecas, con la ponencia “Primeros pasos hacia el MaaS en Madrid”.

Colaboración en la organización del curso de EMME.

Organización del curso “Bus network desing and route planning” en colaboración con UITP en el marco del Centro de Innovación y Formación, celebrado en Madrid en diciembre de 2019.

---

## MANTENIMIENTO DE UN MARCO ESTABLE DE FINANCIACIÓN PARA LAS SOCIEDADES QUE OPERAN AL SERVICIO DEL TRANSPORTE POR PARTE DE LAS DISTINTAS ADMINISTRACIONES IMPLICADAS

Dentro de este objetivo se enmarcan las actuaciones que el Consorcio lleva a la práctica para conseguir un marco de financiación adecuado para el conjunto de los operadores que intervienen en la prestación del servicio de transporte en la Comunidad de Madrid, y aquellas otras dirigidas a la mejora de la productividad en la gestión y explotación.

### ESTABLECIMIENTO DE NUEVOS CONTRATOS-PROGRAMA / CONVENIOS / ACUERDOS

La aportación económica de la Administración General del Estado al Consorcio Regional de Transportes de Madrid viene recogida en la disposición adicional centésima décimo tercera de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, prorrogados automáticamente para el ejercicio 2019.

Con fecha 27 de diciembre de 2018, se firmó el Contrato-Programa Transitorio entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid y Metro de Madrid, S.A. que ha sustituido, en lo que allí se estipula, al firmado el 1 de marzo de 2016 entre ambas instituciones y que fue prorrogado con fecha 30 de diciembre de 2016, firmándose así mismo un Contrato-Programa Transitorio para 2017. El Contrato-Programa Transitorio para 2019 mantiene plenamente la vigencia del firmado el 1 de marzo de 2016, modificándose, exclusivamente, la cláusula 9.2 de dicho documento donde se recogen las aportaciones económicas del CRTM a Metro de Madrid para el ejercicio de 2019.

Con fecha 19 de diciembre de 2019 se suscribió la Adenda al Convenio Específico entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid y la Empresa Municipal de Transportes de Madrid. En dicha Adenda se regula la tarifa de equilibrio aplicable durante 2019 a la EMT. La Cláusula segunda del Convenio Regulador de las condiciones de adhesión del Ayuntamiento al Consorcio, que se suscribió el 19 de abril de 2017, establece que debe de suscribirse, a su vez, un Convenio específico entre el Organismo y la EMT. El último Convenio pactado entre las dos instituciones se suscribió con fecha 15 de abril de 2014, que se mantiene inalterado en su clausulado hasta la suscripción de un nuevo Convenio Específico, modificándose en la Adenda indicada, la tarifa de equilibrio por kilómetro producido en el ejercicio de 2019.

Con fecha 28 de octubre de 2015 se suscribió un Convenio regulador de la compensación de viajes realizados con Abono Transportes en la red de Cercanías de Madrid entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid y Renfe Viajeros, S.A. La vigencia temporal de dicho Convenio se fijaba hasta el 31 de diciembre de 2017, previéndose la posibilidad de prórroga que hasta la fecha no se ha producido, por lo que el día 12 de febrero de 2019 se firmó un Convenio Transitorio entre el CRTM y Renfe Viajeros, con el mantenimiento del contenido del Convenio anterior en todos sus aspectos excepto lo recogido en las cláusulas 5, 6, 7 y 8 que se actualizan en el punto TERCERO del documento convencional de carácter transitorio.

### TRANSPORTE URBANO

Se recogen las diferentes aportaciones que deben realizar los municipios en base a las Resoluciones enviadas por el Consorcio para la financiación del déficit de explotación de los servicios urbanos que se prestan en las respectivas localidades.

Los importes correspondientes al ejercicio 2019 están recogidos en una serie de anexos económicos que reflejan las aportaciones de cada Corporación a la financiación del servicio urbano de transportes. En concreto, en 2019 han estado operativos los servicios urbanos de transporte en los municipios de: Alcalá de Henares, Alcobendas, Alcorcón, Aranjuez, Arganda del Rey, Arroyomolinos, Boadilla del Monte, Cercedilla, Ciempozuelos, Collado Villalba, Colmenar Viejo, Coslada, El Escorial (hasta el 21/01/2019), Fuenlabrada, Getafe, Guadarrama, Las Rozas, Leganés, Majadahonda, Morata de Tajuña, Móstoles, Navalcarnero, Paracuellos del Jarama, Parla, Pedrezuela, Pinto, Pozuelo de Alarcón, Rivas, Robledo de Chavela, San Lorenzo de El Escorial, San Martín de la Vega, San Sebastián de los Reyes, Torrejón de Ardoz, Torrelodones, Tres Cantos, urbanización Ciudadcampo y Valdemoro.

#### ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS PREVISTOS EN EL PRESUPUESTO DE 2019

A continuación se procede a realizar un análisis de los doce objetivos aprobados con el Presupuesto del ejercicio 2019, analizándose de manera genérica el contenido de dicho objetivo y del mismo modo los indicadores de gestión de cada una de las actividades descritas así como el grado de cumplimiento de los mismos en relación con las magnitudes previstas en la ficha del programa 453N “Programación y desarrollo del transporte”.

#### **MEJORAR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO POTENCIANDO LA ACTIVIDAD PLANIFICADORA DEL ORGANISMO**

En 2019 finalizaron los trabajos para la Elaboración del Programa de Implementación de Aparcamientos disuasorios, por lo que el indicador correspondiente alcanzó el 100 %, superando de esta forma el objetivo previsto inicialmente.

Respecto al indicador denominado “Extensión del Plan REB (Red de estacionamientos de Bicicletas), en 2019 se instalaron 55 nuevas plazas ubicadas en el entorno de intercambiadores, paradas o estaciones del Sistema de Transporte Público, cantidad inferior a la prevista inicialmente (75 plazas) por lo dilatado de los trámites a realizar para la obtención de las correspondientes autorizaciones de los Ayuntamientos para la instalación de este tipo de elementos en la vía pública.

En noviembre de 2019 finalizaron los trabajos de la Encuesta Domiciliaria de Movilidad en día laborable en la Comunidad de Madrid 2018 (EDM2018) cuyo objetivo general es conocer detalladamente la movilidad de un día laborable medio en la Comunidad de Madrid, con el mayor grado de fiabilidad, actualizando la información disponible hasta la fecha con objeto de poder evaluar futuras actuaciones en la red de transporte público mediante la aplicación de técnicas de planificación adecuadas. Dicho trabajo, se realizó a través del correspondiente contrato plurianual y ha supuesto un gasto de 452.250 € con cargo a los presupuestos de 2019. De esta forma el grado de ejecución del citado trabajo alcanzó el 100%, cumpliéndose el objetivo previsto.

Por otra parte en 2019 se ejecutaron 15 Planes de Actuación singulares de Transporte ante eventos especiales, 9 más de los inicialmente previstos.

Asimismo se ejecutaron, a través del correspondiente contrato por un importe de 99.504 euros, los trabajos de “Toma de datos de la explotación de las distintas redes de transporte de la Comunidad de Madrid” que requirió la utilización de 7.960 horas de trabajo superando las previsiones que se formularon en el momento de la elaboración de los presupuestos de 2019.

### **SUPERVISAR LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS**

En lo relativo a la Planificación de servicios del Sistema de Transporte Público Regular de viajeros por carretera se han realizado actuaciones sobre 355 líneas de autobuses tanto de la EMT de Madrid como de las redes de autobuses interurbanos y urbanos de otros municipios de la Comunidad de Madrid. De esta forma se ha superado la previsión inicial que se estableció en 275 líneas de transporte.

Asimismo, en 2019 se ejecutaron los trabajos para determinar el grado de ocupación de las líneas de la EMT actuando sobre 180 líneas (5 más de las previstas inicialmente). Dichos trabajos se llevaron a cabo por un importe total de 121.000 €.

En cuanto a los indicadores relacionados con la realización de estudios para determinar el grado de ocupación tanto de las “líneas de autobuses interurbanos y urbanos de otros municipios” como de las “líneas de metro/metros ligeros” pospuso la contratación externa inicialmente prevista para 2019 hasta que estuvieran disponibles los resultados de los trabajos derivados de la completa ejecución del contrato de la “Encuesta Domiciliaria de movilidad en día laborable de 2018 en la Comunidad de Madrid (EDM 2018)”, que finalizaron a finales de 2019. Dichos resultados permitirán una mejor identificación de las líneas sobre las que centrar los citados trabajos de análisis.

### **PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO**

Durante 2019 el CRTM ha continuado con su intensa labor en materia de Promoción de la movilidad y accesibilidad universal en sus múltiples facetas desarrollando actuaciones en el ámbito de la Planificación, Formación, Difusión e Inspección, que se han realizado de forma mayoritaria con medios propios del Organismo.

Asimismo se prosiguió con la participación del CRTM en comisiones y grupos de trabajo de instituciones de diverso tipo, tales como el Consejo para la promoción de la Accesibilidad y Supresión de barreras (CASB) o el centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas técnicas (CEAPAT) contribuyendo a la elaboración de diversos estudios e informes.

A lo largo de 2019 el CRTM ha realizado múltiples actuaciones entre las que se destacan las siguientes:

Relacionadas con el indicador “Estudios, análisis e investigaciones sobre la mejora de accesibilidad en el transporte público “:

Análisis de actuaciones prioritarias y medidas globales de accesibilidad en el sistema de transporte público.

“Guía Técnica para la Instalación de Sistemas de Encaminamiento en las Infraestructuras de Transporte Público de la Comunidad de Madrid” (CASB). Trabajos para su actualización y gestión de las actuaciones en el metro.

Desarrollo normativo sobre las condiciones de Accesibilidad Universal en vías de plataforma única. Desarrollo en la Comisiones Técnicas de Accesibilidad de Medios de Transporte y de Urbanismo y Edificación del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras y Propuesta de modificación del Decreto 13/2007, Reglamento Técnico de Desarrollo en materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, aprobada en el Pleno del CASB.

Elaboración de un Sistema de Información Geográfica (GIS) de paradas con bases de datos gráficos asociados. Captación en campo e integración y análisis en gabinete.

Prolongación de la vida activa con la edad y prevención de alteraciones en la movilidad. Análisis de datos de la TTP (tarjeta de transportes sin contacto).

Adaptación inclusiva de estaciones de Metro. Documento metodológico para la priorización de actuaciones.

Informes sobre priorización de adaptación de estaciones de metro mediante ascensores, consecuentes con propuestas externas.

Propuesta de modificación del Decreto 13/2007, Reglamento Técnico de Desarrollo en materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, relativa al “Entorno de Parada” de los autobuses. Tramitación en la Comisión Técnica de Accesibilidad de Medios de Transporte del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras (CASB).

Elaboración de informes técnicos en materia de Accesibilidad Universal en el Transporte relativos a Propuestas No de Ley (PNL) de los Grupos Parlamentarios de la Asamblea de la Comunidad de Madrid.

Elaboración de informe técnico en materia de Accesibilidad Universal en el Transporte relativos al requerimiento ONU–Ministerio de Fomento sobre la situación del Transporte Accesible de Viajeros en la Comunidad de Madrid.

Elaboración de informe técnico para la Consejera de Transportes, relativo a:

- a. La regulación plataformas únicas en vías públicas.
- b. La modificación Reglamento Transportes EMT.
- c. El desarrollo licitación y ejecución del Plan de Accesibilidad e Inclusión de Metro Madrid 2016-2020.
- d. Las tarifas de transporte público para personas con discapacidad.

Grupo de Trabajo sobre accesibilidad Cognitiva en el Transporte en el Centro Estatal para la Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). Estudio monográfico sobre el ferrocarril.

Seguimiento de las medidas de accesibilidad de la “Estrategia de Atención a Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid”.

Seguimiento de las medidas de accesibilidad de la “Estrategia de familia de la Comunidad de Madrid”.

Relacionadas con el indicador Plan de Formación sobre accesibilidad Universal en el transporte:

Programa formativo “4º ESO + Empresa”.

Accesibilidad Universal en el Transporte. Curso sobre Accesibilidad Universal de la Comunidad de Madrid.

Jornada Técnica sobre Movilidad Inclusiva en Autobús, en el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid. Movilidad Inclusiva en Autobús Metropolitano.

Relacionadas con “Promoción y difusión de las medidas de accesibilidad universal en el transporte:

Señalización pictográfica sobre las medidas de accesibilidad.

Información en Braille en botones de señalización de parada.

Servicio de video interpretación y traducción en lengua de signos on line.

Colaboración en la Semana de Puertas Abiertas del CEAPAT (Centro Estatal para Autonomía Personal y las Ayudas Técnicas). Jornada: “La accesibilidad cognitiva en la práctica”.

### **SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ORGANISMO Y POR LAS EMPRESAS OPERADORAS**

Durante el 2019 se ha cubierto este objetivo mediante la realización de diversos trabajos encaminados a conocer la percepción de los usuarios respecto de los distintos modos de transporte. El CRTM ha impulsado trabajos en relación con el transporte interurbano a través de un estudio cuantitativo basado en 14.000 encuestas. Sobre la EMT se ha realizado otro estudio con 2.000 encuestas, mientras que para conocer la percepción de los usuarios de MLO se ha recurrido a otro estudio cuantitativo con 800 encuestas. El estudio de la EMT, inicialmente en 3.500 encuestas, quedó en 2.000 encuestas debido al retraso en la tramitación del contrato que obligó a concentrar el trabajo de campo al final del año. El resto de encuestas se realizaron ya en 2020 y se utilizarán para los trabajos del presente año.

La percepción sobre los modos de transporte Metro, Cercanías y tranvía de Parla se ha podido conocer mediante el análisis de los trabajos de campo e informes presentados por los propios operadores a petición del CRTM. De esta forma, no ha sido necesario ejecutar las encuestas previstas para el estudio de Renfe (3.200 previstas).

El estudio previsto inicialmente sobre la percepción del servicio de atención al cliente en oficinas de gestión, con 3.200 encuestados, no se juzgó necesario ejecutar a la vista de las evaluaciones recibidas de los trabajos realizados por el sistema de cliente misterioso y que se cita en el objetivo 6.

Además del estudio de la percepción de los usuarios, en el caso del transporte interurbano, se ha llevado a cabo el seguimiento del Plan de Calidad, obteniendo datos de 35 indicadores en todas las concesiones. Este trabajo ha supuesto en la revisión de 2.123 vehículos y de sus respectivos conductores. Así como la verificación de 350 puntos de información al viajero en paradas y la realización de 850 llamadas a los teléfonos de información de los operadores mediante la técnica del “cliente misterioso”. La precisión del objetivo de verificación del material móvil que se ha traducido en el control de los mencionados 2.123 vehículos, venía expresado en términos de horas de inspección y previsto en 5.500 h, finalmente este control ha supuesto 7.750 h de inspección. Se observa una disminución en relación a las previsiones iniciales en lo relativo a la verificación de los puntos de información al viajero. Ello se debe a un ajuste técnico, a la vista de los resultados que se obtenían, permitido el refuerzo del trabajo en relación al teléfono de atención aumentando la muestra respecto de las previsiones iniciales.

En relación a la revisión documental de los registros de los operadores, finalmente se ha realizado con medios propios en las 36 concesiones, no llegando a realizarse contrato específico sobre este aspecto.

### **TRAMITACIÓN Y CONTESTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO**

El número de quejas y sugerencias atendidas directamente por los servicios técnicos del CRTM ha sido de 15.236. Debe tenerse en cuenta que en el conjunto del sistema de transporte las quejas y sugerencias, en 2019 se ha superado la cifra de 70.000, si bien, la gran mayoría de ellas son oportunamente resueltas por los propios operadores. Esta cifra es similar a la alcanzada el año anterior, confirmándose este nivel que es superior al de años anteriores en más de un 25%. Se confirma, igualmente, el peso específico (más del 40% del total) de las reclamaciones de carácter económico derivadas de incidencias en la red de distribución y/o de la red de transporte. Por ello, en 2020 debe impulsarse, definitivamente, la implantación de procedimientos que permitan una mejor y más rápida satisfacción del usuario. El diseño de estos procedimientos ya se inició en el 2018, pero deben implantarse en 2020 una vez solventadas diversas dificultades de carácter tecnológico.

Dentro de las distintas vías de entrada de reclamaciones, se observa un descenso en los canales propios del CRTM (10.500 frente a los 13.000 previstos) y en cambio un aumento de las quejas y sugerencias derivadas del sistema general de la Comunidad de Madrid (SUQE) que ha alcanzado los 4.616 frente a los 3.000 previstos. Las quejas y sugerencias, derivadas por los gabinetes de Presidencia y Consejería, se mantienen en 120.

### **INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE PÚBLICO DEPENDIENTE DEL CONSORCIO A TRAVÉS DE DIVERSOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En materia de atención al usuario, destaca el número de usuarios atendidos: 1.946.402 en el conjunto de los canales establecidos para ello, y superando las previsiones iniciales en más de 150.000, que ya eran superiores a las del año anterior. Destaca el canal presencial que, en este año ha alcanzado la cifra de 1.279.154 usuarios atendidos en las 25 oficinas que han prestado servicio durante 2019. Los atendidos por otros canales son: 488.946 del canal telemático y 178.302 del canal telefónico. Estas cifras, aunque en ligero aumento respecto a años anteriores, hacen pensar en una estabilización de las necesidades, lo que no había pasado en años anteriores, donde se observaba una tendencia al alza muy acusada.

Cabe destacar que el buen funcionamiento de las 25 oficinas de gestión se ha controlado, además, de mediante el análisis de los datos de las operaciones realizadas, mediante la utilización de trabajos de campo con método de “cliente misterioso”, con el que se han realizados 425 observaciones y evaluaciones de los agentes a lo largo del año, siendo los resultados altamente satisfactorios. Debido a los resultados que se estaban observando, no hubo necesidad de agotar la previsión de observaciones que se estimaban inicialmente (560).

De las previsiones de apertura de nuevas oficinas o remodelación, en 2019 llegó a consumarse el proyecto relativo a la oficina de Alcalá de Henares. Las otras dos previstas:



T4 quedó en tramitación el contrato y Parla no llegó a iniciarse al no confirmarse en ese momento las razones de necesidad y oportunidad.

En relación al ítem de homogenización de las oficinas, se han desarrollado los trabajos previos de documentación, pero no se llevaron a cabo las acciones físicas, que dependen de la correspondiente negociación con Metro, en cuyas instalaciones se encuentran las 8 oficinas sobre las que hay que actuar.

### **IMPULSO DE LA INTRODUCCIÓN DE TÉCNICAS DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN QUE PERMITAN MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

Este objetivo se ha centrado en la revisión y elaboración de nuevos procedimientos, así como en continuar con la reducción del uso de papel en la tramitación de la TTP en oficinas. Estos trabajos se han abordado, fundamentalmente con medios propios, por lo que no se ven reflejados costes asociados, ni en la cuantificación del objetivo. La eliminación de papel en los trámites de la TTP ya es un hecho, aunque queda por optimizar los procedimientos de escaneo y la reducción de la documentación solicitada, incorporando el oportuno cruce de datos con fuentes oficiales, para optimizar el proceso, tanto desde el punto de vista de la eficiencia, como desde el de la seguridad de la información y la lucha contra el fraude.

El objetivo de avanzar en la implantación de un CMR ha quedado pospuesto, a la espera de que se den otros pasos previos, de carácter tecnológico, que faciliten su futuro desarrollo.

### **INSPECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS DE INFRAESTRUCTURAS Y OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO (OFERTA DE VEHÍCULOS, ACCESIBILIDAD, INSTALACIONES O EQUIPAMIENTO ASIGNADO)**

En lo relativo a la inspección, se han cumplido las expectativas iniciales, con 8.500 h de inspección, entre las impulsadas por el Área de Calidad y Atención al Cliente, vinculadas con el Plan de Calidad de Interurbanos, como las realizadas a demanda de otras áreas.

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS COMUNES DEL ORGANISMO**

El objetivo 9 recogido en el Presupuesto del Programa del Organismo del ejercicio 2019 hace referencia a la “Gestión Administrativa y Procedimientos Comunes del Organismo”, donde se recogen diversos indicadores de gestión que dan cuenta del volumen de actuaciones que desde el área de Régimen Jurídico, contratación y recursos humanos del Consorcio de Transportes se desarrollan.

Por lo que se refiere al indicador relativo a la tramitación administrativa y resolución de expedientes de Tarjetas de Transporte Público por uso fraudulento: de manera objetiva, el número de expedientes remitidos por este cauce al CRTM han sido más de 17.000, con un incremento de más de 3.000 con respecto al ejercicio precedente. Este dato hace

referencia al conjunto de actas de inspección que son enviadas desde las diferentes unidades de inspección de los operadores de transporte público por hechos o circunstancias que presuntamente son constitutivas de infracción administrativa. No obstante, la previsión inicial era mayor, si bien es un dato que se provoca por el número estricto de expedientes que tienen entrada.

Otro de los indicadores relevantes es la tramitación y resolución de expedientes sancionadores: el número de expedientes tramitados ha sido de 9.512, prácticamente los mismos que en el ejercicio precedente, si bien es un dato ligeramente inferior.

Por otra parte se han adjudicado durante 2019 33 contratos administrativos (con incremento relevante con respecto al ejercicio 2018), a los que hay que añadir la gestión de los que se encontraban en otras fases diferentes a la adjudicación. Y dentro del ámbito de contención de los gastos efectuados a través del sistema de contratos menores, los mismos han alcanzado los 121, sobre una previsión inicial de 140.

En materia de gestión de personal, se han llevado a cabo 8 modificaciones de la relación de puestos de trabajo; las mismas, por otra parte, que en el ejercicio precedente. A su vez, se ha controlado y tramitado las nóminas de 152 personas que, como media, trabajaron en el Consorcio durante 2019.

En lo que afecta a los aspectos de reclamaciones de responsabilidad patrimonial se han informado un total de 22 expedientes, que ha sido el número de los expedientes presentados. Por lo que se refiere a las reclamaciones en el Portal de Transparencia se han tramitado un total de 57 expedientes, que también coinciden con los presentados, y que son considerablemente superior en número a los tramitados en 2018.

Por último, destacar la labor de asesoría jurídica que se realiza en el Organismo que comprende un conjunto de actividades heterogéneas, algunas de las cuales conllevan una gran profundidad y colaboración de diferentes empleados para su desarrollo y resolución. En todo caso, durante el ejercicio 2019 se han superado las 200 actuaciones de esta naturaleza, incluyendo las actuaciones específicas en materia de protección de datos de carácter personal, que han sido 35. Al margen de esa actuación, se ha desarrollado actuaciones relativas a tramitaciones relacionadas con 25 convenios.

### **DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN DIFERENTES EVENTOS TÉCNICOS E INSTITUCIONALES (CURSOS, CONGRESOS, VISITAS, ETC.)**

El CRTM continúa año tras año con la acción de “difusión del sistema de transportes de la Comunidad de Madrid en eventos técnicos e institucionales”, alcanzando en 2019 los 89 eventos en total, de las cuales 9 son participación en congresos y 36 son actos institucionales. Dentro de estos eventos son especialmente destacables las visitas de delegaciones nacionales e internacionales que recibimos en nuestra sede para conocer el modelo de transporte público desarrollado durante los más de 30 años de trabajo desde que se creó el CRTM: 44 delegaciones provenientes de todo el mundo (Albania, América Latina, Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, Corea, Costa Rica, España, Estados Unidos, Europa, Francia, Israel, México, Perú, Polonia, Reino Unido, Rusia, Serbia y Suecia).

---

## **COMUNICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL CRTM A TRAVÉS DE NOTAS DE PRENSA Y ACTOS INSTITUCIONALES**

El objetivo de 2019 correspondiente a la Dirección de Relaciones Externas, “Comunicación de las actividades del CRTM a través de notas de prensa y actos institucionales”, se ha cumplido ampliamente. En total 136 notas de prensa y novedades en la web que han sido difundidas para mantener la información al usuario y promocionar el transporte público, entre las que se encuentran cortes de metro, refuerzos y ampliaciones en la red de transporte, presentaciones de nuevos autobuses, etc.

## **PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN DE VENTAJAS DEL CLUB DE AMIGOS DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Otra actividad que es esencial en la estrategia de comunicación del CRTM es el Club de Amigos, plataforma de comunicación con los usuarios para añadir valor a su experiencia de viaje en transporte público. Este año estaba previsto contar con un nuevo contrato para la gestión de dicha plataforma desde principios de año, que daría lugar a un mailing mensual. Sin embargo, el contrato se inició en mayo de 2019, y los primeros trabajos han consistido en homogeneizar la base de datos, actualizar la web del Club de Amigos, etc. por lo que no hemos estado en disposición de hacer ningún mailing durante 2019.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
**PROGRAMA :** 453N PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE  
**CENTRO GESTOR :** 142030000 CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 MEJORAR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO  
 POTENCIANDO LA ACTIVIDAD PLANIFICADORA DEL ORGANISMO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
GRADO DE EJECUCIÓN ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE APARCAMIENTOS DISUASORIOS	ACTUACIONES	50	100
EXTENSIÓN DEL PLAN REB (RED PARA EL ESTACIONAMIENTO DE BICICLETAS)	EMPLAZAMIENTOS	75	55
GRADO DE EJECUCIÓN ELABORACIÓN ENCUESTA DOMICILIARIA	ACTUACIONES	100	100
PLANES DE ACTUACIÓN SINGULARES DE TRANSPORTE ANTE EVENTOS ESPECIALES	PLANES	6	15

**2 SUPERVISAR LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS POR CARRETERA	LÍNEAS	275	355
ESTUDIO GRADO DE OCUPACIÓN DE LÍNEAS DE AUTOBUSES DE LA EMT DE MADRID	LÍNEAS	175	180
ESTUDIO GRADO DE OCUPACIÓN DE LÍNEAS DE AUTOBUSES INTERURBANOS Y URBANOS DE OTROS MUNICIPIOS	LÍNEAS	200	0
ESTUDIO GRADO DE OCUPACIÓN EN LÍNEAS DE METRO/METROS LIGEROS	LÍNEAS	12	0
TOMA DE DATOS EN REDES DE TRANSPORTE PÚBLICO	HORAS	7.500	7.960

SECCIÓN : 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
PROGRAMA : 453N PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE  
CENTRO GESTOR : 142030000 CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ESTUDIOS, ANÁLISIS E INVESTIGACIONES SOBRE LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO	ESTUDIOS	2	14
PLAN DE FORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO	ACTIVIDADES	2	3
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE MEDIDAS SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN TRANSPORTE PÚBLICO	ACTIVIDADES	3	4

**4 SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ORGANISMO Y POR LAS EMPRESAS OPERADORAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN AUTOBUSES INTERBURBANOS Y URBANOS DE OTROS MUNICIPIOS	USUARIOS	14.000	14.000
		(M) 8.400	(M) 8.400
		(H) 5.600	(H) 5.600
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN EMT DE MADRID	USUARIOS	3.500	2.000
		(M) 2.100	(M) 1.200
		(H) 1.400	(H) 800
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN RENFE	USUARIOS	3.200	0
		(M) 1.760	(M) 0
		(H) 1.440	(H) 0
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN METRO LIGERO OESTE	USUARIOS	800	800
		(M) 504	(M) 504
		(H) 296	(H) 296
ESTUDIO DE METRO DE MADRID SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PRESTADO	ESTUDIOS	1	1
ESTUDIO DE TRANVÍA DE PARLA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PRESTADO	ESTUDIOS	1	1
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MULTICANAL PRESTADO POR EL CRTM	USUARIOS	3.200	0
		(M) 1.856	(M) 0
		(H) 1.344	(H) 0
VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL MÓVIL DENTRO DEL PLAN DE CALIDAD DE INTERURBANOS	HORAS INSPECCIÓN	5.500	7.750
VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN DE LOS CONDUCTORES DENTRO DEL PLAN DE CALIDAD DE INTERURBANOS	PERSONAS	1.830	2.153

SECCIÓN : 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
PROGRAMA : 453N PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE  
CENTRO GESTOR : 142030000 CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES

OBJETIVOS/INDICADORES			
		(M) 128	(M) 151
		(H) 1.702	(H) 2.002
VERIFICACIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN AL VIAJERO (PIV) DENTRO DEL PLAN DE CALIDAD DE INTERURBANOS	ACTUACIONES	650	385
EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LOS OPERADORES A LOS USUARIOS DENTRO DEL PCI	ACTUACIONES	600	850
REVISIÓN DOCUMENTAL DE LOS REGISTROS DE SEGUIMIENTO EN LOS OPERADORES DENTRO DEL PCI	ACTUACIONES	36	0

**5 TRAMITACIÓN Y CONTESTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONTESTAR LAS RECLAMACIONES (QUEJAS Y SUGERENCIAS) COMPETENCIA DEL CRTM	RECLAMACIONES	13.000	10.500
COLABORAR CON EL SISTEMA GENERAL DE SUGERENCIAS Y QUEJAS (SUQE) DE LA COMUNIDAD DE MADRID	RECLAMACIONES	3.000	4.616
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CUENTAN CON LOS MEDIOS NECESARIOS PARA PRESENTAR SUS RECLAMACIONES A TRAVÉS	ACTUACIONES	100	100
COLABORACIÓN CON OTRAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS RELATIVAS AL TRANSPORTE EN LA C.M.	INFORMES	120	120

**6 INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE PÚBLICO DEPENDIENTE DEL CONSORCIO A TRAVÉS DE DIVERSOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ATENDER A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE POR LOS DISTINTOS CANALES DISPONIBLES	ATENCIÓNES	1.775.000	1.946.402
DISPONER DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN NECESARIAS Y MANTENERLAS EN BUEN ESTADO DE CONSERVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	LOCALES	25	25
DISPONER DE CENTRO DE PRODUCCIÓN Y BACKOFFICE	LOCALES	1	1
VALORAR EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE GESTIÓN, MEDIANTE SISTEMAS DE "CLIENTE MISTERIOSO"	USUARIOS	560	425
		(M) 482	(M) 340
		(H) 78	(H) 85
APERTURA DE NUEVAS OFICINAS O REMODELACIÓN INTEGRAL	LOCALES	3	1

SECCIÓN : 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
PROGRAMA : 453N PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE  
CENTRO GESTOR : 142030000 CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

SEÑALIZAR, MEJORAR Y HOMOGENEIZAR LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	LOCALES	8	0
---	---------	---	---

7 IMPULSO DE LA INTRODUCCIÓN DE TÉCNICAS DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN QUE PERMITAN MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
IMPULSAR LA CREACIÓN DE UN CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)	ESTUDIOS	1	0
DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN	ESTUDIOS	2	0
IMPULSAR LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO Y LA REDUCCIÓN DE PAPEL EN LAS OFICINAS	ESTUDIOS	1	1

8 INSPECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS DE INFRAESTRUCTURAS Y OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO (OFERTA DE VEHÍCULOS, ACCESIBILIDAD, INSTALACIONES O EQUIPAMIENTO ASIGNADO)

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DEFINIR Y EJECUTAR UN PLAN DE INSPECCIONES OFICIALES BASADAS EN UN SISTEMA MIXTO DE OBTENCIÓN DE MUESTRAS	INSPECCIONES	7.000	7.000
APOYAR A OTRAS ÁREAS DEL CRTM EN COMPROBACIONES QUE REQUIERAN LA PRESENCIA DE INSPECTORES OFICIALES	INSPECCIONES	1.500	1.500

9 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS COMUNES DEL ORGANISMO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ADJUDICACIÓN Y EJECUCIÓN DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	CONTRATOS	40	33
TRAMITACIÓN CONVENIOS	EXPEDIENTES	25	25
COBERTURA DE VACANTES DEL ORGANISMO	PROCEDIMIENTOS DE COBERTURA	12	10
UTILIZACIÓN PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN CENTRALIZADA	EXPEDIENTES	25	12
FUNCIONAMIENTO REGISTRO	ENTRADAS EN REGISTRO	2.000	2.000
TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES	EXPEDIENTES	8.000	9.512
SANCIONADORES POR INFRACCIÓN DE LA NORMATIVA DE TRANSPORTES PÚBLICOS			
TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE TARJETAS DE TTP RETIRADAS POR USO FRAUDULENTO	EXPEDIENTES	18.000	18.003

SECCIÓN : 14 TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS  
PROGRAMA : 453N PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE  
CENTRO GESTOR : 142030000 CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES

OBJETIVOS/INDICADORES			
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE GASTOS MENORES, DISMINUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES	EXPEDIENTES	140	121
MODIFICACIÓN DE LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	EXPEDIENTES	8	8
RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	EXPEDIENTES	45	22
RECLAMACIONES DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA	EXPEDIENTES	65	57
PROTECCIÓN DE DATOS: ANÁLISIS DE ACTUACIONES RELEVANTES	EXPEDIENTES	25	35
<b>10 DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN DIFERENTES EVENTOS TÉCNICOS E INSTITUCIONALES (CURSOS, CONGRESOS, VISITAS, ETC.)</b>			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NÚMERO DE EVENTOS EN LOS QUE EL CRTM PARTICIPA	EVENTOS	25	89
<b>11 COMUNICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL CRTM A TRAVÉS DE NOTAS DE PRENSA Y ACTOS INSTITUCIONALES</b>			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NÚMERO DE NOTAS DE PRENSA Y NOTAS WEB	NOTAS PUBLICADAS	20	136
<b>12 PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN DE VENTAJAS DEL CLUB DE AMIGOS DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CORREOS ELECTRÓNICOS A LA BASE DE DATOS	MAILINGS	10	0



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 321M **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN**

**Servicio:** 15001 **S.G.T. DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN**

---

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación y Juventud desarrolla las competencias que, con carácter general, la Ley de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid atribuye a las Secretarías Generales Técnicas y, en particular, las señaladas en el Decreto 288/2019, de 12 noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Juventud.

En el marco de esta actividad, la Ley 9/2018 de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2019, establecía el siguiente objetivo:

**COORDINACIÓN, GESTIÓN, ASESORAMIENTO, CONTROL Y APOYO A LOS SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA EN MATERIA TÉCNICO-JURÍDICA, ECONÓMICO-FINANCIERA, PRESUPUESTARIA, DEL PERSONAL DE CONTRATACIÓN, DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES, PROMOCIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En materia de régimen jurídico se han tramitado 225 expedientes de Consejo de Gobierno, lo que supone un aumento del 25% sobre lo previsto, debido en gran medida al cambio producido en la estructura de las Consejerías que ha supuesto un incremento en el número de expedientes de nombramientos. Además, se han tramitado 338 convenios.

Respecto a los recursos y reclamaciones se han tramitado 4.267 durante 2019.

Además, se han tramitado 3.875 órdenes.

Finalmente, se han gestionado las funciones de Protectorado sobre 156 fundaciones, lo que supone 570 actuaciones sobre las mismas, y se han expedido 121.784 títulos.

El presupuesto para el ejercicio 2019 de la Consejería de Educación y Juventud, recogía vinculado a la Gestión de Capítulo I el indicador “Gestión expedientes de personal”, con el dato de 1.417. El dato de ejecución ha sido 1.564.

La explicación de la desviación entre el dato previsto y el dato realizado responde a que el mismo refleja la plantilla de personal, siendo el recogido en el presupuesto de 2019 una estimación realizada en junio de 2018. Sin embargo, durante el ejercicio, se ha modificado sustancialmente la estructura y, en consecuencia, la relación de puestos de trabajo y plantilla presupuestaria, en virtud del Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, que establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, el Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno que modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y el Decreto 288/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, que establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Educación y Juventud, que dan cuenta de la diferencia, siendo el dato a fin de ejercicio el ya expresado de 1.564. En virtud de los Decretos citados se asigna a la nueva la

Consejería de Ciencia, Universidades e Innovación las competencias en materia de investigación, ciencia, universidades e innovación, que ostentaba la antigua Consejería de Educación e Investigación, y por otro lado se asigna a la Consejería de Educación y Juventud las competencias en materia de juventud que ostentaba la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes.

Además, desde la Secretaría General Técnica se coordinan y realizan las actuaciones necesarias para la elaboración y tramitación del presupuesto de la Consejería y las operaciones de gestión, ejecución, seguimiento y control del mismo, incluyendo las tareas de asesoramiento a las diferentes Direcciones Generales. Esta labor de coordinación se lleva a cabo también en la elaboración de la cuenta anual, ajustada al Plan General de Contabilidad Pública.

Respecto a la coordinación y control del Anticipo de Caja Fija (ACF) y de los pagos a justificar en la Consejería, el indicador es de 34, con 21 cajas pagadoras de ACF y 13 habilitaciones de pagos a justificar.

En relación con los expedientes de gastos, obras, servicios, y suministros, cabe señalar que el número de expedientes ha sido ligeramente inferior al previsto, pasando de 1.900 (previsión) a 1.713 (realizado). La desviación sólo es explicable por el descenso del número de transacciones y por tanto de documentos tramitados frente a lo previsto.

En cuanto a los servicios prestados por las Oficinas de Asistencia en materia de Registro dependientes de la Consejería de Educación e Investigación, tras el cambio de estructura Consejería de Educación y Juventud, se atendieron a 29.620 ciudadanos en las citadas Oficinas dependientes de la Consejería, sitas en la calle General Díaz Porlier 35 y calle de Santa Hortensia, 30 y se gestionaron 2.420 reclamaciones. Asimismo, se contabilizaron 1.005.790 asientos de entrada en los Registros de la Consejería y 284.789 a través del registro telemático, produciéndose un notable aumento respecto a la previsión en esta última cifra, como viene sucediendo en los últimos años, debido a la confianza que cada día muestran los ciudadanos en la tramitación electrónica.

En materia de publicaciones por parte de esta Secretaría General Técnica se han editado 2 títulos en formato digital y se ha realizado la distribución institucional de 69.100 ejemplares.

El número de contratos perfeccionados, tramitados en la Secretaría General Técnica, fue de un total de 252, de los cuales 186 fueron de suministro, 183 de ellos se celebraron con los adjudicatarios del Acuerdo Marco de suministro de libros de texto para centros docentes públicos de educación primaria y de secundaria, y los 66 restantes fueron contratos de servicios. El procedimiento abierto fue el utilizado para la adjudicación de 249 de los 252 contratos perfeccionados y se utilizó el negociado sin publicidad por exclusividad para los tres contratos restantes..

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA :** 321M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

**CENTRO GESTOR :** 150010000 S.G.T. DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** COORDINACIÓN, GESTIÓN, ASESORAMIENTO, CONTROL Y APOYO A LOS SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA EN MATERIA TÉCNICO-JURÍDICA, ECONÓMICO-FINANCIERA, PRESUPUESTARIA, DEL PERSONAL DE CONTRATACIÓN, DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES, PROMOCIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CIUDADANOS ATENDIDOS OFICINA INFORMACIÓN	ATENCIONES	60.000	29.620
RECLAMACIONES GESTIONADAS	RECLAMACIONES	2.200	2.420
ASIENTOS ENTRADAS EN REGISTRO	ASIENTOS	850.000	1.005.790
REGISTROS TELEMÁTICOS	ASIENTOS	120.000	284.789
EDICIÓN PUBLICACIONES POR LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	PUBLICACIONES	2	2
DISTRIBUCIÓN PUBLICACIONES EDITADAS POR LA CONSEJERÍA	PUBLICACIONES	70.000	69.100
EXPEDIENTES DE GASTOS, OBRAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS	EXPEDIENTES	1.900	1.713
TRAMITACIÓN DE CONVENIOS	CONVENIOS	600	338
TRAMITACIÓN DE ÓRDENES	EXPEDIENTES	4.400	3.875
ESTUDIO Y PREPARACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONSEJO DE GOBIERNO	EXPEDIENTES	180	225
RECURSOS Y RECLAMACIONES	EXPEDIENTES	5.900	4.267
GESTIÓN DEL PROTECTORADO DE FUNDACIONES	EXPEDIENTES	570	570
EXPEDICIÓN DE TÍTULOS	TÍTULOS	110.000	121.784
COORDINACIÓN CONTROL ACF Y PAGOS A JUSTIFICAR	CONTROLES ACF Y PAJ	34	34
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS	PROGRAMAS	14	14
GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE PERSONAL	EXPEDIENTES	1.417	1.564

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**PROGRAMA:** 321M **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN**

**Servicio:** 15002 **VICECONSEJERÍA DE ORGANIZACIÓN EDUCATIVA**

El Decreto 288/2019, de 12 noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Juventud, dispone en su artículo 4, apartado 1.c) que la Viceconsejería de Organización Educativa ejercerá las competencias que corresponden en general a la Consejería para el desempeño de la función inspectora en materia de educación.

Para el ejercicio de las competencias señaladas, el artículo 3 del Decreto 61/2019, de 9 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la organización, estructura y funcionamiento de la Inspección Educativa en la Comunidad de Madrid, asigna a la Subdirección General de Inspección Educativa las siguientes funciones:

- a) Supervisar y controlar, desde el punto de vista pedagógico y organizativo, el funcionamiento de los centros educativos, así como los programas que en ellos inciden.
- b) Supervisar y evaluar la práctica docente, la función directiva y colaborar en su mejora continua.
- c) Participar en la evaluación del sistema educativo y de los elementos que lo integran.
- d) Asesorar y potenciar la evaluación interna de los centros.
- e) Velar por el cumplimiento, en los centros educativos, de las leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes que afecten al sistema educativo.
- f) Velar por el cumplimiento y aplicación de los principios y valores recogidos en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en particular los destinados a fomentar la igualdad real entre hombres y mujeres, así como velar por la igualdad y no discriminación de otros colectivos que por razón no sólo de género sino de orientación o identidad sexual o por cualquier otra circunstancia, puedan ser objeto de discriminación.
- g) Asesorar, orientar e informar a los distintos sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.
- h) Emitir los informes solicitados por la Administración educativa de la Comunidad de Madrid o que se deriven del conocimiento de la realidad propio de la inspección educativa, a través de los cauces reglamentarios.
- i) Colaborar y participar en los órganos consultivos y de evaluación del sistema educativo no universitario de la Comunidad de Madrid.
- j) Cualesquiera otras que se le encomiende de acuerdo con la normativa vigente.

#### **DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA Y REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES RECOGIDAS EN EL PLAN GENERAL DE ACTUACIÓN**

Teniendo en cuenta que el Plan General de Actuación coincide con cursos académicos y no con años económicos, en el periodo comprendido entre enero y junio de 2019 se llevó a efecto parte del Plan General correspondiente al curso 2018/2019 y de septiembre a diciembre parte del Plan General del curso 2019/2020.

El objetivo previsto para el ejercicio presupuestario del año 2019 se ha cumplido, ya que todos los inspectores de educación (167) han realizado las siguientes actuaciones:

Actuaciones habituales:

- Dotar a la Inspección de Educación de la Comunidad de Madrid de normativa de rango de Decreto que regule su funcionamiento, estructura, organización, competencias y tareas, así como garantizar la dependencia única orgánica y funcional.
- Revisión de las necesidades de la inspección educativa, ajustando los recursos humanos a las necesidades existentes y optimizando su funcionamiento.
- Recogida de los resultados escolares y tratamiento individualizado para todos y cada uno de los centros docentes de la Comunidad de Madrid.
- Elaboración de publicaciones técnicas, dirigidas a todos los centros docentes de la Comunidad de Madrid.
- Supervisión de la implantación de las nuevas enseñanzas derivadas de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Supervisión y asesoramiento de centros, servicios y programas, y elaboración de toda clase de informes.
- Asesoramiento e impulso de la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión de los centros para lograr la mejora de los logros escolares.
- Asesoramiento y orientación sobre aspectos ligados a las garantías de igualdad de oportunidades, la atención a la diversidad o los principios de convivencia.
- Colaboración de personal diverso en las tareas de evaluación: elaboración de protocolos, validación, aplicación, corrección y estudios posteriores.
- Participación en diversos programas de acreditación para el ejercicio de la dirección, valoraciones de profesores en prácticas, evaluaciones voluntarias de profesores y directores, comisiones de selección de personal, etc.
- Coordinación de los Servicios de Inspección Educativa con el fin de incorporar a los Planes Territoriales los protocolos elaborados por los equipos interterritoriales durante el curso 2018/2019 de las actuaciones de atención preferente y actuaciones habituales de mayor relevancia recogidas en el Plan General de Actuación de la Inspección Educativa.
- Cursos, ponencias de asesoramiento, sesiones de trabajo, dirigidas a la actualización permanente de los Inspectores de Educación.
- Adquisición de publicaciones específicas relacionadas con las tareas propias de la Inspección de Educación.
- Dotación de material diverso requerido por la naturaleza de las diversas actividades, y para el funcionamiento de la Inspección.
- Desplazamientos, dentro y fuera de la Comunidad de Madrid, para servicios determinados y para la asistencia a reuniones de trabajo.
- Actuaciones de supervisión de las actividades en relación con la mejora de la convivencia en centros escolares.
- Supervisión de actividades complementarias y extraescolares y de servicios complementarios en centros privados sostenidos con fondos públicos, así como la supervisión de libros de texto y materiales didácticos.
- Poner en marcha todas las medidas recogidas en el Acuerdo de 21 de junio de 2017, de la Mesa Sectorial de Personal Docente no Universitario de la Comunidad de Madrid, para la mejora de las condiciones de trabajo de los funcionarios docentes.

Actuaciones habituales de mayor relevancia:

Se iniciaron en el periodo correspondiente a Septiembre-Diciembre de 2019 las siguientes actuaciones:

- Supervisión de los horarios de Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria, Institutos de Educación Secundaria, Escuelas Oficiales de Idiomas, Centros de Educación de Personas Adultas, Escuelas de Arte y Enseñanzas Artísticas de Música. Finalizada en el año 2019 (Actuación realizada cada curso escolar).
- Evaluación de los asesores de Formación de los Centros de la Red de Formación que deben ser evaluados para continuar en el desempeño de las asesorías.
- Supervisión de la fase de prácticas y evaluación de la labor profesional docente del profesorado seleccionado para el ingreso en el cuerpo de maestros.
- Tutorización de los inspectores que han superado el proceso selectivo de acceso al Cuerpo de Inspectores y se hallan en la fase de prácticas.
- Evaluación de los directores en su tercer año del primer mandato.

Actuaciones de atención preferente:

- Supervisión de la implantación de las enseñanzas de idiomas de régimen especial y de los currículos de los niveles básico, intermedio y avanzado en las Escuelas Oficiales de Idiomas de la Comunidad de Madrid.
- Coordinación en la supervisión de las enseñanzas deportivas.
- Supervisión del proceso de evaluación y de promoción del alumnado en los Ciclos Formativos de Grado Medio
- Elaboración del Plan de evaluación de la Inspección Educativa.
- Supervisión de los procesos de evaluación psicopedagógica llevados a cabo por los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP) y Equipos de Atención Temprana (EAT).

#### **ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE GRATUIDAD DE ENSEÑANZAS IMPARTIDAS EN CENTROS PRIVADOS CONCERTADOS**

En el Cuarto trimestre del año 2019, la Inspección Educativa, llevó a cabo esta actuación habitual de supervisar las actividades complementarias y extraescolares y los servicios complementarios de los centros privados sostenidos con fondos públicos, informando a la Administración Educativa de las solicitudes de autorización realizadas por estos centros. Se han realizado las 534 actuaciones programadas.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 321M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**CENTRO GESTOR :** 150020000 VICECONSEJERÍA DE ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA Y REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES RECOGIDAS EN EL PLAN GENERAL DE ACTUACIÓN

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS DE LA INSPEC. EDUCATIVA Y REALIZACIÓN ACTIVIDADES RECOGIDAS EN PLAN GENERAL ACTUACIÓN	INSPECTORES	167	167
		(M) 96	(M) 96
		(H) 71	(H) 71

- 2** ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE GRATUIDAD DE ENSEÑANZAS IMPARTIDAS EN CENTROS PRIVADOS CONCERTADOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE GRATUIDAD DE ENSEÑANZAS IMPARTIDAS EN CENTROS PRIVADOS CONCERTADOS	ACTUACIONES	534	534

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 321M **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN  
E INVESTIGACIÓN**

**Servicio:** 15016 **D.G. DE RECURSOS HUMANOS**

---

Los objetivos de la Dirección General de Recursos Humanos son la planificación, dirección, coordinación y gestión del personal tanto docente como no docente, destinado en Centros Docentes.

En este programa se recogen los gastos relativos a la gestión de los procesos de ingreso y movilidad de los distintos cuerpos y escalas docentes, así como los créditos destinados a la concesión de préstamos a corto plazo al personal funcionario y laboral de los centros educativos y los de gastos corrientes generados por la actividad administrativa de la Dirección General de Recursos Humanos.

**PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y GESTIÓN DEL  
PERSONAL TANTO DOCENTE COMO NO DOCENTE, DESTINADOS EN  
CENTROS DOCENTES**

Durante 2019 se han desarrollado los siguientes procesos:

1. Resolución conjunta de 8 de enero de 2019, de las Direcciones Generales de Becas y Ayudas al Estudio y de Recursos Humanos, por la que se convocan procedimientos para la obtención de la acreditación para impartir el currículo de Inglés Avanzado de los institutos bilingües y, en los centros privados concertados autorizados, para impartir el programa bilingüe en Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid.
2. Resolución de 1 de marzo de 2019, de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se convoca procedimiento selectivo para ingreso en el Cuerpo de Maestros y para la adquisición de nuevas especialidades.
3. Resolución de 26 de marzo de 2019, de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se convoca concurso de méritos para la selección de Directores de centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad de Madrid.
4. Resolución de 10 de abril de 2019, de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se regula la formación de las listas de aspirantes a desempeñar puestos docentes en régimen de interinidad del Cuerpo de Maestros para el curso escolar 2019-2020.
5. Resolución de 11 de abril de 2019, de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se regula la formación de las listas de aspirantes a desempeñar puestos docentes en régimen de interinidad de los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores Técnicos de Formación Profesional, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, Profesores de Música y Artes Escénicas y Profesores y Maestros de Taller de Artes Plásticas y Diseño, para el curso escolar 2019-2020.
6. Resolución de 13 de mayo de 2019, de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se convoca procedimiento de acceso a los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria y de Escuelas Oficiales de Idiomas.



Concluido el ejercicio 2019, se han hecho efectivas las indemnizaciones por razón de servicio correspondientes a las convocatorias mencionadas y cuya imputación del gasto corresponde al artículo 23.

El número de tribunales previsto para 2019 fue de 490, y se estimó teniendo en cuenta la convocatoria para ingreso en el Cuerpo de Maestros y para la adquisición de nuevas especialidades. El número de tribunales se ha reducido a 363 debido a la ampliación del número de aspirantes por tribunal.

Se han cumplido de manera satisfactoria los objetivos previstos en el programa, de acuerdo con las actividades programadas y las obligaciones de carácter retributivo previstas para el ejercicio presupuestario..

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 321M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**CENTRO GESTOR :** 150160000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y GESTIÓN DEL PERSONAL TANTO  
 DOCENTE COMO NO DOCENTE, DESTINADOS EN CENTROS DOCENTES**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>		<b>REALIZADO 2019</b>	
FUNCIONARIOS DOCENTES	DOCENTES		47.652		47.652
		(M)	34.938	(M)	34.938
		(H)	12.714	(H)	12.714
FUNCIONARIOS NO DOCENTES	FUNCIONARIOS		1.657		1.657
		(M)	1.359	(M)	1.359
		(H)	298	(H)	298
LABORALES	PERSONAL LABORAL		5.745		5.808
		(M)	4.596	(M)	4.646
		(H)	1.149	(H)	1.162
TRIBUNALES	UNIDADES		490		363

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 3210 **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA:** **CONSEJO ESCOLAR**

**Servicio:** 15017 **CONSEJO ESCOLAR**

---

La Ley 12/1999, de 29 de abril, de creación del Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid modificada por el artículo 29 de la Ley 9/2010, de 23 de diciembre, en su artículo 1 configura el Consejo Escolar como el órgano colegiado superior de consulta y participación democrática de la comunidad educativa madrileña en niveles previos al universitario, correspondiéndole emitir, con carácter preceptivo, informes o dictámenes en relación con las cuestiones que se señalan en el artículo 2 de la citada Ley.

Asimismo, en su Preámbulo, la Ley señala que este Consejo Escolar tiene como objetivo primordial el de implicar a las comunidades educativas en la promoción, extensión y mejora de la educación en el territorio de nuestra Región. En este mismo sentido, se manifiesta también el Decreto 61/2000, de 6 de abril, sobre composición y funcionamiento del Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid

### **CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES PRECEPTIVAS**

El cumplimiento de funciones preceptivas, se articula en torno a dos ámbitos distintos. Por un lado, la emisión de los dictámenes e informes que le son solicitados desde la Consejería de Educación y Juventud, así como la elaboración del Informe sobre la situación del sistema educativo en la Comunidad de Madrid y de la Memoria anual de sus actividades. Por otro, el desarrollo de una labor institucional orientada a promocionar la participación educativa, lo que se formula explícitamente en la citada Ley de creación del Consejo: “implicar a las comunidades educativas en todas las actividades de promoción, extensión y mejora de la educación en el ámbito territorial de nuestra Región”. A este fin, se programan anualmente una serie de actuaciones (Foros, Coloquios, Debates, Encuentros, Estudios, Publicaciones), abiertas a padres, alumnos, profesores y profesionales relacionados con el mundo de la educación.

#### Sesiones de las Comisiones del Consejo Escolar

Como reflejo de su actividad participativa, fijada en su propia Ley de creación, el Consejo Escolar celebró durante el año 2019 un total de 38 sesiones de sus órganos colegiados. El número de comisiones varía dependiendo del número de proyectos normativos, decretos y órdenes, que haya que dictaminar.

Se realizaron 13 sesiones de la Comisión de Dictámenes e Informes, 3 de la Comisión de Estudios, 17 de la Comisión Permanente y 2 sesiones del Pleno, En estas sesiones se estudiaron y aprobaron los dictámenes e informes solicitados, además de todas las cuestiones relacionadas con la elaboración del “Informe 2019 sobre el sistema educativo en la Comunidad de Madrid” y la preceptiva Memoria Anual de actividades 2018.

Se han realizado por el Consejo Escolar 26 Dictámenes preceptivos, en respuesta a las correspondientes peticiones de la Consejería de Educación y Juventud.

En 2019 se realizaron 3 sesiones de la Comisión de Trabajo:

Una sesión para la elaboración de las propuestas sobre el futuro de la profesión docente en la Comunidad de Madrid, como resultado del programa de debates sobre la profesión docente desarrollado entre octubre y diciembre de 2018.

Dos sesiones para la elaboración de propuestas sobre la participación en los centros educativos de la Comunidad de Madrid.

Publicaciones:

Informe 2019 sobre el sistema educativo en la Comunidad de Madrid.

Memoria 2018.

Díptico: jornada sobre la mejora de la profesión docente en la Comunidad de Madrid

Libro: La mejora de la profesión docente en la Comunidad de Madrid.

Libro: La participación en los centros educativos de la Comunidad Madrid.

Libro: El acoso escolar y la convivencia en los centro educativos.

Orienta 7: el calendario escolar. Curso 2019-20.

Las publicaciones que, con carácter preceptivo, el Consejo Escolar ha elaborado durante el año 2019 han sido el “Informe 2019 sobre el sistema educativo en la Comunidad de Madrid”, referido al curso 2017-2018 y la Memoria del Consejo Escolar, correspondiente al año 2018.

Todas las publicaciones se colgaron en la página Web del Consejo, que tuvo una ampliación de contenidos y se benefició de una constante actualización. Cabe a este respecto destacar el mantenimiento de plataformas digitales. Durante el año 2019 se mantuvieron tres espacios web: la Revista Debates, de la que se publicó el quinto número titulado “La educación emocional”; el “Foro por la convivencia” y “Para que nadie se quede atrás”, a fin de facilitar y compartir prácticas, estrategias y protocolos de actuación efectivos, para fomentar los valores del esfuerzo y de la esfera de la voluntad en el medio escolar y en el familiar.

También el Consejo Escolar publicó el díptico orienta que pretende transmitir información sobre los temas más interesantes sobre los que trabaja el Consejo Escolar, para poner en conocimiento de toda la comunidad educativa.

El Consejo escolar este año 2019 logró publicar tres libros:

La mejora de la profesión docente en la CM.

La participación en los centros educativos de la CM.

El acoso escolar y la convivencia en los centro educativos

Se consignan, asimismo, como publicaciones el díptico de una jornada desarrollada durante el 2019:

Jornada sobre la mejora de la profesión docente en la CM. Celebrada en el IES Santamarca el 11 de marzo de 2019

Encuentros y actuaciones institucionales:

En el ámbito institucional, el Consejo Escolar ha llevado a cabo diferentes actividades durante el año 2019 que fueron debidamente aprobadas por la Comisión Permanente de este Consejo. El propósito es coadyuvar a la mejora de la educación en nuestra Comunidad, de acuerdo con lo señalado en el Preámbulo de la Ley 12/1999, de creación

---

del Consejo Escolar. Los medios personales, materiales y financieros utilizados han sido adecuados y el impacto de las actividades realizadas sobre la realidad social -en nuestro caso, la comunidad educativa- ha sido muy alto.

En el IES Santamarca se celebró la jornada sobre La mejora de la profesión docente en la Comunidad de Madrid, el 11 de marzo de 2019, a la que asistieron 150 personas, en su mayor parte cargos directivos y profesorado de centros educativos de la Comunidad de Madrid.

En el IES San Isidro se celebró el Encuentro “las redes sociales y el acoso escolar. uso y abuso de los móviles” , el 12 de diciembre de 2019, dirigido a profesores y padres y madres de alumnos, El encuentro fue organizado conjuntamente con la Dirección General de la Juventud y contó con la asistencia de 120 personas.

Informe sobre la participación en centros educativos de la Comunidad de Madrid.

En 2019 se presentó el informe encargado al grupo ” (IMECA) de la Universidad de Alcalá, dirigido por el Dr. Juan Carlos Torrego Seijo, sobre el “Estudio sobre la participación educativa de las familias y del alumnado en centros de la Comunidad de Madrid”. El objetivo de dicho informe fue analizar la participación real y efectiva de las familias y el alumnado, de los centros educativos de la Comunidad de Madrid, considerando la visión que de la misma tienen el profesorado, las familias y el alumnado. Conocer la comunicación entre los agentes educativos implicados, su participación en las actividades del centro, el sentimiento de pertenencia, la contribución a la educación desde el hogar, la implicación formal en la AFA y en el Consejo Escolar, en actividades vinculadas a la comunidad en la que está inserto el centro, y su percepción de la formación en participación, así como detectar prácticas exitosas que permitan establecer un perfil de práctica excelente de participación familiar en el centro educativo

Cabe, asimismo, indicar que el Consejo Escolar estuvo invitado, y tuvo, por tanto, una representación activa, en 47 actos institucionales organizados por estamentos públicos y privados relacionados con la educación de nuestra Comunidad (comparencias, inauguraciones, conferencias, presentaciones, jurados y entrega de premios, charlas, reuniones, recepciones, cursos) celebrados a lo largo del año 2019. Debe destacarse, además, la participación de esta institución en 4 sesiones de los órganos y comisiones convocadas por Consejo Escolar del Estados (Junta de Participación Autónoma y Pleno).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 3210 DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA: CONSEJO ESCOLAR  
**CENTRO GESTOR :** 150170000 CONSEJO ESCOLAR

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES PRECEPTIVAS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
COMISIONES DE TRABAJO, PERMANENTES Y PLENOS	ACTUACIONES	55	38
PUBLICACIONES	PUBLICACIONES	8	7
ENCUENTROS Y ACTUACIONES INSTITUCIONALES	ACTUACIONES	5	2

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 321P **GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS EDUCATIVAS**

**Servicio:** 15015 **D.G. DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS**

---

La Dirección General de Infraestructuras y Servicios tiene atribuida la competencia para la realización de las infraestructuras educativas necesarias en la región y la dotación del equipamiento docente de los centros educativos que imparten enseñanzas no universitarias.

En el ejercicio presupuestario de 2019, las principales actuaciones llevadas a cabo por este Centro Directivo han consistido en la atención a las necesidades de escolarización existentes en los municipios de la Comunidad de Madrid mediante la construcción o, en su caso, ampliación de centros educativos de educación no universitaria.

Por otra parte, es destacable la inversión realizada destinada a reformar y mejorar los centros educativos ya existentes con la finalidad de posibilitar el desarrollo de los contenidos educativos en el mejor entorno posible.

Asimismo, se ha prestado especial atención al equipamiento de los centros docentes de educación no universitaria a fin de dotar de un equipamiento oportuno que permita el aprendizaje de las materias educativas de manera adecuada.

### **CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y ADAPTACIÓN DE ESPACIOS EN CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL**

En el ámbito de la Educación Infantil, Primaria y Especial, la Consejería de Educación y Juventud ha realizado numerosas actuaciones de construcción y ampliación de centros educativos.

Cabe destacar la construcción de los siguientes nuevos Colegios de Educación Infantil y Primaria:

- CEIPSO (Villanueva de la Cañada).
- CEIP “Averroes” (Arroyomolinos).
- CRA “Vega del Tajuña” en Pozuelo del Rey.

Se han llevado a cabo obras de ampliación en Colegios de Educación Infantil y Primaria en los municipios de Madrid, Alcalá de Henares, Loeches, Colmenar Viejo, San Sebastián de los Reyes, El Boalo, Aranjuez, Getafe, Torrejón de la Calzada y Parla; así como la ampliación de un Centro de Educación Especial en Móstoles:

- CEIP “Margaret Thatcher” (Barajas- Madrid)
- CEIP “Alfredo di Stefano” (Valdebebas- Madrid)
- CEIP “Maestro Padilla” (Carabanchel-Madrid)
- CEIP “Antonio Fontán” (Fuencarral –Madrid)
- CEIP “Antonio Mingote” (Alcalá de Henares)
- CEIP “Charles Dickens” (Loeches)

CEIP “Héroes 2 de Mayo” (Colmenar Viejo)  
CEIP “Infantas Elena y Cristina” (San Sebastián de los Reyes)  
CEIP “Miguel Delibes” (San Sebastián de los Reyes)  
CEIP “San Sebastián” (El Boalo)  
CEIP “Maestro Rodrigo” Aranjuez  
CEIP “Miguel de Cervantes (Getafe)  
CEIP “Emperador Carlos V” (Getafe)  
CEIP “El Bercial” (Getafe) (nº 760)  
CPEE “Miguel de Unamuno” (Móstoles)  
CEIP “Abad y Harija” (Torrejón de la Calzada)  
CEIP “El Bercial (Getafe) (Nº 605)  
CEIP “Blas de Lezo” (Parla)

Las obras realizadas en los citados centros educativos han supuesto la creación de 5.325 puestos escolares. Las aulas previstas eran 222 y las realizadas han sido 213 y los comedores terminados son 7, estando previstos 8. Esta disminución en 1 comedor y 9 aulas se debe a que, si bien las obras de construcción del nuevo CEIP Isabel la Católica de Alcorcón estaban ejecutadas, no se pudieron poner a disposición del uso público en el ejercicio 2019 debido a que faltaba la legalización de alguna instalación.

Los gimnasios terminados en 2019 son 8, estando previstos 10. La finalización de los dos restantes se demoró hasta 2020 debido a retrasos en el plazo de ejecución. Hay que destacar que además se han construido 9 pistas deportivas.

### **CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y ADAPATACIÓN DE ESPACIOS EN CENTROS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL**

En el año 2019 se han construido los siguientes nuevos IES:

IES Las Rejas (Madrid).  
IES “Juan Bautista Monegro” (Torrejón de Ardoz).  
IES “Isabel La Católica” (Boadilla del Monte).

Asimismo, se han ampliado I.E.S. en los municipios de Madrid, Torrejón de Ardoz, Velilla de San Antonio, Colmenarejo, Pozuelo de Alarcón, Cubas de la Sagra, Pinto, Valdemoro y Leganés:

IES “María Rodrigo” (Vallecas-Madrid).  
IES “Juan Ramón Jiménez” (Villaverde- Madrid).  
IES “Malala Yousafzai” (Las Tablas- Madrid).  
IES “Luis de Góngora” (Torrejón de Ardoz).  
IES “Ana María Matute” (Velilla de San Antonio).  
IES “Gregorio Peces Barba (Colmenarejo).  
IES “Los Ángeles” (Pozuelo de Alarcón).  
SIES “Humanes” (Cubas de la Sagra).  
IES “Calderón de la Barca” (Pinto).  
IES “Neil Amstrong” (Valdemoro).  
IES “Rafael Frühberck de Burgos” (Leganés).  
IES “Villa de Valdemoro” (Valdemoro).



Las obras realizadas han supuesto la creación de 4.860 plazas escolares. Las aulas efectivamente realizadas han sido 162. Las restantes aulas previstas están en fase de terminación, a excepción de las resultantes del contrato para la construcción de la primera fase del IES “Francisca Pedraza” en La Garena de Alcalá de Henares, ejecutado en un 25 %, actualmente en trámite de resolución.

En relación con los gimnasios de Educación Secundaria, en 2019 se ha terminado la ejecución del correspondiente al IES “Neil Amstrong” de Valdemoro y los dos restantes previstos, del IES Malala Yousafzai en Madrid y del IES José Luis Sampedro de Tres Cantos han finalizado en 2020. Destacar que, además, se ha cubierto una pista deportiva en el IES La Cabrera y se han construido 8 pistas deportivas.

### **EQUIPAMIENTO DE CENTROS DOCENTES DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y RÉGIMEN ESPECIAL**

La Dirección General de Infraestructuras y Servicios tiene atribuida la competencia para la realización de la dotación del equipamiento docente a los centros de educación no universitaria de la Comunidad de Madrid. Estaban previstas 581 actuaciones en equipamiento docente y se han realizado un total de 504 actuaciones en equipamiento docente, directamente gestionadas por la Dirección General de Infraestructuras.

Además de lo anterior, cabe añadir que en el ejercicio 2019 se ha dotado a las Direcciones de Área Territorial con un total de 1.675.000 € a distribuir entre los centros docentes con necesidades de reposición en equipamiento, de conformidad con el Decreto 149/2000, de 22 de junio, por el que se regula el régimen jurídico de la autonomía de gestión de los centros docentes públicos no universitarios, que prevé que el presupuesto de los centros públicos se comprende, entre otros, por recursos que provienen de la Dirección General para la reposición de inversiones en equipamiento a realizar directamente por los centros docentes en el ámbito de su autonomía de gestión.

Así, de esta doble manera se han realizado las dotaciones del equipamiento necesario para el desarrollo de las enseñanzas de la educación infantil, primaria, secundaria y régimen especial en centros docentes construidos en el citado ejercicio presupuestario.

En este sentido, se han realizado contratos de suministros para la adquisición de mobiliario, material de cocina y comedor, material didáctico y material deportivo.

Durante el año 2019, la Dirección General de Infraestructuras y Servicios ha continuado prestando especial atención a los alumnos con necesidades educativas especiales que están matriculados en los centros de educación especial, de educación primaria y de educación secundaria, habiéndose adquirido el material específico necesario para que estos alumnos puedan recibir las enseñanzas manteniendo los parámetros de calidad del resto de los alumnos.

Por último, hay que señalar que, a través del Acuerdo Marco de suministro de desfibriladores para centros docentes no universitarios, se han adquirido un total de 1.298 desfibriladores con destino a dichos centros, con una inversión total de 1.599.494,36 €.

---

## **OBRAS DE REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN EN CENTROS DOCENTES DE EDUCACIÓN NO UNIVERSITARIA**

En el ejercicio presupuestario 2019, la Dirección General de Infraestructuras y Servicios ha continuado con la realización de numerosas actuaciones con la finalidad de mejorar las instalaciones de los centros educativos de enseñanzas no universitarias de la Comunidad de Madrid.

Para el 2019 estaban previstas 457 actuaciones de reforma en centros educativos y se han realizado 199. La razón de esta disminución obedece a que gran parte de ellas, una vez analizadas en profundidad, requieren actuaciones de mayor entidad, para lo que se hace necesaria la redacción del correspondiente proyecto de ejecución y su posterior licitación. El mayor alcance de las obras obedece a la obligación, desde el 4 de diciembre de 2017, de adaptar los centros públicos para que sean accesibles incluyendo medidas de eliminación de barreras arquitectónicas (como ascensores, aseos adaptados, rampas...), así como a las subsanaciones derivadas de las inspecciones técnicas de edificios, dada la antigüedad del parque inmobiliario de esta Consejería; además de a medidas de mejora de eficiencia energética o retirada de amianto. Por ello, al incrementarse considerablemente el importe medio de cada actuación de reforma, se ha reducido el número de actuaciones. En consecuencia, cada actuación lleva a cabo una inversión integral y completa de reforma adaptada a la normativa técnica vigente de aplicación.

A título de ejemplo, este aumento del importe medio de actuaciones se refleja en obras como la Reforma de la instalación eléctrica del IES Virgen de la Paloma, con un importe de adjudicación de 1.640.085,46 € o el de Reparación de fachadas del CEIP El Sol, de 1.010.930,80 €.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 321P GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS EDUCATIVAS  
**CENTRO GESTOR :** 150150000 D.G. DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y ADAPTACIÓN DE ESPACIOS EN CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DE AULAS	AULAS	222	213
CONSTRUCCIÓN DE COMEDORES ESCOLARES	ACTUACIONES	8	7
CONSTRUCCIÓN DE GIMNASIOS	ACTUACIONES	10	8

**2 CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y ADAPATACIÓN DE ESPACIOS EN CENTROS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DE AULAS	AULAS	174	162
CONSTRUCCIÓN DE GIMNASIOS	ACTUACIONES	3	1

**3 EQUIPAMIENTO DE CENTROS DOCENTES DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y RÉGIMEN ESPECIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EQUIPAMIENTO DE CENTROS DOCENTES	AULAS	581	504

**4 OBRAS DE REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN EN CENTROS DOCENTES DE EDUCACIÓN NO UNIVERSITARIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN DE CENTROS DOCENTES	CENTROS	457	199

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322A *EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL*

**Servicio:** 15010 *D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA*

---

Durante el ejercicio 2019 la Comunidad de Madrid, responsable de llevar a cabo la política educativa que se desarrolla desde la Administración Pública a fin de garantizar el derecho a la educación de todos los niños y jóvenes de edades establecidas por la normativa vigente para los referidos niveles y modalidades educativas, ha gestionado todas las actuaciones relacionadas con los Centros Públicos de Educación Infantil, Primaria y Educación Especial.

Objetivo principal de las actuaciones llevadas a cabo a través de este programa es garantizar a todos los niños la posibilidad de disponer de un puesto escolar gratuito en Educación Infantil (3-6 años) y asimismo en la Enseñanza Primaria, así como asegurar, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, una oferta suficiente de puestos escolares en Educación Infantil (0-3 años), que contribuya a la conciliación de la vida familiar y laboral.

Es igualmente objetivo principal llevar a cabo el desarrollo curricular de los contenidos mínimos fijados por el Estado, la ordenación académica de las enseñanzas correspondientes a cada etapa educativa, así como el diseño y realización de las pruebas de evaluación externa correspondientes.

Por último, la Comunidad de Madrid interviene en el desarrollo y coordinación de todas las actuaciones encaminadas a atender la diversidad del alumnado, ya sea con necesidades específicas de apoyo educativo o para el desarrollo de actividades que compensen las desigualdades culturales o sociales, o a los alumnos de altas capacidades.

#### **MANTENER Y AMPLIAR LA RED PÚBLICA DE CENTROS ESPECÍFICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL (0-3 AÑOS)**

La dotación asignada a este objetivo ha permitido mantener el funcionamiento de la red de Centros Públicos de Educación Infantil integrada al finalizar el año 2019 por 396 centros específicos de Educación Infantil: 261 Escuelas Infantiles y 135 Casas de Niños, unas de gestión directa, otras gestionadas mediante contratos de gestión de servicio público. Dicha red está integrada por centros de titularidad de la Comunidad de Madrid y por centros de titularidad de los Ayuntamientos y de otras instituciones sostenidas mediante Convenios de colaboración con la Comunidad de Madrid. Además, hay que citar 25 sedes de Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica de Atención Temprana y 36 Sedes de Zona de Casas de Niños.

La novedad más importante se ha producido a partir de septiembre de 2019, momento en el que se comienza a aplicar la gratuidad de la escolaridad en las Escuelas Infantiles y en las Casas de Niños de la red de Centros Públicos de Educación Infantil de la Comunidad de Madrid, según lo dispuesto en el Decreto 28/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la financiación del primer ciclo de Educación Infantil en la Comunidad de Madrid. Ello ha implicado la suscripción de nuevos convenios con los ayuntamientos de la región y con la UAM (Universidad Autónoma de Madrid) vigentes a

partir del curso 2019-2020 en los que refleja que el efecto económico de la gratuidad de la escolaridad recae fundamentalmente en la Comunidad de Madrid.

### **MANTENER LA RED DE CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL , PRIMARIA Y EDUCACIÓN ESPECIAL**

La red de centros públicos de educación infantil, primaria y especial posibilita la plena escolarización en la etapa de la educación primaria. Mediante este programa económico se gestionan los gastos de funcionamiento de los Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria y de Educación Especial. Al finalizar 2019 hay 813 Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria y 25 Colegios Públicos de Educación Especial.

Se ha desarrollado en el año 2019 el Programa de acompañamiento y apoyo escolar en centros de Educación Primaria. El programa 322A también ha gestionado la convocatoria pública de subvenciones a Ayuntamientos de la región que escolarizan alumnos de otros municipios que no disponen de oferta educativa.

Sin perjuicio de las previsiones iniciales incluidas en el proyecto de Presupuestos para 2019, al comenzar el año 2019 había 229 Aulas para alumnos con trastornos generalizados del desarrollo (TGD) en Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria: 1 aula en 1 Escuela Infantil y 228 Aulas en Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria. Al finalizar el ejercicio 2019 dicha cifra era de 287 Aulas como resultado del considerable incremento (58 aulas) producido en dichos centros en septiembre de 2019, al inicio del curso escolar 2019/2020 en cumplimiento del compromiso de incrementar las plazas para atender a los alumnos con dicho perfil.

### **AMPLIAR Y REORDENAR LA RED DE CENTROS PÚBLICOS DE SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL**

La reordenación de la red de centros para atender adecuadamente las necesidades de escolarización de toda la región, ha supuesto la creación jurídica de 5 nuevos colegios públicos de Educación Infantil y Primaria.

Al finalizar el ejercicio 2019 ya habían entrado en funcionamiento 4 de los 5 nuevos Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria en Alcorcón, Madrid-Barajas, Madrid-Villa de Vallecas y Villanueva de la Cañada. Aún no se ha producido la entrada en funcionamiento del centro creado en Madrid, (Fuencarral-El Pardo).

### **GESTIONAR LA RED DE EQUIPOS DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y PSICOPEDAGÓGICA**

En el año 2019 se han gestionado un total de 63 Equipos de Orientación (34 Equipos Generales, 4 Equipos Específicos y 25 Equipos de Atención Temprana) que configuran los recursos que la administración gestiona, para la orientación de los centros docentes de Educación Infantil y Primaria.

En estos Equipos de Orientación, al finalizar el ejercicio 2019 prestaban sus servicios un total de 507 orientadores, 144 profesores técnicos de servicios a la comunidad, 132 maestros especialistas en pedagogía terapéutica y audición y lenguaje y 4 médicos.

---

## **DESARROLLAR ACCIONES QUE FAVOREZCAN LA ESCOLARIZACIÓN DE ALUMNOS CON SOBREDOTACIÓN INTELECTUAL**

El cumplimiento de este objetivo se materializa en el desarrollo del convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y la Fundación CEIM para el desarrollo del Programa de Enriquecimiento educativo para alumnos con altas capacidades intelectuales. Al finalizar el ejercicio 2019 participaban 2.379 alumnos en dicho Programa, debido al incremento de grupos del Programa.

## **REALIZAR ACTUACIONES DE COMPENSACIÓN PARA LOS ALUMNOS CON DESVENTAJA SOCIOEDUCATIVA**

El cumplimiento de este objetivo se realiza a través del Programa de Educación Compensatoria en centros públicos de educación infantil y primaria. Al finalizar el ejercicio 2019 el Programa se desarrollaba en 345 centros públicos de Educación Infantil y Primaria, atendiendo a 8.950 alumnos, garantizándose así la calidad educativa ofrecida a la población escolar proveniente de sectores sociales desfavorecidos.

Durante el ejercicio 2019 el número de centros donde se desarrolló el Programa de Acompañamiento y Apoyo escolar en Educación Primaria fue de 174. El número total de alumnos atendidos por el Programa fue de 4.373.

## **DESARROLLAR ACTUACIONES QUE FAVOREZCAN LA INTEGRACIÓN DE LOS ALUMNOS CON DISCAPACIDAD**

Este objetivo se ha cumplido a través de la atención educativa a los alumnos con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad auditiva escolarizados en centros docentes sostenidos con fondos públicos, por medio de la dotación de 49 intérpretes de lengua de signos española y 10 asesores sordos a través de contratos de servicios y acuerdos formalizados entre el centro gestor del servicio y una entidad.

## **REALIZAR ACTUACIONES QUE FAVOREZCAN LA INTEGRACIÓN DE LOS ALUMNOS INMIGRANTES**

Entre las medidas adoptadas para favorecer la incorporación al sistema educativo de los alumnos extranjeros con desconocimiento del español se encuentran las Aulas de Enlace en los centros públicos de educación infantil y primaria. En año 2019 hubo 17 Aulas de Enlace en colegios públicos, que atendieron a un total de 278 alumnos.

En el año 2019 se realizaron 390 interpretaciones y 22 traducciones destinadas a facilitar la integración y atención educativa del alumnado inmigrante. Ha aumentado sensiblemente el número de interpretaciones y traducciones debido a un incremento de las demandas realizadas por los centros educativos.

## **ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA ATENCIÓN DE LOS ALUMNOS ENFERMOS**

Los alumnos que por razones de salud permanecen temporalmente hospitalizados reciben apoyo educativo en las Aulas Hospitalarias. Su objetivo es asegurar la continuidad del proceso educativo y evitar el desfase escolar que pudiera derivarse de esta situación, así como facilitar su incorporación al centro educativo, una vez transcurrido el periodo de

convalecencia. En 2019 funcionaron en 13 hospitales de la red pública de la Comunidad de Madrid, con un total de 16 Aulas Hospitalarias en las que se realizaron 10.275 atenciones educativas.

Otra actuación que se ha seguido desarrollando, es el servicio de Apoyo Educativo Domiciliario, destinado a los alumnos que por razones de salud permanecen temporalmente en convalecencia domiciliaria, garantizando la continuidad de su proceso educativo. En 2019 se atendió a 483 alumnos.

Otro de los recursos dirigido al cumplimiento de este objetivo son los Centros Educativos Terapéuticos-Hospitales de Día donde se presta atención a niños y adolescentes que, temporalmente, no pueden asistir a sus centros docentes de referencia por padecer trastornos psiquiátricos. En 2019 funcionaron 6 Centros Educativos Terapéuticos en los que había 165 plazas.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322A EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL  
**CENTRO GESTOR :** 150100000 D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 MANTENER Y AMPLIAR LA RED PÚBLICA DE CENTROS ESPECÍFICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL (0-3 AÑOS)**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EE.I. TITULARIDAD COMUNIDAD DE MADRID	CENTROS	135	135
CASAS NIÑOS TITULARIDAD COMUNIDAD DE MADRID	CENTROS	7	7
EE.I. TITULARIDAD AYOS. E INSTITUCIONES	CENTROS	126	126
CASAS DE NIÑOS TITULARIDAD AYOS	CENTROS	128	128
SEDES DE EQUIPOS DE ATENCIÓN TEMPRANA	CENTROS	15	25
SEDES DE DIRECCIÓN DE CASAS DE NIÑOS	CENTROS	36	36

**2 MANTENER LA RED DE CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL , PRIMARIA Y EDUCACIÓN ESPECIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
COLEGIOS PÚBLICOS DE EDUC. INF. Y PRIM.	COLEGIOS	807	813
COLEGIOS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN ESPECIAL	COLEGIOS	25	25
AULAS TRASTORNOS GENERALIZADOS DEL DESARROLLO	AULAS	212	287



SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 322A EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL  
CENTRO GESTOR : 150100000 D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

3 AMPLIAR Y REORDENAR LA RED DE CENTROS PÚBLICOS DE SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
C.P. DE EDUC. INFANTIL Y PRIMARIA (NUEVOS)	COLEGIOS	2	5

4 GESTIONAR LA RED DE EQUIPOS DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y PSICOPEDAGÓGICA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EQUIPOS DE ATENCIÓN TEMPRANA	CENTROS DE TRABAJO	25	25
EQUIPOS DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y PSICOPEDG.	CENTROS DE TRABAJO	34	34
EQUIPOS ESPECÍFICOS	CENTROS DE TRABAJO	4	4

5 DESARROLLAR ACCIONES QUE FAVOREZCAN LA ESCOLARIZACIÓN DE ALUMNOS CON SOBREDOTACIÓN INTELECTUAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ENRIQUECIMIENTO EDUCATIVO	ALUMNOS	2.200	2.379
		(M) 757	(M) 836
		(H) 1.443	(H) 1.543

6 REALIZAR ACTUACIONES DE COMPENSACIÓN PARA LOS ALUMNOS CON DESVENTAJA SOCIOEDUCATIVA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
COMPENSACIÓN EDUCATIVA	CENTROS	340	345
COMPENSACIÓN EDUCATIVA	ALUMNOS	8.100	8.950
		(M) 3.728	(M) 4.126
		(H) 4.372	(H) 4.824
ACOMPañAMIENTO Y APOYO ESCOLAR	CENTROS	174	174
ACOMPañAMIENTO Y APOYO ESCOLAR	ALUMNOS	4.500	4.373
		(M) 2.300	(M) 2.204
		(H) 2.200	(H) 2.169

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 322A EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL  
CENTRO GESTOR : 150100000 D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

7 DESARROLLAR ACTUACIONES QUE FAVOREZCAN LA INTEGRACIÓN DE LOS ALUMNOS CON DISCAPACIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EMPRESAS O ENTIDADES SIN FINES DE LUCRO	CONTRATOS	2	2

8 REALIZAR ACTUACIONES QUE FAVOREZCAN LA INTEGRACIÓN DE LOS ALUMNOS INMIGRANTES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AULAS DE ENLACE	AULAS	18	17
AULAS DE ENLACE	ALUMNOS	275	278
		(M) 123	(M) 120
		(H) 152	(H) 158
SERVICIO DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES	INTERPRETACIONES	325	390
SERVICIO DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES	TRADUCCIONES	20	22

9 ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA ATENCIÓN DE LOS ALUMNOS ENFERMOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AULAS HOSPITALARIAS	AULAS	14	16
AULAS HOSPITALARIAS	ATENCIONES	10.000	10.275
CENTROS EDUCATIVOS TERAPÉUTICOS	CENTROS	6	6
CENTROS EDUCATIVOS TERAPÉUTICOS	PLAZAS	165	165
SERVICIO APOYO EDUCATIVO DOMICILIARIO	ATENCIONES	520	483

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322A *EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL*

**Servicio:** 15016 *D.G. DE RECURSOS HUMANOS*

---

El objetivo general de este programa es la financiación de los gastos correspondientes a las retribuciones del personal adscrito a los centros docentes en que se imparten enseñanzas de Educación Infantil, Primaria y Especial, del personal laboral que imparte la asignatura de religión en este nivel de enseñanza y asesores lingüísticos. Asimismo, con cargo a créditos de este programa se financia el abono de las correspondientes gratificaciones al personal encargado de la gestión del servicio de comedor y transporte escolar.

### **FUNCIONARIOS DOCENTES**

En el curso 2004-2005 se puso en marcha el Programa de Enseñanza Bilingüe español-inglés en colegios públicos de Educación Infantil y Primaria, en los que los alumnos reciben al menos un tercio de su horario lectivo en lengua inglesa. La implantación de este programa se viene realizando de manera gradual y en cada curso escolar se incorporan nuevos centros. El número de colegios de educación infantil y primaria bilingües fue de 384.

Asimismo, se están desarrollando en este nivel educativo otros programas institucionales de la Consejería de Educación y Juventud, entre los que cabe destacar el programa de Acompañamiento Escolar, Bibliotecas Escolares y Salud Integral.

Cabe señalar la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales, a tenor de lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006 de Educación, de 3 de mayo, que atribuye a las Administraciones educativas la obligación de asegurar los recursos necesarios para que los alumnos que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria puedan alcanzar los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado. Estas demandas recogidas por la legislación tienen particular incidencia en el ámbito educativo de la Comunidad de Madrid, que viene desarrollando en los últimos años actuaciones destinadas a la mejor detección y atención de este alumnado. En este sentido, en el curso 2018-2019 se construyeron varias aulas específicas para la escolarización de estos alumnos en colegios de educación infantil y primaria, que se han seguido manteniendo para el actual curso 2019-2020.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322A EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y ESPECIAL  
**CENTRO GESTOR :** 150160000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 FUNCIONARIOS DOCENTES**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>		<b>REALIZADO 2019</b>	
FUNCIONARIOS DOCENTES	DOCENTES		22.612		22.612
		(M)	18.589	(M)	18.589
		(H)	4.023	(H)	4.023

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322B **EDUCACIÓN SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL**

**Servicio:** 15010 **D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA**

---

El programa presupuestario 322B “Educación Secundaria y Formación Profesional”, atiende los servicios y funciones de los centros que imparten Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Personas Adultas, ejerciendo las competencias de planificación, programación y gestión, así como la ordenación académica y el desarrollo curricular, en lo relativo a dichas enseñanzas, de los contenidos mínimos fijados por el Estado.

En consecuencia con lo anterior, para el ejercicio presupuestario 2019 se fijaron los objetivos que a continuación se relacionan:

**Consolidar los servicios y enseñanzas prestados por la Red de Centros públicos de Educación Secundaria y Formación Profesional**

Esta red está integrada por 304 Institutos de Educación Secundaria, en los que se imparten las enseñanzas de E.S.O., Bachillerato y/o Formación Profesional y cuya titularidad ostenta la Comunidad de Madrid.

El Decreto 58/2019, de 18 de junio (BOCM de 21 de junio), creó ocho institutos de Educación Secundaria: tres Secciones que se transformaron en Institutos y cinco IES nuevos: Ana Frank, Jane Goodall y Ada Byron en Madrid, Francisca de Pedraza en Alcalá de Henares y Juan Bautista Monegro en Torrejón de Ardoz.

Durante el ejercicio 2019, 150.268 alumnos han cursado Educación Secundaria Obligatoria, superando las previsiones iniciales y un total de 64.716 han seguido las enseñanzas de Bachillerato a través del régimen de formación presencial y a distancia. En cuanto a las enseñanzas de Formación Profesional, 22.981 personas se han matriculado en los distintos Ciclos Formativos que ofrecen los centros de la Comunidad de Madrid y 375 en Programas Profesionales de modalidad especial. Además, en el ejercicio 2019 se han matriculado en Formación Profesional Básica 4.060 alumnos. Todo ello supone un total de 242.400 alumnos.

Para consolidar la gestión de los servicios y la planificación de las actividades que se desarrollan en estos centros públicos de la Comunidad de Madrid, se han destinado los créditos necesarios para gastos de funcionamiento, mantenimiento de los servicios de limpieza, sostenimiento del servicio de vigilancia y seguridad y el desarrollo de las actividades docentes ordinarias y actividades extraescolares.

El Bachillerato de Excelencia, que comenzó como experiencia en el IES San Mateo, se ha mantenido con la opción de Aulas de Excelencia, en otros trece centros, en total 834 alumnos han cursado este bachillerato. Los institutos con Aula de Excelencia son: El Burgo – Ignacio Echeverría (Las Rozas de Madrid), Diego Velázquez (Torrelodones), Pintor Antonio López (Tres Cantos), Palas Atenea (Torrejón de Ardoz), Prado de Santo Domingo (Alcorcón), Arquitecto Ventura Rodríguez (Boadilla del Monte), Gerardo Diego (Pozuelo de Alarcón), Villa de Valdemoro (Valdemoro), Margarita Salas

(Majadahonda), Los Rosales (Móstoles), Alcalá-Nahar (Alcalá de Henares), José Hierro (Getafe) y Francisco Umbral (Ciempozuelos).

Con el objeto de favorecer el desarrollo del currículo y la mejora de los resultados académicos de los escolares madrileños con el apoyo de las nuevas tecnologías (TIC), se ha mantenido el proyecto de institutos de innovación tecnológica de la Comunidad de Madrid. Dicho proyecto ha permitido impulsar como herramienta de aprendizaje en la educación secundaria obligatoria la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en 15 institutos de educación secundaria con la obtención de resultados óptimos. Los centros son: Gran Capitán, Príncipe Felipe, Salvador Dalí y San Isidro (todos ellos de Madrid), Rosa Chacel (Colmenar Viejo), Calderón de la Barca (Pinto), Galileo Galilei (Alcorcón), Miguel de Cervantes (Móstoles), Satafi (Getafe), Cardenal Cisneros (Alcalá de Henares), Isaac Peral (Torrejón de Ardoz), María Moliner (Coslada), Alpedrete (Alpedrete), Las Rozas I (Las Rozas de Madrid) y Leonardo da Vinci (Majadahonda).

Durante el ejercicio 2019 se ha ampliado el proyecto de especialización deportiva, ya existente, en siete institutos de la Comunidad de Madrid: Antonio Machado (Alcalá de Henares), Carpe Diem (Fuenlabrada), Prado de Santo Domingo (Alcorcón), San Fernando (Madrid), Iturralde (Madrid), Fernando Fernán Gómez (Humanes) y Arcipreste de Hita (Madrid), a cinco centros más: Arturo Soria (Madrid-Hortaleza), Carlos III (Madrid-San Blas), Miguel Delibes (Madrid-Ciudad Lineal), Luis García Berlanga (Guadalix de la Sierra) y Salvador Dalí (Leganés).

#### **Sostener los servicios que presta el Complejo Educativo Ciudad Escolar- San Fernando, manteniendo el grado de calidad alcanzado**

Este complejo cuenta con una superficie aproximada de 700.000 metros cuadrados, con una superficie construida de 120.000 y un total de 16 centros pertenecientes a distintas Consejerías, cuya infraestructura e instalaciones es preciso mantener.

Entre los servicios relacionados con la Consejería de Educación y Juventud que ha prestado el Complejo Educativo durante el año 2019 destacan los siguientes: el mantenimiento de las residencias de estudiantes; los intercambios escolares destinados a los alumnos que cursan la Enseñanza Secundaria Obligatoria y el Bachillerato en diferentes modalidades; las actividades de Educación Ambiental en la Granja-Escuela Infantil; la atención directa a la Casa de Niños; y el uso de las instalaciones por parte de entidades y organismos públicos y privados para celebración de distintos eventos.

El IES San Fernando ofrece plazas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de las familias profesionales de Instalaciones y Mantenimiento, Sanidad, Química y Transporte y Mantenimiento de Vehículos. Estas enseñanzas se organizan en 29 grupos.

El IES Ciudad Escolar es un centro específico de Formación Profesional que ofrece los ciclos formativos de grado medio y superior de las familias de Administración y gestión, Actividades físico deportivas, Comercio y marketing, Informática y comunicaciones, Servicios socioculturales y a la comunidad e Imagen personal. Estas enseñanzas se organizan en 31 grupos.

El IES Hotel-Escuela ofrece la posibilidad de estudiar seis ciclos Formación Profesional pertenecientes a la Familia Profesional de Hostelería y Turismo. Estas enseñanzas se organizan en 25 grupos.

En resumen, los alumnos matriculados en las enseñanzas citadas anteriormente se distribuyen en un total de 85 grupos.

Durante el ejercicio 2019, un total de 2.217 alumnos se han formado en los tres centros ubicados en el Complejo Educativo que imparten Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional: 570 en el IES Hotel Escuela, 766 en el IES San Fernando y 881 en el IES Ciudad Escolar.

La Residencia de Estudiantes Ciudad Escolar-San Fernando cuenta actualmente con 50 habitaciones individuales y 64 habitaciones dobles, por lo que oferta 178 plazas. Estas plazas están destinadas a estudiantes que cursan enseñanzas de Educación Secundaria, dando preferencia a los que estudien en centros del Complejo Educativo. Además, se ofrecen para la atención de personas tuteladas por la Comunidad de Madrid que cursan estudios reglados y son derivadas por la Agencia Madrileña de Atención Social. En caso de haber plazas libres se ofrecen a personas del resto de España y otros países que cursen estudios universitarios de Grado y, en el caso de estudios de postgrado, para estancias temporales.

El Complejo Educativo Ciudad Escolar-San Fernando presta su apoyo a los centros públicos de Educación Secundaria ubicados en el mismo, para el mantenimiento de sus actividades, mediante la organización del personal de servicios administrativos, de limpieza, cocina, auxiliares de control y personal de conservación.

### **Reconocer la participación, el esfuerzo y la excelencia**

Entre los objetivos de esta Dirección General, se encuentra aumentar las destrezas y sensibilidad pictórica de los alumnos que cursan Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, a través de la enseñanza de la educación plástica y visual y el dibujo artístico. En esta línea, se han establecido dos premios en metálico cuyo objeto es recompensar al alumno más aventajado en la asignatura de dibujo de los Institutos de Educación Secundaria Ramiro de Maeztu y Cardenal Cisneros de Madrid; en cumplimiento del legado de doña Dolores Escribano.

### **Sostener la formación básica de personas adultas a través de la red pública de Centros de Educación de Personas Adultas**

La educación básica de las personas adultas, tanto en su modalidad presencial como en la semipresencial y a distancia ha necesitado para su desarrollo el apoyo económico que le permita el mantenimiento de la red de centros que la integran. Esta red pública de centros de educación de personas adultas cuenta con 69 centros. En ellos se desarrollan actividades de formación básica dirigidas a la población adulta, así como la preparación de pruebas de acceso a otras enseñanzas con el objetivo de fomentar la empleabilidad, la inclusión social y la igualdad entre hombres y mujeres. Finalmente, también se imparten cursos que permiten a las personas adultas participar responsablemente en la sociedad actual, adquiriendo los elementos necesarios para una actuación crítica, constructiva y creativa.

En el ejercicio 2019 estuvieron matriculados en los centros de educación de personas adultas de la Comunidad de Madrid un total de 38.038 alumnos, de los que 21.168 han seguido las enseñanzas de Formación Básica que abarcan "Español para Extranjeros", "Enseñanzas Iniciales" y "Enseñanzas para la obtención del Título de Educación Secundaria Obligatoria (presencial y semipresencial)"; 1.755 corresponden a la "Formación Técnico Profesional" y los "Talleres Ocupacionales"; 11.133 a las enseñanzas para el desarrollo personal en las que se integran "Informática", "Inglés" y el "Curso de Preparación de acceso a la Universidad para mayores de 25 años" así como enseñanzas del "Aula Mentor". Un total de 3.982 alumnos han seguido las enseñanzas para la obtención del Título de Graduado en ESO en el régimen a distancia. Por último, aunque no aparece en los indicadores, 525 alumnos han seguido las enseñanzas de Formación Profesional Básica para personas adultas.

Para completar y facilitar la extensión de la educación de personas adultas, objetivo de la Administración Educativa de la Comunidad de Madrid, se suscribió un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Alcobendas en el que ambas Administraciones han manifestado su voluntad de cooperar, en el ámbito de las respectivas competencias, en el sostenimiento y buen funcionamiento del Centro de educación de personas adultas "Universidad Popular de Alcobendas" a fin de dar, así, respuesta a la necesidad de una oferta pública de calidad. El citado convenio viene a dar respuesta a la demanda de las enseñanzas para personas adultas en Alcobendas, único municipio de la Comunidad de Madrid con más de 100.000 habitantes que no cuenta con un Centro de Educación de Personas Adultas.

En la cumplimentación de los indicadores, se detecta que la "previsión 2019" no coincide en gran medida el desglose de mujeres y hombres con el desglose de los datos de "realización 2019". Se aprecia que hay una coincidencia cruzada entre los dos datos. Revisados los datos, se detecta que el error debe estar en el grabado de la "previsión 2019" donde se cambió el dato de hombres por el de mujeres y viceversa.

**Desarrollar en los centros públicos programas que compensen las desigualdades derivadas de factores sociales, económicos, culturales, geográficos, étnicos o de otra índole y que favorezcan la incorporación y permanencia en el sistema educativo del alumnado e impulsar la prevención del absentismo escolar en colaboración con las entidades locales**

La profunda transformación social y económica, así como la incorporación al sistema educativo del alumnado extranjero, han conformado una población escolar heterogénea y diversa, lo que ha supuesto la implantación, gestión y mantenimiento de los recursos que favorezcan su igualdad y potencien su adecuada incorporación al sistema educativo, con estrategias que permitan de forma adecuada su integración y socialización. Para hacer frente a estas necesidades y lograr compensar las desigualdades existentes entre los alumnos de Secundaria, la Comunidad de Madrid lleva a cabo una serie de actuaciones que forman parte del Programa de Compensatoria.

Durante 2019 había en los centros de Educación Secundaria Obligatoria 7.657 alumnos con un retraso curricular de, al menos, dos años, que se veía agravado por encontrarse en una situación socioeconómica desfavorecida o por pertenecer a minorías étnicas. Para contrarrestar esta desventaja durante 2019:

- a) Se ha incorporado en el Programa de Compensación en Centros a 173 Institutos de Educación Secundaria. La previsión era de 170 Institutos, no obstante, el



número de alumnos con necesidades de compensación educativa matriculados en los centros es variable de un curso a otro y, por tanto, se asignan o no recursos del programa de Educación Compensatoria a los IES en función de si cuentan con determinado número de alumnado con la mencionada necesidad educativa.

- b) Cuando los alumnos del punto a), además de tener dos años de retraso curricular y estar en situación desfavorecida, presentan un rechazo notable al sistema educativo o tienen un elevado absentismo escolar que imposibilita su promoción en la etapa, se les atendía de manera específica en 22 centros que estuvieron dotados con un Aula de Compensación Educativa (ACE).
- c) Para atender a los 204 alumnos extranjeros que se incorporaron por primera vez a nuestro sistema educativo y que carecían de un conocimiento suficiente del español como lengua vehicular de su aprendizaje e integración en nuestra sociedad, estuvieron en funcionamiento 15 Aulas de Enlace en las que se les atendía previamente a su plena incorporación en sus centros.
- d) Además, el Servicio de Apoyo Itinerante al alumnado inmigrante, ha asesorado a 103 centros para la atención de aquellos alumnos que desconocen el español, aportando metodologías y materiales a sus profesores y también apoyo directo a 476 alumnos.
- e) Finalmente, en el Centro Regional de Enseñanzas Integradas (CREI) Sagrado Corazón de Jesús, se ha atendido a 96 alumnos menores distribuidos en los seis Centros de Ejecución de Medidas Judiciales (CEMJs) de la Comunidad de Madrid.

Es necesario destacar también en este apartado, la colaboración desarrollada por la Comunidad de Madrid con las entidades locales de la región para impulsar actuaciones dirigidas a la prevención y control del absentismo escolar. La Consejería de Educación y Juventud suscribió para ello en 2019 un convenio singular de colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, así como otros 66 convenios con distintas corporaciones locales. Al ser una convocatoria pública en la que participan los ayuntamientos interesados, la previsión de 70 convenios no ha sido posible, quedándose en 67 convenios.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322B EDUCACIÓN SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
**CENTRO GESTOR :** 150100000 D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSOLIDAR LOS SERVICIOS Y ENSEÑANZAS PRESTADOS POR LA RED DE CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALUMNOS ESO	ALUMNOS	143.434	150.268
		(M) 68.717	(M) 72.880
		(H) 74.717	(H) 77.388
ALUMNOS BACHILLERATO PRESENCIAL	ALUMNOS	59.712	60.702
		(M) 32.354	(M) 32.597
		(H) 27.358	(H) 28.105
ALUMNOS BACHILLERATO A DISTANCIA	ALUMNOS	4.908	4.014
		(M) 2.444	(M) 1.975
		(H) 2.464	(H) 2.039
ALUMNOS CICLOS FORMATIVOS	ALUMNOS	25.192	22.981
		(M) 12.162	(M) 10.893
		(H) 13.030	(H) 12.088
ALUMNOS PROGRAMAS PROFESIONALES ESPECIAL	ALUMNOS	384	375
		(M) 132	(M) 124
		(H) 252	(H) 251
ALUMNOS FP BÁSICA	ALUMNOS	3.815	4.060
		(M) 1.335	(M) 1.319
		(H) 2.480	(H) 2.741
TOTAL ALUMNOS IES	ALUMNOS	237.445	242.400
		(M) 117.145	(M) 119.789
		(H) 120.300	(H) 122.611
TOTAL CENTROS IES	CENTROS	299	304

**2 SOSTENER LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL COMPLEJO EDUCATIVO CIUDAD ESCOLAR-SAN FERNANDO, MANTENIENDO EL GRADO DE CALIDAD ALCANZADO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALUMNOS EN CENTROS DEL COMPLEJO EDUCATIVO	ALUMNOS	2.151	2.217
		(M) 1.096	(M) 1.092
		(H) 1.055	(H) 1.125
UNIDADES EN CENTROS DEL COMPLEJO EDUCATIVO	UNIDADES	70	85
CENTROS EN EL COMPLEJO EDUCATIVO	CENTROS	16	16
ALUMNOS EN RESIDENCIA EN EL COMPLEJO EDUCATIVO	ALUMNOS	120	118

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 322B EDUCACIÓN SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
CENTRO GESTOR : 150100000 D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

		(M) 65	(M) 65
		(H) 55	(H) 53

**3 RECONOCER LA PARTICIPACIÓN, EL ESFUERZO Y LA EXCELENCIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PREMIOS DOLORES ESCRIBANO	PREMIADOS	2	2
		(M) 1	(M) 2
		(H) 1	(H) 0

**4 SOSTENER LA FORMACIÓN BÁSICA DE PERSONAS ADULTAS A TRAVÉS DE LA RED PÚBLICA DE CENTROS DE EDUCACIÓN DE PERSONAS ADULTAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALUMNOS FORMACIÓN BÁSICA	ALUMNOS	21.500	21.168
		(M) 8.877	(M) 12.481
		(H) 12.623	(H) 8.687
ALUMNOS F. TÉCNICO-PROFESIONAL Y OCUPACIONAL	ALUMNOS	1.400	1.755
		(M) 639	(M) 947
		(H) 761	(H) 808
ALUMNOS ENSEÑANZAS DE DESARROLLO PERSONAL	ALUMNOS	8.700	11.133
		(M) 2.407	(M) 7.726
		(H) 6.293	(H) 3.407
ALUMNOS ENSEÑANZAS A DISTANCIA	ALUMNOS	4.500	3.982
		(M) 2.075	(M) 2.044
		(H) 2.425	(H) 1.938
CENTROS EDUCACIÓN PERSONAS ADULTAS	CENTROS	69	69
CONVENIOS CORPORACIONES LOCALES (ADULTOS)	CONVENIOS	1	1

**5 DESARROLLAR EN LOS CENTROS PÚBLICOS PROGRAMAS QUE COMPENSEN LAS DESIGUALDADES DERIVADAS DE FACTORES SOCIALES, ECONÓMICOS, CULTURALES, GEOGRÁFICOS, ÉTNICOS O DE OTRA ÍNDOLE Y QUE FAVOREZCAN LA INCORPORACIÓN Y PERMANENCIA EN EL SISTEMA EDUCATIVO DEL ALUMNADO E IMPULSAR LA PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO ESCOLAR EN COLABORACIÓN CON LAS ENTIDADES LOCALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA	CENTROS	170	173
ALUMNOS DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA	ALUMNOS	7.000	7.657
		(M) 2.967	(M) 3.205
		(H) 4.033	(H) 4.452
CENTROS AULAS DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA	AULAS	22	22
AULAS DE ENLACE	AULAS	13	15
ALUMNOS AULAS DE ENLACE	ALUMNOS	220	204

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

PROGRAMA : 322B EDUCACIÓN SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL

CENTRO GESTOR : 150100000 D.G. DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

OBJETIVOS/INDICADORES						
			(M)	97	(M)	91
			(H)	123	(H)	113
	CENTROS SERVICIO DE APOYO ITINERANTE	CENTROS		100		103
	ALUMNOS SERVICIO DE APOYO ITINERANTE	ALUMNOS		475		476
			(M)	211	(M)	224
			(H)	264	(H)	252
	CONVENIOS CORPORACIONES LOCALES (ABSENTISMO)	CONVENIOS		70		67
	ALUMNOS CREI SAGRADO CORAZÓN	ALUMNOS		150		96
			(M)	30	(M)	16
			(H)	120	(H)	80

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322B *EDUCACIÓN SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL*

**Servicio:** 15016 *D.G. DE RECURSOS HUMANOS*

---

El objetivo de este programa es la financiación de los gastos correspondientes a las retribuciones del personal funcionario docente que imparte las enseñanzas de Educación Secundaria y Formación Profesional, así como del personal laboral que imparte la enseñanza de religión en este nivel educativo.

Asimismo, se incluyen en este programa los gastos correspondientes a las retribuciones de otro personal docente que desarrolla sus funciones en el citado nivel educativo, como los profesores especialistas, a quienes la Ley Orgánica de Educación atribuye, en su artículo 95.2, la docencia en las enseñanzas de Formación Profesional para los casos en que así lo demanden las necesidades del sistema educativo, atendiendo a su cualificación.

Se abonan también con cargo a este programa las retribuciones de los asesores lingüísticos, que colaboran con el profesorado en la implantación y ejecución de los programas bilingües complementando con su aportación a los mismos los contenidos impartidos por el profesorado.

### **FUNCIONARIOS DOCENTES**

Uno de los objetivos de este programa es la mejora de la calidad de las enseñanzas de Formación Profesional y su adaptación a las necesidades cambiantes del mercado de trabajo. La consecución de este objetivo se lleva a cabo mediante la implantación de nuevos títulos y la puesta en marcha de nuevos ciclos formativos, con la finalidad de facilitar el acceso al mundo laboral.

Dentro de este programa merece especial atención la implantación de la modalidad de enseñanza bilingüe, que permite a los alumnos recibir sus enseñanzas según un modelo bilingüe español-inglés, español-francés y español-alemán. El número de Institutos de Educación Secundaria bilingües (inglés) ascendió a 170 IES, el número de institutos con secciones de francés ha sido de 15 y con sección de alemán 4.

Se están desarrollando en este nivel educativo otros programas institucionales de la Consejería de Educación y Juventud, entre los que cabe destacar los programas de Bachillerato Internacional, Bachillerato de Excelencia, Institutos de Innovación Tecnológica, Coordinadores de Tecnología de la Información y Comunicación, Formación Profesional Dual en institutos de Educación Secundaria y centros integrados de Formación Profesional, Formación Profesional de Grado Medio con ampliación del módulo profesional de formación en centros de trabajo, Programa de Refuerza, Institutos Promotores de la Actividad Física y el Deporte, Bibliotecas Escolares y Actividades dirigidas a la convivencia escolar.

Las enseñanzas impartidas por el profesorado cuyas retribuciones están incluidas en este programa culminan la fase de la educación obligatoria de los alumnos y afrontan también tanto las primeras etapas de la educación postobligatoria como la formación y

capacitación profesional de los alumnos, según vayan optando por los diferentes itinerarios educativos o profesionales que el sistema educativo incluye en su oferta.

Los distintos programas institucionales permiten que la oferta educativa se vaya completando y adaptando a las condiciones, aspiraciones, y demandas de los alumnos y sus familias en particular y de la sociedad en su conjunto, mejorando las condiciones en que hayan de irse afrontando los desafíos sociales en constante evolución.

Se han cumplido de manera satisfactoria los objetivos previstos en el programa, de acuerdo con las actividades programadas y las obligaciones de carácter retributivo previstas para el ejercicio presupuestario..

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322B EDUCACIÓN SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
**CENTRO GESTOR :** 150160000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>					
<b>1 FUNCIONARIOS DOCENTES</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>		<b>REALIZADO 2019</b>	
FUNCIONARIOS DOCENTES	DOCENTES		20.389		20.389
		(M)	13.258	(M)	13.258
		(H)	7.131	(H)	7.131

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322C UNIVERSIDADES

**Servicio:** 15014 D.G. DE UNIVERSIDADES Y ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES

---

La Dirección General de Universidades y Enseñanzas Artísticas Superiores se plantea entre sus objetivos primordiales la planificación y ejecución de la política de educación superior madrileña, de acuerdo con las necesidades de capital humano de la región, en aras de mejorar el bienestar, la competitividad y la sostenibilidad de la sociedad madrileña.

Asume tareas de coordinación de las actividades de educación superior, la promoción de la cooperación entre las universidades, con la finalidad de realizar una gestión más eficiente de los recursos, una mejor atención de las demandas sociales y productivas y una mayor proyección internacional.

Para ello, la Comunidad de Madrid considera prioritario dotar a las universidades públicas de autonomía financiera, tanto en gastos corrientes como inversiones, que permita la prestación de un servicio público de educación superior de calidad. El sistema de financiación a las universidades se complementa así, con el sistema de becas y ayudas a los estudiantes.

Asimismo, constituye, también un objetivo preferente la financiación de los centros de enseñanzas artísticas superiores a fin de garantizar tanto la prestación de los servicios públicos que les son propios, como el desarrollo de actividades docentes de calidad.

Para la consecución de los retos planteados la Ley 9/2018, de 26 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019 establecía los siguientes objetivos cuyo grado de cumplimiento se detalla a continuación:

#### **FINANCIACION UNIVERSIDADES PUBLICAS DE MADRID**

La financiación de las universidades de la Comunidad de Madrid, se fundamenta en los principios de equidad, transparencia y objetividad en la distribución de fondos entre las seis universidades públicas de la región, todo ello con la finalidad de alcanzar la excelencia en docencia e investigación.

A tal fin, en el año 2019 se ejecutaron en su totalidad los créditos consignados para gastos corrientes de las seis universidades públicas madrileñas los cuales fueron objeto de los preceptivos incrementos en materia de retribuciones de personal. Asimismo, en este ejercicio, con la finalidad de equilibrar la pérdida de ingresos por reducción de precios públicos de estudios universitarios en los ejercicios pasados, se procede a la compensación de dicha pérdida mediante las correspondientes dotaciones en gastos corrientes a las citadas universidades. De igual manera, se registra una ejecución completa de las cuantías destinadas a la financiación de inversiones, ya sean de obra nueva, de reposición, mantenimiento, seguridad y/o equipamiento, dirigidos a garantizar una óptima dotación de infraestructuras para la prestación de las actividades de docencia e investigación propias de la Universidad.



---

## **DOTACIÓN DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO**

El sistema de financiación de las universidades se completa con los programas de ayudas y becas dirigidas, fundamentalmente, a tres colectivos: alumnos cuyas circunstancias personales, físicas o psíquicas, dificultan el acceso a estudios superiores en igualdad de condiciones; estudiantes con aprovechamiento académico excelente y, por último, a estudiantes que, por dificultades económicas y sociales, estén en riesgo de abandono de los estudios cursados. En este sentido, al amparo de las convocatorias de becas para estudiantes con rendimiento académico excelente y de alumnos con discapacidad que cursan estudios en Universidades y Centros Superiores de Enseñanzas Artísticas, se concedieron un total de 3.619 becas y ayudas.

Por su parte, en el programa de ayudas destinado a facilitar el acceso a la educación universitaria para compensar situaciones económicas desfavorables, instrumentado mediante convenios de colaboración con las seis universidades públicas madrileñas, resultaron beneficiarios de la misma un total de 2.606 alumnos.

## **CONSOLIDAR LAS ENSEÑANZAS Y SERVICIOS PRESTADOS POR LOS CENTROS DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES**

Durante el año 2019 se continúa con el proceso de incorporación, tanto en la gestión de las de las enseñanzas artísticas superiores como en los centros que las imparten, de las exigencias académicas y organizativas requeridas para cualquier institución de educación superior inserta en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

Dichas enseñanzas, al igual que en años anteriores, se impartieron a 2.312 alumnos, matriculados en los centros de Enseñanzas Artísticas Superiores: Real Conservatorio Superior de Música, Conservatorio Superior de Danza 'María de Ávila', Escuela Superior de Canto, Escuela Superior de Arte Dramático, Escuela Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales y Escuela Superior de Diseño.

Para sufragar, entre otras, las mencionadas actuaciones, de conformidad con lo establecido en el Decreto 149/2000, de 22 de junio, por el que se regula el régimen jurídico de la autonomía de gestión de los centros docentes públicos no universitarios, se transfirieron y ejecutaron en su totalidad los créditos destinados a gastos de funcionamiento de los mencionados centros.

## **FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE COORDINACIÓN**

Al igual que ejercicios anteriores, en el año 2019 resultó garantizado el normal funcionamiento de los órganos consultivos de coordinación con la comunidad universitaria, como lo son el Consejo Universitario de la Comunidad de Madrid, y el Consejo Interuniversitario de Estudiantes.

Por lo que respecta al Consejo Universitario de la Comunidad de Madrid, en su carácter de órgano consultivo de la Administración educativa, desempeñó sus funciones en relación con la optimización en la utilización de los recursos, el conocimiento e información a sus miembros de la programación universitaria de la Comunidad de Madrid y los Planes Anuales de Inversión Universitaria financiados con fondos de la Comunidad de Madrid. A tales efectos, además de las sesiones de rigor las reuniones del citado órgano se celebran cuando así lo requiere la naturaleza de los asuntos a tratar,

circunstancia por la que, frente a las previsiones efectuadas, se convocó y reunió al Consejo en seis ocasiones.

Por su parte, durante el año 2019, el Consejo Interuniversitario de Estudiantes fue convocado, en su calidad de órgano colegiado de consulta, deliberación y participación de los estudiantes universitarios madrileños en materia de política universitaria, a una sesión.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA :** 322C UNIVERSIDADES

**CENTRO GESTOR :** 150140000 D.G. DE UNIVERSIDADES Y ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 FINANCIACION UNIVERSIDADES PUBLICAS DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FINANCIACION UNIVERSIDADES PUBLICAS DE MADRID	UNIVERSIDADES PÚBLICAS	6	6
ACTUACIONES PLAN FINANCIACIÓN UPP	ACTUACIONES	6	6

**2 DOTACIÓN DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
BECAS	BENEFICIARIOS	6.118	6.225
		(M) 3.365	(M) 3.671
		(H) 2.753	(H) 2.554

**3 CONSOLIDAR LAS ENSEÑANZAS Y SERVICIOS PRESTADOS POR LOS CENTROS DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALUMNOS CONSERVATORIOS SUPERIORES	ALUMNOS	999	1.024
		(M) 698	(M) 538
		(H) 301	(H) 486
ALUMNOS ESCUELAS SUPERIORES DE ARTE DRAMATICO	ALUMNOS	373	356
		(M) 209	(M) 214
		(H) 164	(H) 142
ALUMNOS ESCUELA SUPERIOR DE DISEÑO	ALUMNOS	712	761
		(M) 510	(M) 510
		(H) 202	(H) 251
ALUMNOS ESCUELA CONSERVATORIO Y RESTAURACION BIENES CULTURALES	ALUMNOS	192	171
		(M) 100	(M) 140
		(H) 92	(H) 31
CONSERVATORIOS SUPERIORES	CENTROS	3	3
ESCUELA SUPERIOR DE ARTE DRAMATICO	CENTROS	1	1
ESCUELA CONSERVACION Y RESTAURACION BIENES CULTURALES	CENTROS	1	1
ESCUELA SUPERIOR DE DISEÑO	CENTROS	1	1
CENTROS PRIVADOS AUTORIZADOS	CENTROS	11	11

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

PROGRAMA : 322C UNIVERSIDADES

CENTRO GESTOR : 150140000 D.G. DE UNIVERSIDADES Y ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE COORDINACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REUNIONES DEL CONSEJO UNIVERSITARIO	REUNIONES	5	6
REUNIONES DEL CONSEJO DE ESTUDIANTES INTERUNIVERSITARIO	REUNIONES	2	1

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322E **ENSEÑANZAS EN RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIAS**

**Servicio:** 15011 **D.G. DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL**

---

La Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial ejerce las competencias de planificación, programación, ordenación y gestión, entre otros, de los centros públicos en los que se imparten enseñanzas artísticas profesionales y enseñanzas de idiomas, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 288/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Juventud.

Con el programa presupuestario 322E, la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial, atiende los gastos derivados del funcionamiento de los conservatorios profesionales de música y danza, las escuelas oficiales de idiomas y las escuelas de arte, colabora con las escuelas municipales de música y danza, a través de actuaciones de apoyo y asesoramiento, y sufraga los gastos derivados de las actividades de las agrupaciones musicales de carácter pedagógico.

Asimismo, promueve aquellas acciones dirigidas a potenciar la formación y perfeccionamiento del alumnado de las enseñanzas de régimen especial no universitarias, apoyando a su vez aquellas actividades relacionadas con la promoción cultural y artística en estos centros.

Por último, con este programa se atiende el servicio de limpieza de los centros de enseñanzas de régimen especial no universitaria que no disponen de personal propio para la realización de los citados trabajos y que son: 10 conservatorios profesionales de música y danza, 3 escuelas de arte y 8 escuelas oficiales de idiomas.

En consonancia con lo anteriormente expuesto, para el ejercicio presupuestario 2019 se fijaron los objetivos que a continuación se relacionan:

**CONSOLIDAR LAS ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIAS OFERTADAS EN CENTROS PÚBLICOS**

Se ha potenciado la orientación, formación y apoyo a estos centros, dando continuidad al desarrollo de las enseñanzas de régimen especial no universitarias, según la nueva ordenación del sistema educativo para las enseñanzas presenciales, semipresenciales y a distancia. De hecho, se ha producido un incremento de 1.000 alumnos en las enseñanzas de idiomas.

Se han atendido los gastos derivados del funcionamiento de 53 centros de enseñanzas de régimen especial: 14 conservatorios profesionales de música y danza, 35 escuelas oficiales de idiomas y 4 escuelas de arte.

Asimismo, se ha adecuado la oferta educativa a la demanda de los alumnos.

Se han actualizado las instalaciones, espacios y equipamiento de los centros que imparten enseñanzas de régimen especial.

### **AMPLIAR LA IMPLANTACIÓN DE LOS NIVELES C EN LAS ESCUELAS OFICIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Durante el año 2019 se ha continuado con la implantación y certificación del nivel C1 en las Escuelas Oficiales de idiomas de la Comunidad de Madrid.

Se ha iniciado la certificación del nivel C2 en las Escuelas Oficiales de Idiomas de la Comunidad de Madrid.

Cabe destacar el cumplimiento del objetivo habiéndose elevado el número de alumnos a 6.500 y 300 grupos, es decir, en más del doble de la cantidad prevista.

### **PROMOVER LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS, ACTUACIONES Y OTRAS INICIATIVAS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO, ARTÍSTICO Y CULTURAL**

Se ha financiado la elaboración y aplicación de las pruebas de certificación de las escuelas oficiales de idiomas de los niveles A2, B1, B2, C1 y C2 en los idiomas alemán, español como lengua extranjera, francés, inglés e italiano. Igualmente se han atendido las necesidades derivadas de los ensayos, actividades y programaciones artísticas de carácter educativo pedagógico.

Se ha ampliado para el año 2019 la prueba C2 en español como lengua extranjera al ser la primera vez que se certifica el nivel C2 en las Escuelas Oficiales de Idiomas de la Comunidad de Madrid y, por lo tanto, el número de pruebas a realizar ha sido mayor.

El descenso de participantes en el Coro de Niños y Jóvenes obedece a una menor demanda para pertenecer a éste.

### **PREMIAR LA EXCELENCIA DE LOS ALUMNOS QUE CURSAN ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIA.**

En el año 2019, se han convocado las ayudas para la ampliación de estudios de idiomas, música, danza, arte dramático, diseño, conservación y restauración de bienes culturales y artes plásticas y diseño en el extranjero.

Teniendo en cuenta el número de beneficiarios de los últimos años, el crédito destinado a este subconcepto se ha ejecutado prácticamente al 100%, no pudiendo incrementarse el número de beneficiarios a 60, tal y como se había previsto.

### **APOYAR MEDIANTE CONVENIOS LA FORMACIÓN Y EL PERFECCIONAMIENTO DEL ALUMNADO DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS**

Durante el año 2019 se han promovido acciones dirigidas a potenciar la formación y perfeccionamiento del alumnado de enseñanzas artísticas a través de la suscripción de convenios con fundaciones que favorecieron la proyección de jóvenes músicos en la Comunidad de Madrid.

Solo se han beneficiado 13 alumnos debido a la cuantía de la ayuda que reciben por parte

de la Fundación Albéniz, aunque el grado de ejecución ha sido del 100%.

En el caso de la aportación al Instituto de Cámara, el convenio que suscribe anualmente la Comunidad de Madrid está destinado al fomento de la música de cámara, así como al desarrollo de actividades artísticas y culturales tan necesarias para poder completar la formación académica de los participantes.

Por último, se colabora en la financiación de los gastos derivados del convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Móstoles para el sostenimiento del conservatorio profesional de música de titularidad municipal que cuenta con más de 450 alumnos y cuyo objetivo es el de atender la demanda creciente de estas enseñanzas en la zona sur de la Comunidad de Madrid.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322E ENSEÑANZAS EN RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIAS  
**CENTRO GESTOR :** 150110000 D.G. DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSOLIDAR LAS ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIAS OFERTADAS EN CENTROS PÚBLICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALUMNOS ENSEÑANZAS DE IDIOMAS	ALUMNOS	52.000	53.000
		(M) 33.400	(M) 34.000
		(H) 18.600	(H) 19.000
ALUMNOS ESCUELAS DE ARTE	ALUMNOS	1.600	1.600
		(M) 1.120	(M) 1.120
		(H) 480	(H) 480
ALUMNOS CONSERVATORIOS PROFESIONALES C.M.	ALUMNOS	6.400	6.400
		(M) 4.480	(M) 4.480
		(H) 1.920	(H) 1.920
ALUMNOS CONSERVATORIOS PROF. MUNICIPALES	ALUMNOS	480	480
		(M) 336	(M) 336
		(H) 144	(H) 144
ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS	CENTROS	35	35
ESCUELAS DE ARTE	CENTROS	4	4
CONSERVATORIOS PROFESIONALES C.M.	CENTROS	14	14

**2 AMPLIAR LA IMPLANTACIÓN DE LOS NIVELES C EN LAS ESCUELAS OFICIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
GRUPOS NIVELES C ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS	CURSOS	140	300
ALUMNOS NIVELES C ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS	ALUMNOS	3.200	6.500
		(M) 2.720	(M) 4.500
		(H) 480	(H) 2.000

**3 PROMOVER LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS, ACTUACIONES Y OTRAS INICIATIVAS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO, ARTÍSTICO Y CULTURAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRUEBAS DE CERTIFICACIÓN ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS	CERTIFICACIONES	52	56
ALUMNOS LIBRES PRUEBAS DE CERTIFICACIÓN ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS	ALUMNOS	4.000	4.000



SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

PROGRAMA : 322E ENSEÑANZAS EN RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIAS

CENTRO GESTOR : 150110000 D.G. DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL

OBJETIVOS/INDICADORES					
MIEMBROS CORO DE NIÑOS Y JÓVENES	ALUMNOS	(M)	2.800	(M)	2.800
		(H)	1.200	(H)	1.200
			120		110
		(M)	84	(M)	75
		(H)	36	(H)	35

4 PREMIAR LA EXCELENCIA DE LOS ALUMNOS QUE CURSAN ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIA.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019		
BENEFICIARIOS AYUDAS AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS	ALUMNOS		60	40	
		(M)	42	(M)	25
		(H)	18	(H)	15

5 APOYAR MEDIANTE CONVENIOS LA FORMACIÓN Y EL PERFECCIONAMIENTO DEL ALUMNADO DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019		
BENEFICIARIOS BECAS FUNDACIÓN ISAAC ALBÉNIZ	ALUMNOS		20	13	
		(M)	14	(M)	8
		(H)	6	(H)	5
FUNDACIÓN INSTITUTO MÚSICA DE CÁMARA DE MADRID	CENTROS		1	1	
ALUMNOS CONSERVATORIOS MUNICIPALES	ALUMNOS		480	480	
		(M)	336	(M)	310
		(H)	144	(H)	170
CONSERVATORIOS PROFESIONALES MUNICIPALES	CENTROS		1	1	

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322E **ENSEÑANZAS EN RÉGIMEN ESPECIAL NO  
UNIVERSITARIAS**

**Servicio:** 15016 **D.G. DE RECURSOS HUMANOS**

---

El objetivo general de este programa consiste en la financiación de los gastos de personal correspondientes al profesorado de enseñanzas de régimen especial. Las enseñanzas de régimen especial contempladas en la legislación son las enseñanzas artísticas, de idiomas, y deportivas. También se financian con cargo a este programa los profesores especialistas que prestan servicios en estos centros.

### **DOCENTES**

La mejora de este tipo de enseñanzas supone una apuesta cualitativa en el sistema educativo, que contribuirá a aumentar el nivel cultural y artístico de la Comunidad de Madrid. Con carácter general, el mantenimiento en los términos adecuados de la oferta pública de enseñanzas de régimen especial es uno de los objetivos contemplados para la mejora de la calidad del sistema educativo de la Consejería de Educación y Juventud de la Comunidad de Madrid en los próximos cursos, manteniendo los niveles de calidad alcanzados.

Las enseñanzas artísticas tienen como finalidad proporcionar al alumnado una formación artística de calidad y garantizar la cualificación de los futuros profesionales de la música, la danza, el arte dramático, las artes plásticas y el diseño.

Las enseñanzas de idiomas tienen por objeto capacitar al alumnado para el uso adecuado de los diferentes idiomas, fuera de las etapas ordinarias del sistema educativo, complementando y mejorando las actuaciones del sistema educativo ordinario.

Por tanto, la Consejería de Educación y Juventud, pretende seguir adecuando, en términos de modalidades y enseñanzas ofertadas, y en ámbito geográfico, la oferta de las enseñanzas de idiomas, música, danza y arte dramático, ciclos formativos de artes plásticas y diseño y conservación y restauración de bienes culturales, conducentes a la obtención de títulos para el desarrollo de actividades artísticas.

Se han cumplido de manera satisfactoria los objetivos previstos en el programa, de acuerdo con las actividades programadas y las obligaciones de carácter retributivo previstas para el ejercicio presupuestario..

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322E ENSEÑANZAS EN RÉGIMEN ESPECIAL NO UNIVERSITARIAS  
**CENTRO GESTOR :** 150160000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS/INDICADORES			
1 DOCENTES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCENTES	DOCENTES	1.864	1.864
		(M) 1.077	(M) 1.077
		(H) 787	(H) 787

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322F *CENTROS ESPECÍFICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL*

**Servicio:** 15011 *D.G. DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL*

---

Con el programa presupuestario 322F, la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial, a través de la Subdirección General de Centros de Formación Profesional atiende, la planificación, los servicios y el funcionamiento de los centros en los que se imparte exclusivamente enseñanzas de formación profesional del sistema educativo en todas sus modalidades; y así mismo da respuesta a la planificación de estas enseñanzas en los Institutos de Educación Secundaria, en los que también se imparte Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato.

Respecto de los centros públicos, los objetivos que la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial ha acometido en el ejercicio presupuestario del año 2019, son los siguientes:

**CONSOLIDAR Y AMPLIAR LAS ENSEÑANZAS OFERTADAS POR LA RED DE CENTROS PUBLICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

En el año 2019, se ha renovado la red de centros de Formación Profesional, implantado en los centros públicos nuevos ciclos formativos y actualizando las instalaciones, espacios y equipamientos de los centros que imparten Formación Profesional.

La red de formación profesional está integrada por centros docentes específicos de FP y centros que además imparten enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, cuya titularidad corresponde a la Consejería de Educación y Juventud de la Comunidad de Madrid.

El número de centros en funcionamiento que han impartido exclusivamente enseñanzas de Formación Profesional ascendió a 41. Así mismo, con este programa se atendió el servicio de limpieza de los centros de enseñanzas de formación profesional específicos que no disponen de personal propio para la realización de los citados trabajos incrementándose en dos centros más dicho servicio.

Por otro lado, el número de ciclos formativos de formación profesional que se impartieron en centros públicos ascendió a 122, los alumnos que cursaron dichos ciclos más de 29.000, con un notable incremento, al igual que en las unidades de ciclos formativos, que ascendieron a 1.045. El notorio incremento se debe a las acciones de consolidación e implantación de nuevos ciclos en la oferta educativa de la formación profesional. Otro dato importante, es el aumento en tres puntos del porcentaje de mujeres que han cursado dichas enseñanzas respecto a la previsión. Dicho porcentaje se ha incrementado tres puntos debido a una mayor incorporación de la mujer en las enseñanzas de Formación Profesional y también debido a un aumento de grupos de ciclos formativos tan demandados como Cuidados Auxiliares de Enfermería, Educación Infantil e Integración Social en los cuales más del 80 % del alumnado son mujeres.

---

## **DIVERSIFICAR LA OFERTA DE FORMACIÓN PROFESIONAL, EN LAS MODALIDADES DUAL, DISTANCIA, BILINGÜE**

Durante el año 2019, se ha continuado implantando ciclos formativos ya existentes en las enseñanzas de formación de grado medio y superior en la modalidad dual incrementándose, por tanto, el número de alumnos, así como el número de empresas que han participado en el desarrollo de la misma.

El número de empresas que participaron en la modalidad de DUAL fue de 1200 empresas en el año 2019, un incremento de 100 empresas más con respecto al año 2018.

Asimismo, se ha continuado con la implantación de ciclos formativos ya existentes en la modalidad bilingüe, para tratar de conseguir una mayor empleabilidad de los titulados que cursen las formaciones bilingües y favorecer su movilidad en otros estados de la Unión Europea. En el año 2019 se han implantado dos nuevos ciclos en esta modalidad como son Comercio Internacional y Desarrollo de Aplicaciones Web.

Con objeto de favorecer el aprendizaje a lo largo de la vida se ha incrementado la oferta de formación profesional a distancia, para que las personas que están trabajando puedan seguir formándose. Este incremento ha supuesto que 763 alumnos más estén matriculados en dicho régimen, acercándose a los casi 3.700 alumnos matriculados a distancia.

Se ha producido un descenso en el número de alumnos de la modalidad FCT Ampliada al suprimirse un ciclo de la familia profesional de Química e implantar dicho ciclo en la modalidad dual.

## **DESARROLLAR CURRICULARMENTE LOS NUEVOS TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL, REFORZANDO LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO QUE IMPARTIRÁ LOS NUEVOS CICLOS FORMATIVOS**

Durante el año 2019, se ha ampliado el catálogo de ciclos formativos de formación profesional. El catálogo se ha ampliado al final con cuatro nuevos títulos de las seis previstos, tres de la familia profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos y uno de la familia profesional de Industrias Alimentarias. Finalmente, un ciclo formativo perteneciente a la familia profesional de Emergencias y Protección Civil, y otro ciclo de la familia profesional de Madera, Corcho y Mueble no se pudieron implantar por motivos logísticos y temporales.

Con respecto a los cursos de formación dirigidos al profesorado desde esta Subdirección en el año 2019 no se realizó ningún curso específico de formación. Se realizaron a través de la Subdirección de Formación del Profesorado en sus centros CRIF Las Acacias y en los CTIF de las diferentes Áreas Territoriales.

---

**FAVORECER EL APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA PARA MEJORAR LA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS, A TRAVÉS DEL ACCESO A LAS ENSEÑANZAS Y A LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL.**

En el año 2019, se han potenciado las pruebas de acceso a las enseñanzas de formación profesional, para facilitar que las personas que no cumplen los requisitos académicos tengan la posibilidad de optar a cursar enseñanzas de formación profesional. Continuando la tendencia al alza, en concreto, casi 400 alumnos más matriculados en las pruebas de acceso.

Asimismo, se ha incrementado el número de titulaciones que se ofertan en las pruebas para la obtención de títulos de formación profesional (libres), con el fin de posibilitar que los ciudadanos que comenzaron sus estudios de formación profesional y no lo culminaron en su momento, puedan terminarlos por esta vía.

Se han fomentado las aulas profesionales de emprendimiento, incrementando el número de centros que las desarrollan. No solamente en centros específicos de formación profesional sino también en centros de secundaria y bachillerato que imparten enseñanzas de formación profesional.

**FAVORECER LA INSERCIÓN DE LOS JÓVENES MEDIANTE LA COLABORACIÓN CON LAS EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN LA FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO**

En 2019, el número de alumnos de Formación Profesional que han realizado prácticas formativas en empresas ha ascendido a 18.670, contribuyendo a su posterior inserción en el mercado de trabajo. Este aumento en más de 1.500 alumnos es significativo y va parejo al incremento del alumnado en la formación profesional.

Asimismo, se ha fomentado la movilidad de los alumnos para la realización del módulo de FCT en otros países de la Unión Europea a través del programa Erasmus+.

**OFRECER UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD A COLECTIVOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS Y PARA ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES**

Los Programas Profesionales de modalidad general tienen la finalidad de facilitar el acceso al mundo laboral a los jóvenes que, sin haber obtenido el título de Formación Profesional, abandonaron el sistema educativo, se encuentran desescolarizados, en situación de marginación o riesgo de exclusión social y con dificultades para adaptarse al medio escolar y laboral. Debemos destacar la corrección en la desviación del porcentaje de mujeres que cursan estos programas, realmente es de un 30 % del total del alumnado.

Estos Programas Profesionales de modalidad general se han desarrollado en Unidades de Formación e Inserción Laboral y en colaboración con entidades sin ánimo de lucro.

En 2019 han funcionado 10 Unidades de Formación e Inserción Laboral. En las Unidades de Formación e Inserción Laboral (UFIL), donde se imparten dichos programas, la matrícula y la titulación es abierta a lo largo del año. Tal circunstancia unida a la

idiosincrasia del alumnado de estos centros y las particularidades del proceso de admisión han conducido a un pequeño descenso de 41 alumnos en el año 2019.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA :** 322F CENTROS ESPECÍFICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

**CENTRO GESTOR :** 150110000 D.G. DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSOLIDAR Y AMPLIAR LAS ENSEÑANZAS OFERTADAS POR LA RED DE CENTROS PUBLICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CICLOS FORMATIVOS	CICLOS FORMATIVOS	118	122
ALUMNOS CICLOS FORMATIVOS	ALUMNOS	26.698	29.008
		(M) 11.480	(M) 13.105
		(H) 15.218	(H) 15.903
TOTAL ALUMNOS CENTROS FORMACIÓN PROFESIONAL (F.P.)	ALUMNOS	26.698	29.008
		(M) 11.480	(M) 13.105
		(H) 15.218	(H) 15.903
UNIDADES CICLOS FORMATIVOS	UNIDADES	968	1.045
TOTAL UNIDADES FORMACIÓN PROFESIONAL	UNIDADES	968	1.045
CENTROS ESPECIFICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (F.P.)	CENTROS	41	41

**2 DIVERSIFICAR LA OFERTA DE FORMACIÓN PROFESIONAL, EN LAS MODALIDADES DUAL, DISTANCIA, BILINGÜE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CICLOS FORMATIVOS	CICLOS FORMATIVOS	64	64
ALUMNOS CICLOS FORMATIVOS DUAL	ALUMNOS	6.000	6.337
		(M) 2.340	(M) 2.450
		(H) 3.660	(H) 3.887
ALUMNOS CICLOS FORMATIVOS FCT AMPLIADA	ALUMNOS	825	748
		(M) 528	(M) 549
		(H) 297	(H) 199
ALUMNOS DISTANCIA	ALUMNOS	2.925	3.688
		(M) 2.311	(M) 2.578
		(H) 614	(H) 1.110
TOTAL ALUMNOS DUAL, AMPLIADA Y DISTANCIA	ALUMNOS	9.750	10.773
		(M) 5.179	(M) 5.577
		(H) 4.571	(H) 5.196
UNIDADES DUAL	UNIDADES	282	293
UNIDADES FCT AMPLIADAS	UNIDADES	16	15
UNIDADES DISTANCIA	UNIDADES	21	23
TOTAL UNIDADES DUAL, AMPLIADA Y DISTANCIA	UNIDADES	319	331



SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

PROGRAMA : 322F CENTROS ESPECÍFICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

CENTRO GESTOR : 150110000 D.G. DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 3 DESARROLLAR CURRICULARMENTE LOS NUEVOS TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL, REFORZANDO LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO QUE IMPARTIRÁ LOS NUEVOS CICLOS FORMATIVOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL	TÍTULOS	6	4
FORMACIÓN DEL PROFESORADO	CURSOS	10	0

- 4 FAVORECER EL APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA PARA MEJORAR LA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS, A TRAVÉS DEL ACCESO A LAS ENSEÑANZAS Y A LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRUEBAS DE ACCESO A CICLOS FORMATIVOS	ALUMNOS	11.000	11.396
		(M) 5.280	(M) 5.400
		(H) 5.720	(H) 5.996
PRUEBA PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE TÉCNICO Y TÉCNICO SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL	TÍTULOS	65	66

- 5 FAVORECER LA INSERCIÓN DE LOS JÓVENES MEDIANTE LA COLABORACIÓN CON LAS EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN LA FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALUMNOS QUE HAN REALIZADO EL MÓDULO DE FCT (FORMACIÓN EN CTROS. DE TRABAJO)	ALUMNOS	17.125	18.670
		(M) 8.049	(M) 8.730
		(H) 9.076	(H) 9.940
MOVILIDADES	ALUMNOS	1.100	1.117
		(M) 603	(M) 628
		(H) 497	(H) 489

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

PROGRAMA : 322F CENTROS ESPECÍFICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

CENTRO GESTOR : 150110000 D.G. DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

6 OFRECER UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD A COLECTIVOS CON NECESIDADES ESPECIFICAS  
Y PARA ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROGRAMAS PROFESIONALES	ALUMNOS	625	584
		(M) 6	(M) 185
		(H) 619	(H) 399

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322G *EDUCACIÓN COMPENSATORIA*

**Servicio:** 15016 *D.G. DE RECURSOS HUMANOS*

---

El objetivo de este programa es la financiación del personal dedicado a los planes de educación compensatoria y a la educación de adultos.

### **DOCENTES**

La Educación Compensatoria engloba la realización de diferentes acciones dirigidas a la atención de aquellos grupos que, por diversas razones de índole social, económica, cultural, residencial, de procedencia, etc. encuentran especiales dificultades para el acceso, la permanencia o el éxito en el sistema educativo. Estas acciones, dirigidas a la comprensión de las desigualdades en las condiciones iniciales del alumno, se orientan a garantizar que la libertad e igualdad ante el sistema escolar sean reales y efectivas.

Se mantiene el programa de Escuelas de Bienvenida, con el funcionamiento de las Aulas de Enlace en las que se integran los alumnos con necesidades de adaptación previa al sistema escolar.

En cuanto a la Educación de Adultos, su objetivo consiste en dar respuesta a la necesidades de educación y formación de los sectores sociales con mayores necesidades, con mayor riesgo de exclusión social o con necesidades más acuciantes de educación y formación para el acceso al empleo o su promoción: adultos con escasa formación básica, trabajadores con graves deficiencias de formación, personas adultas con necesidades específicas de formación, tales como idiomas, formación profesional o bachillerato.

De conformidad con lo expuesto, se consideran cumplidos los objetivos de este programa de manera satisfactoria, de acuerdo con las actividades programadas y las obligaciones de carácter retributivo previstas para el ejercicio presupuestario..

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322G EDUCACIÓN COMPENSATORIA  
**CENTRO GESTOR :** 150160000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>					
1 DOCENTES					
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>		<b>REALIZADO 2019</b>	
DOCENTES	DOCENTES		2.487		2.487
		(M)	1.826	(M)	1.826
		(H)	661	(H)	661

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 3220 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

**Servicio:** 15012 D.G. DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

---

En el ejercicio 2019 los créditos del programa presupuestario 3220 “Calidad de la Enseñanza” fueron destinados a financiar procesos de mejora continua y permanente de la práctica educativa inspirados en los principios de excelencia y calidad, reflejados en el diseño de una oferta formativa amplia y diversificada como garantía de la actualización científica y didáctica del profesorado de niveles anteriores a la universidad; al desarrollo de programas, proyectos y experiencias innovadoras de carácter educativo; la evaluación de actuaciones y resultados del sistema educativo así como a la extensión progresiva del modelo de enseñanza bilingüe español-inglés en los centros educativos de la Comunidad de Madrid.

Para la consecución de dichos fines, la Ley 9/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019 establecía los siguientes objetivos cuyo grado de cumplimiento se detalla a continuación:

#### **ELABORAR Y EJECUTAR LOS PLANES DE FORMACIÓN PERMANENTE DEL PROFESORADO**

En el marco del Plan de Formación Permanente del Profesorado se computaron un total de 2.641 acciones formativas en las que participaron 51.882 docentes. A su vez, el Plan de Formación Profesional, registró, a consecuencia de una menor demanda por parte del colectivo destinatario de las mismas, una ejecución de actividades inferior a las inicialmente proyectadas, realizándose 69 actividades de las 85 previstas, a las cuales asistieron 723 profesores de las distintas familias profesionales.

Para la financiación de ambos Planes se han transferido, de conformidad con lo establecido en el Decreto 149/2000, de 22 de junio, los créditos para el funcionamiento ordinario y la prestación de servicios y actividades formativas a los centros que integran la red de formación del profesorado de la Comunidad de Madrid.

#### **REFORZAR Y MANTENER LA OFERTA FORMATIVA**

El mantenimiento de la oferta formativa al profesorado se plasmó en la continuidad de la colaboración con los agentes del sector mediante la suscripción de 27 convenios de colaboración con distintas instituciones y entidades que tienen por finalidad la formación del profesorado. La desviación respecto a las previsiones de colaboración planificadas en principio responde a la existencia de negociaciones no finalizadas en el pasado año.

La colaboración con Universidades para el desarrollo de las prácticas de estudiantes de Magisterio, Grados y Máster para el ejercicio de la profesión docente se instrumentó mediante la formalización de 26 convenios de prácticas profesionales.

Por último, desde la perspectiva de ofrecer una formación de calidad al profesorado de Formación Profesional y con la intención de complementar una oferta formativa que dé respuesta a todas las familias profesionales de este nivel educativo, se han suscrito 9 Convenios de Formación Profesional.

---

## RECONOCER LA ACTIVIDAD Y LA FUNCIÓN DOCENTE

Para la acreditación de méritos específicos en los procesos de selección y promoción profesional, así como, en su caso, para la obtención del correspondiente complemento específico retributivo docente se expidieron y registraron 42.335 certificados de formación y 2.844 de especial dedicación.

## MODELO BILINGÜE: MEJORAR LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA EN INGLÉS, FRANCÉS Y ALEMÁN DE PROFESORES Y ALUMNOS

La adecuación de los recursos disponibles a la selección de centros bilingües determinó el incremento del modelo bilingüe español-inglés en 10 colegios de educación infantil y primaria y 5 institutos, por lo que el número de centros bilingües ascendió a 569 en septiembre de 2019.

Asimismo, la iniciativa de extensión progresiva de las enseñanzas bilingües a todas las enseñanzas, supuso la implantación de proyectos bilingües en 8 centros que imparten formación profesional, si bien, debido a distintos factores externos, dicha previsión fue inferior en dos centros a la estimada en su día.

El incremento natural del programa de centros bilingües español-inglés, la creación de nuevos centros bilingües, así como el mantenimiento de los programas de Secciones Lingüísticas de francés y alemán tiene reflejo inmediato en la dotación del recurso de auxiliares de conversación que ascendió a 2.255 auxiliares en el pasado ejercicio. Asimismo, con la finalidad de reforzar el aprendizaje del inglés de los alumnos de los centros en los que todavía no está implantado el modelo de enseñanza bilingüe español-inglés, se asignaron 299 auxiliares de conversación a distintos centros educativos.

En el ámbito de la formación del profesorado bilingüe se desarrollaron planes específicos de formación en lenguas extranjeras en países nativos cuya implementación se realizó mediante convenios de colaboración con instituciones de reconocido prestigio internacional en la enseñanza de lenguas a profesores. En el marco de dichos planes se impartieron 54 cursos, se formó a 1.274 profesores y se suscribieron tres convenios de colaboración, siendo dicha expectativa inferior a la estimada, tanto en número de profesores formados como en convenios formalizados, por causa de la coincidencia en fechas de la formación ofrecida con la convocatoria de distintos procesos selectivos destinados a los colectivos de docentes.

Por último, en cumplimiento de la normativa que regula los colegios e institutos bilingües de la Comunidad de Madrid, se realizaron las pruebas externas de nivel lingüístico en 6º curso de Educación Primaria y 4º curso de Educación Secundaria, evaluándose a 26.412 alumnos de 327 colegios bilingües y 11.375 alumnos de 119 institutos bilingües.

## PROYECTOS Y PROGRAMAS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA: FOMENTAR LA RELACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS Y PROFESORES Y PROMOVER EL INTERCAMBIO Y MOVILIDAD ENTRE CENTROS EDUCATIVOS

Con la finalidad de potenciar el desarrollo de hábitos de comprensión y tolerancia y la participación en la vida del centro docente, la práctica de actividades extraescolares, la

adquisición de conocimientos y valores de convivencia en el alumno y la innovación educativa se realizaron las siguientes actuaciones:

a) El Programa de Educación Ambiental reflejó la asistencia de 2.203 profesores y 28.973 alumnos que, a través de la realización de experiencias educativas en los centros de formación ambiental y distintas actividades de formación, adquirieron hábitos socialmente responsables con el medio ambiente. Asimismo, los distintos programas desarrollados en el Centro de Intercambios Escolares presentaron la participación de 1.337 estudiantes y 126 profesores que intercambiaron experiencias educativas con otras comunidades autónomas y países de la Unión Europea.

b) En el ámbito del Programa Educar para Ser, asociado a formación docente para su implementación en las aulas, se contó con la participación de 31 centros educativos de Educación Infantil y Primaria y se formó a 126 docentes. En relación al Programa Ayuda a la Dislexia cabe destacar la práctica de la prueba de detección de dislexia realizada en 2019 a 35.000 alumnos de 107 colegios de la Comunidad de Madrid.

c) En el marco del programa europeo Erasmus+ las acciones de movilidad, en sus distintas modalidades de personal, asociaciones estratégicas de centros, coordinadores y socios, ascendieron a 2.155 y en el programa e-Twinning se constataron 907 registros de nuevos de docentes.

d) Mención aparte merecen las convocatorias de premios que tienen por fin reconocer oficialmente los méritos basados en el esfuerzo y el trabajo del alumnado que ha cursado enseñanzas con una trayectoria académica cualificada, como son las convocatorias de premios extraordinarios destinadas a alumnos de Bachillerato, Educación Secundaria Obligatoria y Formación Profesional. Dichas convocatorias presentaron una participación de 1.359, 832 y 310 alumnos, respectivamente. Por su parte, en materia de Enseñanzas artísticas el número de alumnos que concurrió a las convocatorias fue de 28 en Artes Plásticas y Diseño, 42 en música y 5 en danza.

e) Por último, en cuanto a la participación en las distintas convocatorias de certámenes, premios y torneos, a pesar de que se constatan algunas desviaciones respecto a las estimaciones proyectadas, cuya causa depende de factores vinculados a las características y actividades propias de cada curso escolar, se constataron los siguientes resultados:

En los certámenes de teatro escolar y teatro inclusivo presentaron solicitud 72 y 12 centros, respectivamente. Los torneos de debate escolar, debate en inglés y debate en francés, registraron la inscripción de 53, 73 y 10 centros. En el certamen de oratoria se computó una participación de 17 centros, en el de oratoria en inglés de 18 institutos, en el de narración y recitado de poesía intervinieron 328 alumnos de 101 centros educativos, en el certamen de cortometrajes en lengua extranjera 29 centros y, por último, en el de coros escolares fueron 77 los centros inscritos.

#### **DESARROLLAR ACTUACIONES DE DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PARA FAVORECER LA IMPLANTACIÓN DE PROCESOS DE MEJORA Y CALIDAD EN LA EDUCACIÓN. ELABORAR LAS ESTADÍSTICAS DE EDUCACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación establece en sus artículos 20, 21.1 y 29, la obligación de realizar una evaluación individualizada a todos los alumnos de 3º y 6º curso de Educación Primaria y 4º de Educación Secundaria Obligatoria. En

cumplimiento de dichos preceptos, se realizaron las evaluaciones en 3º de Primaria a 69.977 alumnos de 1.347 centros, en 6º de Primaria a 69.355 alumnos de 1.309 centros y, por último, en 4º ESO a 62.165 alumnos de 803 centros. Dichas actuaciones se complementaron con la elaboración de análisis estadísticos e informes individuales de centros de las citadas pruebas individualizadas.

Asimismo, la Comunidad de Madrid participó en las siguientes evaluaciones y estudios internacionales: Prueba TIMSS concurriendo con 4.160 alumnos de 172 centros educativos; Prueba PISA para centros educativos de la OCDE realizada sobre una muestra de 400 alumnos de 5 centros educativos seleccionados y, finalmente, al Estudio Internacional Taliss Video con 85 profesores de 70 centros.

Por lo que se refiere al análisis de datos estadísticos de la Consejería, se realizaron los trabajos de campo necesarios para la elaboración de las siguientes estadísticas: Estadística de la enseñanza que supuso la recogida y tratamiento de datos relativos a 1.335.203 alumnos y 3.650 centros educativos, Estadística del alumnado de formación profesional individualizada referida a 97.307 alumnos y 331 centros que imparten estas enseñanzas, Estadística de Sociedad de la Información sobre 2.510 centros; Estadística de gasto en educación, Estadística de becas y ayudas al estudio de enseñanzas anteriores a la universidad y la Estadística de Bibliotecas Escolares. Finalmente, se ejecutaron las funciones pertinentes en relación a la explotación de información para la cumplimentación de la estadística estatal relativa a la movilidad del profesorado.

#### **DESARROLLAR ACCIONES FORMATIVAS PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS**

Con la finalidad de formar al profesorado en la detección, prevención e intervención en los conflictos, particularmente, los que puedan derivar en el acoso escolar, se han promovido, además de actividades formativas específicas en modalidad presencial, formación en línea no tutorizada dirigida a docentes, familias y demás agentes de la comunidad educativa, desarrollándose 4 Massive Online Open Courses..

En el año 2019 el número global de participantes formados en acciones formativas, tanto presenciales como no presenciales, en la temática de referencia ascendió a 9.244.

#### **DESARROLLAR EL PORTAL EDUCATIVO EDUCAMADRID Y OTRAS ACTUACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN EN LOS CENTROS DOCENTES DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

La Plataforma Tecnológica Educa Madrid provee a los docentes y alumnos de un amplio abanico de servicios y herramientas para las actividades de enseñanza-aprendizaje en entornos online, entre los que cabe mencionar el correo educativo, entornos virtuales de aprendizaje, herramientas para crear y gestionar contenidos educativos digitales, espacios webs, servicios de mensajería instantánea., servicios de retransmisión en vivo de actividades o eventos, servicio de alojamiento en la nube y biblioteca de medios digitales (vídeos, imágenes, audios, diseño 3D, ePub, actividades Scraach y otros documentos).

Los servicios experimentaron un crecimiento sustancial ascendiendo el número de usuarios a 1.169.254, concentrándose, fundamentalmente, dicho crecimiento en las prestaciones de nube de almacenamiento y aulas virtuales. Sin embargo, la ampliación de filtros de acceso al portal para impedir entradas potencialmente perjudiciales motivó que



el número de visitas fuese de 51.370.356 y, por tanto, inferior en 16.629.644 a la previsión efectuada para el año 2019.

El número de licencias inicialmente previstas se ha visto reducido a 7 como consecuencia de la reunificación de procedimientos de contratación pública que posibilitó la prestación de distintos servicios, anteriormente suministrados por varios terceros, por un único adjudicatario.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 3220 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA  
**CENTRO GESTOR :** 150120000 D.G. DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ELABORAR Y EJECUTAR LOS PLANES DE FORMACIÓN PERMANENTE DEL PROFESORADO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAN FORMACIÓN RED DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	DOCENTES	36.000	51.882
		(M) 20.000	(M) 38.771
		(H) 16.000	(H) 13.111
ACTIVIDADES PLAN DE FORMACIÓN RED FORMACIÓN DEL PROFESORADO	ACTIVIDADES	1.500	2.641
PLAN DE FORMACIÓN PROFESORES FORMACIÓN PROFESIONAL	DOCENTES	1.100	723
		(M) 575	(M) 390
		(H) 525	(H) 333
ACTIVIDADES PLAN DE FORMACIÓN DEL PROFESORES FORMACIÓN PROFESIONAL	ACTIVIDADES	85	69

**2 REFORZAR Y MANTENER LA OFERTA FORMATIVA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS CON ENTIDADES	CONVENIOS	30	27
CONVENIOS FORMACIÓN	CONVENIOS	7	9

**3 RECONOCER LA ACTIVIDAD Y LA FUNCIÓN DOCENTE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CERTIFICADOS DE FORMACIÓN	CERTIFICADOS	40.500	42.355
CERTIFICADOS DE ESPECIAL DEDICACIÓN	CERTIFICADOS	1.700	2.844

**4 MODELO BILINGÜE: MEJORAR LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA EN INGLÉS, FRANCÉS Y ALEMÁN DE PROFESORES Y ALUMNOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS FORMACIÓN PROGRAMA BILINGÜE	CONVENIOS	6	3
PROFESORES EN FORMACIÓN BILINGÜE (INGLÉS, FRANCÉS Y ALEMÁN)	DOCENTES	2.000	1.274
		(M) 1.000	(M) 784
		(H) 1.000	(H) 490
CURSOS DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA BILINGÜE	CURSOS	50	54
COLEGIOS PÚBLICOS BILINGÜES	COLEGIOS	379	394
INSTITUTOS PÚBLICOS BILINGÜES	INSTITUTOS	166	175

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 3220 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA  
CENTRO GESTOR : 150120000 D.G. DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL	CENTROS	10	8
EVALUACIÓN DE PROGRAMAS BILINGÜES	CENTROS	437	446

**5 PROYECTOS Y PROGRAMAS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA: FOMENTAR LA RELACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS Y PROFESORES Y PROMOVER EL INTERCAMBIO Y MOVILIDAD ENTRE CENTROS EDUCATIVOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CERTAMEN DE TEATRO ESCOLAR	CENTROS	98	72
CERTAMEN DE COROS ESCOLARES	CENTROS	100	77
CERTAMEN DEBATE ESCOLAR	CENTROS	60	53
CONCURSO ORATORIA	CENTROS	40	17
CONVOCATORIA DE INMERSIÓN LINGÜÍSTICA EN ORATORIA	CENTROS	15	18
CONCURSO DE CORTOMETRAJES EN LENGUA EXTRANJERA	CENTROS	35	29
PREMIOS EXTRAORDINARIOS DE BACHILLERATO	ALUMNOS	1.500	1.359
		(M) 750	(M) 680
		(H) 750	(H) 679
PREMIOS EXTRAORDINARIOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA	ALUMNOS	1.200	832
		(M) 600	(M) 555
		(H) 600	(H) 277
PREMIOS EXTRAORDINARIOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL GRADO SUPERIOR	ALUMNOS	250	310
		(M) 125	(M) 155
		(H) 125	(H) 155
PREMIOS EXTRAORDINARIOS DE ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO, DANZA Y MÚSICA	ALUMNOS	70	75
		(M) 35	(M) 38
		(H) 35	(H) 37
CONCURSO DE NARRACIÓN Y DE RECITADO DE POESÍA	ALUMNOS	300	328
		(M) 150	(M) 164
		(H) 150	(H) 164
PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	DOCENTES	1.900	2.203
		(M) 950	(M) 1.646
		(H) 950	(H) 557
PROGRAMAS EUROPEOS	ACCIONES	1.200	2.155

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 3220 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA  
CENTRO GESTOR : 150120000 D.G. DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

6 DESARROLLAR ACTUACIONES DE DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PARA FAVORECER LA IMPLANTACIÓN DE PROCESOS DE MEJORA Y CALIDAD EN LA EDUCACIÓN. ELABORAR LAS ESTADÍSTICAS DE EDUCACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EVALUACIONES	CENTROS	160	177
ACTUACIONES	ACTUACIONES	4	3
ESTADÍSTICAS	ACTUACIONES	6	7
CENTROS EDUCATIVOS EVALUACIÓN 3º EDUCACIÓN PRIMARIA	CENTROS	1.300	1.347
ALUMNOS EVALUACIÓN 3º EDUCACIÓN PRIMARIA	ALUMNOS EVALUADOS	70.000	69.977
		(M) 35.000	(M) 36.388
		(H) 35.000	(H) 33.589
CENTROS EDUCATIVOS EVALUACIÓN FINAL PRIMARIA	CENTROS	1.300	1.309
ALUMNOS EVALUACIÓN FINAL PRIMARIA	ALUMNOS EVALUADOS	60.000	69.355
		(M) 30.000	(M) 36.065
		(H) 30.000	(H) 33.290
CENTROS EDUCATIVOS EVALUACIÓN FINAL ESO	CENTROS	800	803
ALUMNOS EVALUACIÓN FINAL ESO	ALUMNOS EVALUADOS	60.000	62.165
		(M) 30.000	(M) 32.326
		(H) 30.000	(H) 29.839

7 DESARROLLAR ACCIONES FORMATIVAS PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAN DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA	DOCENTES	4.000	9.244
		(M) 2.500	(M) 6.908
		(H) 1.500	(H) 2.336

8 DESARROLLAR EL PORTAL EDUCATIVO EDUCAMADRID Y OTRAS ACTUACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN EN LOS CENTROS DOCENTES DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
COLABORACIÓN CON PROFESIONALES	PROFESIONALES	8	8
		(M) 4	(M) 2
		(H) 4	(H) 6
LICENCIAS/APLICACIONES FUNCIONAMIENTO PORTAL WEB	UNIDADES	9	7
DESARROLLO Y GESTIÓN PORTAL EDUCAMADRID	USUARIOS	390.000	1.169.254
		(M) 195.000	(M) 584.627
		(H) 195.000	(H) 584.627

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 3220 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA  
**CENTRO GESTOR :** 150120000 D.G. DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

OBJETIVOS/INDICADORES				
	DOCUMENTACIÓN Y MATERIALES EDUCAMADRID CONSULTADOS	VISITAS PORTAL	68.000.000	51.370.356

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 3220 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

**Servicio:** 15016 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

---

El objetivo de este programa es atender las retribuciones, tanto del personal destinado en los Centros Territoriales de Innovación y Formación, como del personal con licencia para realizar actividades de formación.

### **DOCENTES**

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que la formación permanente del profesorado es un derecho y una obligación para el profesorado, y es una responsabilidad de las Administraciones educativas y los centros para adecuar los conocimientos científicos y los métodos docentes a los avances que se van produciendo, a fin de mejorar la calidad de la enseñanza y el funcionamiento de los centros.

Las Administraciones educativas deben promover la utilización de las tecnologías de la información y comunicación y la formación en lenguas extranjeras de todo el profesorado, independientemente de su especialidad, y fomentar los programas de investigación e innovación educativa.

De acuerdo con los citados objetivos, el programa 3220 permite atender a las necesidades derivadas de la formación del profesorado, a través de las retribuciones del profesorado que presta sus servicios en los Centros Territoriales de Innovación y Formación, así como en los Centros Regionales dedicados a la formación del profesorado.

Al cierre del ejercicio presupuestario las obligaciones previstas en este programa han sido cumplidas en su totalidad y se han alcanzado sus objetivos.

CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 3220 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA  
CENTRO GESTOR : 150160000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS/INDICADORES			
1 DOCENTES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCENTES	DOCENTES	133	133
		(M) 92	(M) 92
		(H) 41	(H) 41

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 322P OTROS GASTOS EN CENTROS EDUCATIVOS

**Servicio:** 15016 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

---

En este programa se incluyen los gastos de personal funcionario y laboral de administración y servicios adscrito a los centros docentes no universitarios y el personal laboral que ejerce funciones educativas en los centros de titularidad de la Comunidad de Madrid, así como los créditos destinados a actuaciones comunes de todos los programas gestionados por esta Dirección General, tales como gratificaciones y otros complementos retributivos del personal adscrito a los centros educativos.

Con cargo a este programa también se abonan las ayudas de transporte al personal docente y al personal de administración y servicios de los centros docentes, así como las sentencias judiciales tanto de personal laboral como funcionario.

Además, en este programa presupuestario se centraliza el abono de gratificaciones y complemento de productividad del personal docente, por su especial dedicación en los programas institucionales de la Consejería de Educación y Juventud, entre los que cabe destacar el programa de Enseñanza Bilingüe, Bachillerato Internacional, Bachillerato de Excelencia, Institutos de Innovación Tecnológica, Coordinadores de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Formación Profesional Dual en institutos de Educación Secundaria y centros integrados de Formación Profesional, Formación Profesional de Grado Medio con ampliación del módulo profesional de formación en centros de trabajo, programa Refuerza, Institutos Promotores de la Actividad Física y el Deporte, Acompañamiento Escolar en centros de Educación Primaria, programa de Salud Integral, programa de Bibliotecas Escolares, programa de Institutos Deportivos y programa de préstamo de libros y material didáctico.

#### **FUNCIONARIOS NO DOCENTES**

Las acciones más significativas en el presupuesto de 2019 han sido:

Modificación de puestos de trabajo de personal de administración y servicios de categorías a extinguir o de naturaleza no adecuada a sus funciones, con el fin de dotar del personal necesario a los centros de nueva creación y adecuar las plantillas de los centros de acuerdo con sus necesidades específicas.

#### **PERSONAL LABORAL**

Las acciones más significativas en el presupuesto de 2019 han sido:

Modificación de puestos de trabajo de personal de administración y servicios de categorías a extinguir o de naturaleza no adecuada a sus funciones, con el fin de dotar del personal necesario a los centros de nueva creación y adecuar las plantillas de los centros de acuerdo con sus necesidades específicas.

Formalización de contratos de carácter eventual, en las modalidades de obra y servicio y circunstancias de la producción, de diversas categorías para atender las necesidades educativas del curso escolar.



Se han creado 170 puestos de personal laboral en vez de los 107 previstos que se distribuyen de la siguiente manera: 6 auxiliares de control e información, 13 Educadores, 74 Técnicos Especialistas I (Integrador Social), 50 fisioterapeutas y 27 Técnicos Especialistas III.

Se han cumplido de manera satisfactoria los objetivos previstos en el programa, de acuerdo con las actividades programadas y las obligaciones de carácter retributivo previstas para el ejercicio presupuestario.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 322P OTROS GASTOS EN CENTROS EDUCATIVOS  
**CENTRO GESTOR :** 150160000 D.G. DE RECURSOS HUMANOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 FUNCIONARIOS NO DOCENTES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FUNCIONARIOS NO DOCENTES	FUNCIONARIOS	1.657	1.657
		(M) 1.359	(M) 1.359
		(H) 298	(H) 298

**2 PERSONAL LABORAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PERSONAL LABORAL	PERSONAL LABORAL	5.745	5.808
		(M) 4.596	(M) 4.646
		(H) 1.149	(H) 1.162

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 323M **BECAS Y AYUDAS**

**Servicio:** 15012 **D.G. DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO**

---

El presupuesto del Programa Económico 323M dentro del ámbito competencial de la Dirección General de Educación Concertada, Becas y Ayudas al Estudio, se destina al cumplimiento de los siguientes objetivos y fines:

**PROPICIAR LA EQUIDAD Y LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES EN LA EDUCACIÓN A TRAVÉS DE BECAS Y AYUDAS**

**BECAS Y AYUDAS**

- Cheques de educación infantil.

Esta convocatoria de becas se dirige a la escolarización de niños menores de tres años que se matriculen en centros de titularidad privada, autorizados por la Administración educativa para impartir el primer ciclo de Educación Infantil.

El ejercicio 2019 comprende dos convocatorias plurianuales:

Curso 2018/2019: Orden 634/2018, de 27 de febrero, con un total de 32.972 beneficiarios.

Curso 2019/2020: Orden 633/2019, de 1 de marzo, con un total de 32.960 beneficiarios.

Con carácter general la cuantía total de la beca es de 1.100 euros, pero en el caso de tener una renta per cápita menor o igual a 1.811 euros, la cuantía de la beca es de 1.760 euros, por lo que el número de beneficiarios varía respecto a la estimación inicial.

-Becas de Formación Profesional de grado superior.

Estas ayudas se destinan a los alumnos matriculados en centros privados autorizados por la Comunidad de Madrid en cualquiera de los ciclos formativos de Grado Superior de Formación Profesional, con el fin de favorecer una Formación Profesional más flexible y con más capacidad para adaptarse al modelo dual.

El ejercicio 2019 comprende dos convocatorias plurianuales:

Curso 2018/2019: Orden 1521/2018, de 26 de abril con un total de 8.024 beneficiarios. Todos los solicitantes que cumplieron con los requisitos obtuvieron ayuda.

Curso 2019/2020: Orden 1649/2019, de 24 de mayo con un total de 7.857 beneficiarios. Todos los solicitantes que cumplieron con los requisitos obtuvieron ayuda.

- Precio reducido del comedor escolar.

Se aplicaron precios reducidos del menú escolar a aquellos alumnos que están escolarizados en centros docentes sostenidos con fondos públicos y que se encuentran en circunstancias socioeconómicas desfavorables de acuerdo con lo establecido en la Orden

917/2002, de 14 de marzo, de la Consejería de Educación, que regula los comedores colectivos escolares en los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad de Madrid, en su redacción por la Orden 9954/2012, de 30 de agosto.

En el curso 2018/2019 se beneficiaron de la aplicación de este sistema 97.587 alumnos.

Todos los alumnos que solicitaron la aplicación del precio reducido de comedor y cumplían los requisitos se beneficiaron del sistema. Dado que las solicitudes se pueden realizar durante todo el curso escolar, no se tienen datos de los beneficiarios totales hasta finalizar el mismo.

- Programa ACCEDE.

En el ejercicio 2019 regulan el Programa ACCEDE el Decreto 168/2018, de 11 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento del Programa Accede, sistema de préstamo de los libros de texto y el material curricular de la Comunidad de Madrid y la Orden 3616/2019, de 5 de diciembre por la que se desarrolla el mismo.

En el curso 2019/2020 el número de centros superó el 90% del total de centros educativos de la Comunidad de Madrid participantes siendo el 100 % los centros públicos participantes en el programa de préstamo de libros (1.159), y el 80 % los centros concertados (278) que voluntariamente participaron en dicho programa, alcanzando los 1.437 centros, beneficiándose del programa un total de 308.581 alumnos.

- Ayudas individualizadas de transporte escolar.

Becas destinadas a los alumnos de las zonas rurales y a los residentes en barrios de tipología especial o en núcleos chabolistas, los alumnos escolarizados en centros de Educación Especial o con grave discapacidad motora, aquellos que requieren un tratamiento terapéutico y los alumnos escolarizados en el programa de enseñanza bilingüe.

En el ejercicio 2019 se resolvió la convocatoria realizada por la Orden 4325/2018, de 29 de noviembre para el curso 2018/2019, con un total de 853 beneficiarios. Todos los solicitantes que cumplieron con los requisitos obtuvieron ayuda.

-Becas para el estudio de Programas de Segunda Oportunidad.

Estas becas se destinaron a financiar el coste de la enseñanza de programas de segunda oportunidad por parte de jóvenes que ni estudian ni trabajan ni reciben formación y que se hayan inscrito en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Estas ayudas están cofinanciadas, a través del Programa Operativo de Empleo Juvenil, por el Fondo Social Europeo y la Iniciativa de Empleo Juvenil.

El ejercicio 2019 comprende dos convocatorias plurianuales:

Curso 2018/2019: se realizó la convocatoria según la Orden 3320/2018, de 7 de septiembre con un total de 3.206 beneficiarios y al no existir crédito suficiente para todas las solicitudes que reunían los requisitos, se concedieron becas a las solicitudes con una renta per cápita familiar inferior a 12.298,90 euros.

Curso 2019/2020: se realizó la convocatoria según la Orden 1630/2019, de 22 de mayo con un total de 4.037 beneficiarios y al no existir crédito suficiente para todas las solicitudes que reunían los requisitos, se concedieron becas a las solicitudes con una renta per cápita familiar inferior a 19.179,14 euros.

-Apertura de comedores escolares en períodos no lectivos a través de convenios de colaboración con los Ayuntamientos de la región.

La Comunidad de Madrid considera prioritario que los alumnos que se encuentren en situación socioeconómica desfavorecida puedan usar el servicio de comedor escolar en los periodos no lectivos del curso. Para ello, esta Administración establece un procedimiento de ayudas a los Ayuntamientos que organicen actividades en colegios públicos de su localidad en periodos no lectivos, para compensarles por los gastos de prestación del servicio de comedor a aquellos alumnos más necesitados que, a lo largo de los períodos lectivos del curso escolar son destinatarios de la aplicación de los precios reducidos y exenciones de pago del menú escolar por encontrarse en alguna de las modalidades contempladas por la normativa reguladora.

En el ejercicio 2019 se resolvió la convocatoria realizada por Orden 4586/2018, de 20 de diciembre, para el curso 2018/2019 con un total de 1.001 beneficiarios. Se subvencionaron todos los alumnos de los Ayuntamientos que solicitaron la ayuda y que cumplieron con los requisitos.

- Becas para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid

Estas becas están destinadas a los alumnos que, habiendo realizado el 4º curso de la ESO en un centro educativo situado en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, soliciten cursar primero de Bachillerato en un centro privado.

Curso 2019/2020: se realizó la convocatoria según la Orden 1196/2019, de 11 de abril, con un total de 1.498 beneficiarios. Todos los solicitantes que cumplieron con los requisitos obtuvieron ayuda.

### **FINANCIAR LA ENSEÑANZA EN CENTROS DE TITULARIDAD PRIVADA**

Así mismo a través del Programa 323M Becas y Ayudas a la Educación de la Dirección General de Educación Becas y Ayudas al Estudio se financia la oferta educativa de la enseñanza concertada con una equilibrada escolarización, se garantiza la calidad de la enseñanza y la oferta de enseñanza bilingüe en centros concertados.

La Consejería de Educación y Juventud posibilita el ejercicio del derecho a la educación mediante una red de centros de educación infantil, primaria, educación secundaria obligatoria y educación especial, en los que se imparten enseñanzas en régimen de gratuidad.

Con cargo a los créditos del programa 323M se han abonado los conciertos educativos suscritos en los cursos 2018/2019 y 2019/2020, en Educación Infantil, Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Educación Especial, así como los convenios con entidades sin fines de lucro, posibilitando con ello una oferta suficiente de puestos escolares en orden a garantizar el derecho de elección de centros educativos.

---

Además se han financiado los conciertos y convenios de las enseñanzas de Formación Profesional Básica, Ciclos Formativos de Grado Medio, Ciclos Formativos de Grado Superior y enseñanzas de Bachillerato.

Los indicadores previstos en la Ley de Presupuestos se establecen, con carácter orientativo, con anterioridad al proceso de admisión, en función de las unidades del curso escolar en vigor, el 2018/19, y teniendo en cuenta la previsión del número de unidades a concertar según las necesidades de escolarización para el curso 2019/20.

De acuerdo a lo anterior, y respondiendo a las necesidades reales de escolarización, se han concertado en el curso 2019/2020 un total de 15.928 unidades, es decir 52 unidades menos que las 15.980 previstas en los indicadores del presupuesto 2019.

En la etapa de Educación Infantil se han financiado 241 unidades en centros de convenio de primer ciclo, y 3.037 unidades de segundo ciclo. Estas unidades, junto con los 103 apoyos de integración, han supuesto un total de 3.381 unidades, 13 menos que las 3394 previstas en los indicadores.

En la etapa de Educación Primaria se han financiado 6.245 unidades. Estas unidades, junto con los 417 apoyos de integración, y los 123 apoyos de compensación han supuesto un total de 6.785 unidades, 18 unidades más que las 6.767 previstas en los indicadores.

En la etapa de Educación Secundaria Obligatoria se han financiado 3.976 unidades. Estas unidades, junto con los 176 apoyos de integración, 123 apoyos de compensación y 16 Aulas de Compensación Educativa han supuesto un total 4.291 unidades, 6 unidades menos que las 4.297 previstas en los indicadores.

En educación especial se han financiado un total de 410 unidades, 2 unidades menos que las 412 previstas en los indicadores. Además, se han financiado 452 módulos económicos para el personal complementario a la atención educativa, así como los servicios complementarios de transporte y comedor, y las ayudas al transporte para alumnos con plurideficiencias.

En cuanto a las actuaciones realizadas en el ámbito de la Educación Secundaria, con cargo al mencionado programa económico, la Consejería ha financiado en 2019 los conciertos suscritos con los centros de Educación Secundaria Obligatoria, así como los referidos a las enseñanzas de Bachillerato, Formación Profesional Básica y Formación Profesional de Grado Medio.

En la etapa de Bachillerato, se ha financiado el mismo número de unidades, 251, las mismas que las previstas en los indicadores.

En el curso 2019/20 se han financiado 241 unidades de Formación Profesional Básica, 499 unidades de Formación Profesional de Grado Medio y 70 unidades de Formación Profesional de Grado Superior, recogidas en el Acuerdo de Gobierno por el que se autoriza, con carácter global, el número máximo de unidades a concertar en el curso 2018/2019 para enseñanzas de formación profesional de grado superior, de 31 de julio de 2018. Esto hace un total de 810 unidades, 49 menos que las previstas en los indicadores.

Asimismo, en los centros de Educación Primaria se ha ampliado en el año 2019 la implantación de la enseñanza bilingüe, con la financiación de los recursos necesarios para el funcionamiento de 216 centros concertados en el curso 2019/20. Para los centros

concertados de Educación Secundaria Obligatoria que comenzaron con el programa bilingüe en el curso 2009/10 se ha ampliado en el año 2019 la implantación de la enseñanza bilingüe, con la financiación de los recursos necesarios para el funcionamiento de 82 centros.

Además, con el fin de realizar actuaciones de mejora de la atención a alumnos y centros, se han financiado medidas para la atención a alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo o de compensación educativa en las enseñanzas obligatorias.

Dentro de las medidas de atención a la diversidad, en relación a la atención al alumnado con necesidades educativas especiales, la Consejería de Educación y Juventud ha financiado las unidades de apoyo y módulos de personal complementario en las etapas de Educación Infantil, Primaria y Educación Secundaria Obligatoria. También se han continuado desarrollando programas específicos de apoyo a los centros para la escolarización combinada, se ha ampliado el número de centros de integración preferente para alumnado con trastornos generales del desarrollo (TGD) y financiado la adquisición de los equipamientos específicos necesarios y servicios escolares que faciliten la integración escolar del alumnado con necesidades educativas especiales. Para ello se han concertado 103 unidades de apoyo de integración en educación infantil, 417 en educación primaria y 176 en educación secundaria obligatoria. De estas unidades, 125 corresponden a aulas TGD: 8 en Educación Infantil, 100 en Educación Primaria y 17 en Educación Secundaria Obligatoria.

En la etapa de Educación Secundaria Obligatoria se han financiado las medidas de refuerzo educativo de materias instrumentales (Lengua y Matemáticas) en 247 centros que han supuesto 4.274 horas financiadas, y los Programas de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (2º y 3º curso), en 127 centros con 4.312 horas financiadas.

En lo referente a las medidas dirigidas a la atención de la compensación de desigualdades en educación, además de las unidades de apoyo financiadas en las etapas de Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria, en el ejercicio 2019, se han concertado 123 unidades de apoyo de compensación en Educación Primaria y 123 unidades en Educación Secundaria Obligatoria. Así mismo, se han financiado 16 Aulas de Compensación Educativa en Educación Secundaria Obligatoria.

Igualmente, la Consejería de Educación e Investigación ha mantenido en el 2019 los programas creados para responder a las necesidades de la población escolar procedente de países extranjeros con incorporación tardía al sistema educativo madrileño y desconocimiento del castellano, con la financiación de 51 aulas de enlace.

Dentro de las medidas para la compensación de desigualdades, tal y como establece la Ley de Presupuestos de la Comunidad de Madrid en los centros concertados que escolarizan a alumnos que, por su situación de desventaja social, cultural y económica, presentan dificultades para el acceso e integración en el centro educativo, se han financiado en el año 2019 los recursos materiales estrictamente necesarios para su escolarización e integración en las actividades del centro en igualdad de condiciones que sus compañeros.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 323M BECAS Y AYUDAS  
**CENTRO GESTOR :** 150120000 D.G. DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PROPICIAR LA EQUIDAD Y LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES EN LA EDUCACIÓN A TRAVÉS DE BECAS Y AYUDAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
BECAS DE EDUCACIÓN INFANTIL	BENEFICIARIOS	33.000	32.960
		(M) 15.180	(M) 15.107
		(H) 17.820	(H) 17.853
FORMACIÓN PROFESIONAL GRADO SUPERIOR	BENEFICIARIOS	9.000	7.857
		(M) 3.870	(M) 3.434
		(H) 5.130	(H) 4.423
PRECIO REDUCIDO DE COMEDOR	BENEFICIARIOS	100.000	97.587
		(M) 48.000	(M) 47.749
		(H) 52.000	(H) 49.838
AYUDAS INDIVIDUALIZADAS DE TRANSPORTE ESCOLAR	BENEFICIARIOS	900	853
		(M) 432	(M) 423
		(H) 468	(H) 430
BECAS SEGUNDA OPORTUNIDAD	BENEFICIARIOS	7.000	4.037
		(M) 2.450	(M) 1.552
		(H) 4.550	(H) 2.485
COMEDORES NO LECTIVOS	ALUMNOS	6.300	1.001
		(M) 3.150	(M) 458
		(H) 3.150	(H) 543
PROGRAMA ACCEDE	ALUMNOS	587.924	308.581
		(M) 294.856	(M) 148.803
		(H) 293.068	(H) 159.778

**2 FINANCIAR LA ENSEÑANZA EN CENTROS DE TITULARIDAD PRIVADA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONCIERTOS EDUCACIÓN INFANTIL	UNIDADES	3.394	3.381
CONCIERTOS EDUCACIÓN PRIMARIA	UNIDADES	6.767	6.785
CONCIERTOS EDUCACIÓN ESPECIAL	UNIDADES	412	410
CONCIERTOS FORMACIÓN PROFESIONAL	UNIDADES	859	810
CONCIERTOS BACHILLERATO	UNIDADES	251	251
CONCIERTOS EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA	UNIDADES	4.297	4.291



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 324M **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA ENSEÑANZA**

**Servicio:** 15015 **D.G. DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS**

---

El programa de gasto 324M “Servicios complementarios de la enseñanza” tiene como finalidad principal el atender determinados servicios que se prestan directamente al alumnado de educación primaria y de educación secundaria obligatoria que constituyen la educación básica obligatoria y gratuita, tales como el comedor y el transporte escolar.

Por otra parte, este programa presupuestario financia el gasto corriente de las cinco Direcciones de Área Territoriales en las que está dividida la Consejería de Educación y Juventud, que son las responsables de los centros docentes no universitarios de sus respectivas circunscripciones territoriales.

El nivel de ejecución y de cumplimiento de objetivos del Programa 324M, al cierre del ejercicio 2019, es el siguiente

**ATENDER LOS SERVICIOS ESCOLARES COMPLEMENTARIOS DE TRANSPORTE Y COMEDOR**

Transporte escolar.- Se contrata con empresas del sector el servicio de transporte escolar para alumnos de niveles obligatorios de enseñanza que, por carecer en el municipio de residencia de un centro docente público adecuado a su nivel de estudios, deben ser transportados a otro municipio próximo para su escolarización, de conformidad con lo establecido en el artículo 82.2 de la LOE. Además de los alumnos indicados, también se presta gratuitamente el servicio de transporte a los alumnos escolarizados en centros de educación especial.

El número medio de rutas contratadas en el ejercicio se eleva a 631 rutas que transportaron 20.333 alumnos, habiendo resultado un coste medio diario por ruta de transporte escolar de 155 euros para un total de 178 días contratados.

Comedor escolar.- Son beneficiarios de la gratuidad de este servicio complementario los alumnos transportados de los niveles obligatorios de enseñanza, según lo establecido en el artículo 82.2 de la LOE, así como los alumnos escolarizados en centros públicos de educación especial y el personal de los centros de educación especial que atiende a los alumnos.

El número de centros docentes con comedor escolar ha sido de 833, con un número de comensales con derecho a la gratuidad del servicio de 5.713.

**GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA TERRITORIAL**

El programa 324M financia todo el gasto corriente de las cinco Direcciones de Área Territorial de la Consejería de Educación y Juventud.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 324M SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA ENSEÑANZA  
**CENTRO GESTOR :** 150150000 D.G. DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ATENDER LOS SERVICIOS ESCOLARES COMPLEMENTARIOS DE TRANSPORTE Y COMEDOR**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALUMNOS TRANSPORTADOS	ALUMNOS	18.810	20.333
		(M) 9.405	(M) 9.634
		(H) 9.405	(H) 10.699
RUTAS DE TRANSPORTE ESCOLAR CONTRATADAS	ACTUACIONES	627	631
IMPORTE DIARIO RUTA TRANSPORTE ESCOLAR	EUROS	173	155
DÍAS CONTRATADOS TRANSPORTE ESCOLAR	DÍAS	178	178
COMENSALES CON UTILIZACIÓN GRATUITA COMEDOR ESCOLAR	ALUMNOS	6.020	5.713
		(M) 3.156	(M) 2.971
		(H) 2.864	(H) 2.742
CENTROS CON COMEDOR ESCOLAR	CENTROS	826	833

**2 GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA TERRITORIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS DIRECTIVOS	CENTROS DE TRABAJO	5	5
PERSONAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PERSONAS	779	779
		(M) 545	(M) 545
		(H) 234	(H) 234

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 466A INVESTIGACIÓN

**Servicio:** 15019 D.G. DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

---

La actuación de administraciones públicas en investigación, tiene como objetivo el desarrollo tecnológico e innovador, que permita convertir la investigación científica y la innovación tecnológica, en un soporte del bienestar y de la competitividad territorial.

La inversión en educación e investigación es la clave que distingue a los territorios que tienen una estrategia de futuro de los que carecen de ella. El desarrollo económico necesita contar con recursos humanos cualificados, técnicamente acordes con los avances del conocimiento científico y tecnológico.

El Gobierno regional quiere dar continuidad a su política de I+D+i, que es, por definición, una política de medio a largo plazo, porque es en el futuro cuando se recogen sus mejores frutos y porque es la única que asegura un mejor porvenir para la sociedad. Para hacer de la ciencia la clave del crecimiento es necesario crear y consolidar un conjunto de investigadores y expertos en tecnología.

La Ley 5/1998, de 7 de mayo, de Fomento de la Investigación Científica y la Innovación Tecnológica regula de forma global la actuación de los poderes públicos de la Comunidad de Madrid en materia de investigación científica e innovación tecnológica y define las actuaciones a realizar en la materia a través del Plan Regional de Investigación Científica e Innovación. El V Plan Regional de Investigación Científica e Innovación Tecnológica (V-PRICIT), aprobado en Consejo de Gobierno el 8 de noviembre de 2016, se ha estructurado alrededor de tres ámbitos:

- a) mejorar las capacidades del sistema, centrada en tres aspectos: reforzar los organismos de investigación y su equipamiento científico; atracción y retención de talento tanto joven como senior; e impulso a los proyectos con proyección singular;
- b) impulsar las vías para un aprovechamiento más eficaz de la actividad generadora en el sistema a través de la valoración realista de los resultados de la I+D+i, la protección de esos resultados y la creación de start-ups y spin-offs;
- c) mayor nivel de coordinación de los esfuerzos en I+D+i con fondos europeos, nacionales y regionales a través de la articulación del conjunto del sistema y su masa crítica.

El contenido de estos ámbitos se ha desarrollado en el V-PRICIT a través de la definición de objetivos y de ejes estratégicos que faciliten, con visión a medio plazo, posicionar a la Comunidad de Madrid en el lugar que le corresponde por su importancia y su PIB. Estos ejes son:

1. Generar, atraer y retener talento que contribuya a la excelencia del sistema de I+D+I de la Comunidad de Madrid.
2. Fortalecer y coordinar los organismos de investigación y equipamientos científicos del ecosistema innovador de la Comunidad de Madrid.
3. Apoyar proyectos de excelencia (disruptivos de alcance internacional) que promuevan procesos de cambio de acuerdo a los retos de la sociedad.
4. Vincular la ciencia y la investigación a la competitividad empresarial y al entorno socioeconómico.
5. Promover la cultura científica, fomentando la participación de la sociedad en el sistema de I+D+i de la Comunidad de Madrid.

Para el despliegue de acciones concretas en cada uno de los ejes anteriores se han diseñado 6 programas marco. En estos programas las actuaciones a desarrollar destaca su carácter de transversalidad lo cual afecta al conjunto de I+D+i de la región de Madrid, y

su apertura al apoyo a agentes y actuaciones de ámbitos tales como el sanitario, el empresarial.

### **ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO INVESTIGADOR**

Atracción y retención de talento, centrado en la promoción del acceso a la carrera científica y de la formación de jóvenes investigadores, y en la captación de investigadores de alto prestigio y mejora de la estabilidad de los investigadores, a través de las siguientes actuaciones durante el año 2019:

Plan de retorno de talento investigador, mediante convocatorias públicas de ayudas destinadas a la atracción de talento investigador para su incorporación a grupos de investigación de la Comunidad de Madrid. Con cargo a este programa se han financiado un total de 329 beneficiarios.

El número final de beneficiarios ha sido inferior al presupuestado, debido a que se han producido algunas renunciaciones entre los mismos al haber podido tener acceso a otra ocupación de mayor nivel retributivo.

Fomento de la I+D+i, mediante convocatorias de ayudas para la realización de Programas de Actividades de I+D entre Grupos de Investigación. Durante el año 2019 se han contratado con cargo a las ayudas concedidas 76 investigadores doctores y 293 investigadores de apoyo de I+D.

Las diferencias respecto a lo previsto es que se ha primado la contratación de personal investigador en detrimento de doctores.

### **FORTALECIMIENTO DE LOS ORGANISMOS DE INVESTIGACIÓN Y SU EQUIPAMIENTO CIENTÍFICO**

Fortalecimiento de los organismos de investigación y su equipamiento científico, focalizado en el refuerzo y consolidación de los organismos de investigación, el desarrollo y mejora de los equipamientos, su renovación, su gestión y mantenimiento y el acceso a los mismos de los investigadores, empresas y ciudadanía, a través de las siguientes actuaciones durante el año 2019:

Consolidación y desarrollo de la red de institutos de investigación de excelencia en el territorio de la Comunidad de Madrid. Actualmente esta red la componen siete Institutos Madrileños de Estudios Avanzados (IMDEA) que centran su actividad en las siguientes áreas de actuación: Agua, Alimentación, Energía, Materiales, Nanociencia, Networks y Software. Durante el año 2019 han seguido desarrollando su labor de investigación de excelencia a nivel internacional, incorporando a sus proyectos a los más destacados investigadores en todas las áreas mencionadas, proyectando una imagen de excelencia que se traslada a los resultados obtenidos de sus investigaciones con un total de 602 investigadores procedentes de más de 25 países diferentes. La calidad de la actividad científica desarrollada queda avalada por los resultados obtenidos en el año 2019: más de 865 artículos publicados en revistas de alto impacto. Los IMDEA participan en más de 306 proyectos de investigación activos, que han sido financiados por organismos públicos de investigación en convocatorias competitivas y mediante contratos con diferentes empresas nacionales e internacionales. Todas estas actividades, en su conjunto, han permitido en 2019 una captación de fondos externos, adicionales a los de la CM, que ha supuesto un porcentaje global de autofinanciación del 50 %, que es un valor mucho mayor del habitual en otros centros públicos de investigación españoles similar al de los centros de investigación más prestigiosos del mundo. Además, en el ámbito de la atracción de talento, han conseguido, en su conjunto, el retorno de 304 investigadores.

Empleabilidad para jóvenes contratados mediante dos convocatorias públicas durante el año 2019 de ayudas para la contratación de ayudantes de investigación y técnicos de laboratorio y ayudas para la contratación de investigadores predoctorales y postdoctorales, ambas convocatorias integradas en el marco europeo del Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014-2020, con un total de 1.059 beneficiarios.

La diferencia respecto a lo previsto se deriva de renunciadas a las ayudas presentadas por los beneficiarios.

Fomento de la I+D+i, mediante convocatorias de ayudas para la realización de Programas de Actividades de I+D entre Grupos de Investigación. Durante el año 2019 se han contratado, entre otros, con cargo a las ayudas concedidas a 57 gestores de programas.

Dentro de este Programa se ha suscrito un convenio con las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para la cooperación interbibliotecaria (Consortio Madroño) con un total de 53.130 usuarios durante 2019.

Mantenimiento y mejora de REDIMadrid, red telemática que ofrece una infraestructura de comunicaciones avanzada de datos a alta velocidad entre las instituciones con actividad investigadora en el ámbito de la Comunidad de Madrid y, a su vez, proporciona el tránsito hacia otras redes de investigación nacionales e internacionales a través de la red troncal académica y de investigación española, RedIRIS, y que ha recibido 279.304 visitas en 2019.

Coordinación de las propuestas de innovación de las distintas entidades para la creación, identificación e implantación de centros de innovación tecnológica en la región, así como la realización de jornadas de difusión para incentivar a los laboratorios públicos a participar en el Programa de Red de Laboratorios acreditados, con un total de 355 laboratorios en 2019.

## **IMPULSO PROYECTOS DE I+D+i DE GRUPOS Y REDES DE INVESTIGACIÓN**

Impulso a los proyectos disruptivos de I+D+i de grupos y redes de investigación, centrado en el apoyo a proyectos tanto de grupos consolidados como emergentes, y a los proyectos colaborativos entre grupos con aplicación a empresas, a través de las siguientes actuaciones durante 2019

Fomento de la I+D+i, mediante convocatorias de ayudas para la realización de Programas de Actividades de I+D entre Grupos de Investigación en las áreas de Tecnologías, Ciencias Sociales y Humanidades y Biomedicina. En 2019 se han contratado con cargo a las ayudas concedidas 88 programas, 4.220 investigadores de apoyo, 545 grupos de investigación y laboratorios beneficiarios y 31 técnicos de laboratorio contratados.

La diferencia respecto a lo previsto se deriva de que los 22 programas de la convocatoria de Ciencias Sociales y Humanidades comenzaron su trabajo el 1 de enero de 2020.

## **MEJORA DE LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN AL MERCADO Y LA SOCIEDAD**

Mejora de la transferencia de resultados de la investigación al mercado y la sociedad, potenciando la relación investigador-empresa, la valorización de los resultados, el apoyo a la innovación empresarial/colaborativa, y la compra pública pre-comercial/innovadora, a través de las siguientes actuaciones en el año 2019:

Potenciación de la figura del doctorado industrial. Desarrollo de proyectos en el marco estratégico de una empresa en colaboración con grupos de investigación de una universidad, organismo de investigación o fundación hospitalaria a través de una convocatoria publicada en el año 2019 con 123 ayudas concedidas.

Análisis de las ofertas científico-tecnológicas de las Universidades y Centros de Investigación y apoyo en la búsqueda de potenciales socios comerciales a través de la generación de muestras de interés. Este año 2019 se ha participado activamente con las Universidades y Centros de Investigación y se han coordinado 249 ofertas con potenciales socios internacionales dirigidas a la oferta científico tecnológica de la Comunidad de Madrid.

Valorización de los resultados de la investigación mediante el apoyo a los investigadores y emprendedores en la formulación y puesta en marcha de nuevas empresas de base tecnológica (NEBTS) con un total de 345 empresas apoyadas en 2019.

## **PROMOCIÓN DE LA CULTURA CIENTÍFICA Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Promoción de la cultura científica a la sociedad y la participación activa de la ciudadanía basada en la comunicación y divulgación de la ciencia y tecnología en los medios de comunicación y redes sociales, colegios, institutos, etc. Durante el año 2019 se han realizado las siguientes actividades:

A través de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd se desarrolla el Programa de Comunicación e Información Científica con la finalidad de promover la cultura científica y la participación ciudadana en ciencia, tecnología e innovación, con el fin de acercar la ciencia a los ciudadanos, sensibilizar a la población sobre la necesidad del desarrollo científico y tecnológico para su vida cotidiana; fomentar las vocaciones científicas y el espíritu emprendedor entre los jóvenes y apoyar a la comunidad científica en la difusión de los resultados sus trabajos de investigación. Sus principales acciones son la Semana de la Ciencia, con un total de 200.000 visitantes y la Noche de los Investigadores con 15.000 visitantes en su edición de 2019.

Se han realizado 31.200.000 accesos a la página web Madrimasd, que ofrece información de relevancia a la comunidad científica y a los ciudadanos, siendo el principal punto de información de I+D+i en español, con 110 blogs especializados en ciencia y tecnología. El boletín de noticias de I+D+i, Notiweb, ha tenido en 2019 un total de 62.000 suscriptores. El blog Madri+d ha tenido 49 actuaciones.

Se ha llevado a cabo el Programa de Formación en Gestión de la Ciencia y la Tecnología promovido por las áreas de Jóvenes Investigadores, Coordinación de Infraestructuras de Investigación, Emprendedor de Base Tecnológica, Transferencia de Tecnología, y Espacio Europeo de Investigación de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd, con 15 cursos impartidos en 2019.

En cuanto al aspecto internacional, a través de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd, se ha participado en distintas redes nacionales e internacionales en materia de I+D+i, y se ha mantenido la participación en proyectos europeos con el doble objetivo de cofinanciación europea de las actividades y la participación activa en redes de cooperación. En concreto se ha participado en 15 proyectos europeos, durante el año 2019.

## **MEJORA DE LA GOBERNANZA DEL SISTEMA**

Mejora de la gobernanza del sistema, teniendo en cuenta la transparencia, la información, participación y la evaluación del sistema regional de I+D+i.

A través de este programa se realiza el seguimiento económico-administrativo y se realiza la comprobación material de la inversión de las distintas subvenciones nominativas y de las distintas convocatorias públicas de ayudas para grupos de

investigación realizadas con cargo al Presupuesto anual. En el año 2019 se ha realizado el seguimiento económico de 1.640 grupos de investigación y laboratorios de los programa de I+D.

Reuniones de la Comisión Interdepartamental de Ciencia, Tecnología e Innovación, como órgano de programación y coordinación en materia de investigación científica e innovación tecnológica, compuesta por 8 miembros, y del Consejo de Ciencia y Tecnología de la Comunidad de Madrid como órgano consultivo de la mencionada Comisión, formado por 27 miembros.

### **PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN SECTORES RIS3, ESPECIALMENTE A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado con la renovación del sistema de incentivos y ayudas de la Comunidad de Madrid a la innovación tecnológica mediante diversos instrumentos de financiación pública a la innovación que se detallan a continuación:

Ayudas a Nuevas empresas de Base Tecnológica. Se incluyen aquí las ayudas a Nuevas empresas de Base Tecnológica (Startup's) y a PYMES de alta intensidad en I+D en áreas RIS3. De estas nuevas ayudas han resultado beneficiarias en 2019, 6 entidades para la línea de creación e inicio de actividad de nuevas empresas innovadoras de base tecnológica con menos de un año de antigüedad, 7 entidades para la línea de consolidación de jóvenes empresas innovadoras de base tecnológica con más de un año y menos de cinco años de antigüedad y 4 para proyectos de PYMES de alta intensidad innovadora (empresas de 5 a 15 años). Al ser unas líneas sin un histórico que analizar, 2019 era su segunda convocatoria, la previsión inicial se realizó sobre la estimación del reparto total de su dotación económica entre potenciales beneficiarios. Esta previsión resulta difícil de ajustar dado que no es posible prever con exactitud el número de entidades que finalmente van a estar interesadas en solicitar las ayudas, más teniendo en cuenta el carácter novedoso de las mismas.

Servicios de Innovación (cheques) a Pequeñas empresas tradicionales para que reciban asistencia técnica en procesos de implantación de la innovación, desde procesos de vigilancia tecnológica hasta protección de la propiedad intelectual, pasando por la realización de pruebas de concepto y validación de prototipos. Se han financiado 26 de estos proyectos. La previsión resulta difícil de ajustar dado que no es posible prever con exactitud el número de entidades que finalmente van a estar interesadas en solicitar las ayudas, más teniendo en cuenta el carácter novedoso de las mismas y el necesario transcurso del tiempo para la divulgación y conocimiento de estas ayudas entre sus potenciales beneficiarios.

Consortios público-privados de Innovación: se ha aprobado la financiación de un proyecto en consorcio, de tres años de duración, en el que participan, una gran empresa, 3 pymes, de la que una tiene condición de startup y un hospital público.

Ayudas a Entidades de Enlace de la Innovación, dirigidas a apoyar proyectos en caminados a la dinamización e integración de los diferentes agentes del ecosistema innovador madrileño y a la transferencia de tecnología, tanto directa como inversa. En 2019 se han apoyado 8 de estos proyectos. La previsión resulta difícil de ajustar dado que no es posible prever con exactitud el número de entidades que finalmente van a estar interesadas en solicitar las ayudas, más teniendo en cuenta el carácter novedoso de las mismas y el necesario transcurso del tiempo para la divulgación y conocimiento de estas ayudas entre sus potenciales beneficiarios.

Asimismo, dentro de este objetivo merece la pena mencionar también las actividades desarrolladas de estímulo de la Compra Pública de Innovación, por coherencia con el

resto de actuaciones, dedicado al reforzamiento de la cohesión del ecosistema de innovación de la región. El enfoque administrativo de estas actuaciones de fomento de la compra de innovación por parte de los agentes públicos de la región ha sido objeto de un rediseño íntegro, lo que supone la necesidad de rediseñar el proceso de tramitación e información en aquellas áreas donde se detectan necesidades de demanda temprana de innovación en gestores públicos cuyas potenciales compras innovadoras puedan financiarse a través de este modelo, desarrollando proyectos pilotos desde el punto de vista del flujo de los expedientes y la información. La complejidad consustancial a estas actuaciones piloto desde el punto de vista normativo y organizacional, junto con el largo horizonte temporal que han conllevados siempre estos proyectos durante la última década en todo ámbito territorial, explica la discrepancia entre los objetivos previstos y los finalmente realizados, que durante el presente ejercicio se han sustanciado fundamentalmente en actuaciones de fomento y estímulo a las unidades promotoras y de control de gestión, celebrándose dos jornadas de formación dirigidas, por un lado a gestores de unidades de la Administración susceptibles de ser compradores en este modelo de compra pública y por otro a organismos de control, intervención, oficinas de contratación, etc.

## **APOYO A LA CONSOLIDACIÓN DEL ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN**

El ecosistema de innovación madrileño cuenta con numerosas iniciativas y actuaciones de apoyo, promovidas por muy diferentes agentes, públicos y privados. Un nuevo proyecto separado e independiente del sistema ya existente contribuiría a incrementar su dispersión, cuando lo que se requiere son medidas que contribuyan a vertebrarlo y que le den más visibilidad a sus logros, a su riqueza, diversidad y potencia, atributos completamente desconocidos para quien no trabaja dentro del propio sistema y para buena parte del tejido productivo tradicional consolidado.

Este objetivo se ha materializado en distintas actuaciones:

Jornadas, Eventos y Actividades de Difusión de la Innovación. Se han realizado 6 jornadas de difusión. La diferencia con lo previsto ha sido debida a que los actos de difusión se vincularon a las convocatorias de ayuda y la publicación de estas se retrasó estando ya avanzado el año.

Reconocimiento a Iniciativa STEM. No se realizó en 2019 ninguna actuación ya que los premios Fermina Orduña, en sus ambas modalidades, van dirigidos a premiar la trayectoria profesional de innovadores, por lo que estos premios sustituyen a los previstos para ideas y para proyectos, al englobar a ambos conceptos.

Premios y Reconocimientos a Ideas innovadoras. En 2019 se entregaron por segunda vez los Premios “Fermina Orduña” a la Innovación Tecnológica, en sus dos modalidades, una para innovadores de menos de 40 años y, la segunda, a la carrera profesional en innovación tecnológica.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
**PROGRAMA :** 466A INVESTIGACIÓN  
**CENTRO GESTOR :** 150190000 D.G. DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO INVESTIGADOR**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ATRACCIÓN DE TALENTO INVESTIGADOR	INVESTIGADORES	333	329
		(M) 133	(M) 133
		(H) 200	(H) 196
PERSONAL INVESTIGADOR DE APOYO CONTRATADO	INVESTIGADORES	220	293
		(M) 88	(M) 153
		(H) 132	(H) 140
DOCTORES CONTRATADOS	INVESTIGADORES	110	76
		(M) 55	(M) 38
		(H) 55	(H) 38

**2 FORTALECIMIENTO DE LOS ORGANISMOS DE INVESTIGACIÓN Y SU EQUIPAMIENTO CIENTÍFICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
IMDEA: INVESTIGADORES	INVESTIGADORES	614	602
		(M) 215	(M) 205
		(H) 399	(H) 397
IMDEA: ATRACCIÓN DE TALENTO	INVESTIGADORES	371	304
		(M) 130	(M) 95
		(H) 241	(H) 209
IMDEA: PRODUCCIÓN CIENTÍFICA	PUBLICACIONES	629	865
IMDEA: PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	PROYECTOS	250	306
IMDEA: AUTOFINANCIACIÓN	EVALUACIONES DE DATOS ESTADÍSTICOS	50	50
EMPLEABILIDAD PARA JÓVENES CONTRATADOS	PERSONAS	1.228	1.059
		(M) 737	(M) 597
		(H) 491	(H) 462
GESTORES DE PROGRAMAS CONTRATADOS	PERSONAS	55	57
		(M) 33	(M) 44
		(H) 22	(H) 13
TÉCNICOS DE LABORATORIO CONTRATADOS	PERSONAS	50	31
		(M) 20	(M) 15
		(H) 30	(H) 16
REDIMADRID	VISITAS PORTAL	279.304	279.304
CONSORCIO MADROÑO	VISITAS PORTAL	60.000	53.130
RED DE LABORATORIOS	CENTROS DE TRABAJO	355	355

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 466A INVESTIGACIÓN  
CENTRO GESTOR : 150190000 D.G. DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 IMPULSO PROYECTOS DE I+D+I DE GRUPOS Y REDES DE INVESTIGACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE I+D ENTRE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN Y LABORATORIOS BENEFICIARIOS	PROGRAMAS	94	88
GRUPOS DE INVESTIGACIÓN Y LABORATORIOS BENEFICIARIOS	UNIDADES	620	545
INVESTIGADORES BENEFICIARIOS	INVESTIGADORES	4.900	4.220
		(M) 1.960	(M) 1.835
		(H) 2.940	(H) 2.385

**4 MEJORA DE LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN AL MERCADO Y LA SOCIEDAD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCTORADO INDUSTRIAL	INVESTIGADORES	120	123
		(M) 54	(M) 33
		(H) 66	(H) 90
PROMOCIÓN TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA	OFERTAS EMPRENDEDORES	350	345
PROMOCIÓN EMPRENDIMIENTO DE BASE CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA	EMPRESAS	250	249

**5 PROMOCIÓN DE LA CULTURA CIENTÍFICA Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SEMANA DE LA CIENCIA	VISITANTES	200.000	200.000
		(M) 102.000	(M) 104.000
		(H) 98.000	(H) 96.000
NOCHE DE LOS INVESTIGADORES	VISITANTES	48.700	18.450
		(M) 5.700	(M) 9.225
		(H) 43.000	(H) 9.225
NOTIWEB	SUSCRIPTORES	65.000	62.000
		(M) 32.500	(M) 31.000
		(H) 32.500	(H) 31.000
ACCESOS WEB MADRIMASD	VISITAS PORTAL	65.500.000	31.200.000
BLOG MADRI+D	ACCIONES	110	49
PROGRAMA DE FORMACIÓN EN GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	ACCIONES	15	15
PARTICIPACIÓN EN REDES NACIONALES E INTERNACIONALES DE I+D+I	ACTIVIDADES	12	15

SECCIÓN : 15 EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA : 466A INVESTIGACIÓN  
CENTRO GESTOR : 150190000 D.G. DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**6 MEJORA DE LA GOBERNANZA DEL SISTEMA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONTROL PROGRAMAS DE ACTIVIDADES DE I+D (GRUPOS Y LABORATORIOS)	ACCIONES	1.640	1.640
CONSEJO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA COMUNIDAD DE MADRID	PARTICIPANTES	27	27
		(M) 6	(M) 6
		(H) 21	(H) 21
COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	PARTICIPANTES	8	8
		(M) 4	(M) 4
		(H) 4	(H) 4

**7 PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN SECTORES RIS3, ESPECIALMENTE A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NUEVAS EMPRESAS DE BASE TECNOL Y PYMES ALTA INTENSIDAD APOYADAS	EMPRESAS	45	17
NÚMERO DE SERVICIOS DE INNOVACIÓN (CHEQUES) PEQS EMPRESAS	EMPRESAS	115	26
CONSORCIOS PRIVADOS QUE RECIBEN AYUDA	EMPRESAS	4	1
ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN QUE RECIBEN AYUDA	EMPRESAS	25	8
CONTRATOS DE COMPRA PÚBLICA INNOVADORA	CONTRATOS	3	0

**8 APOYO A LA CONSOLIDACIÓN DEL ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
JORNADAS, EVENTOS Y ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA INNOVACIÓN	ACTUACIONES	50	6
RECONOCIMIENTOS A INICIATIVAS STEM	ACTUACIONES	4	0
PREMIOS A INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	PERSONAS	2	2
		(M) 1	(M) 0
		(H) 1	(H) 2

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **2610    SUELO Y CONSORCIOS URBANÍSTICOS**

**Servicio:**         **16012   D.G. DE URBANISMO Y SUELO**

---

La Dirección General de Urbanismo y Suelo, tras el Decreto 73/2019 de 27 de agosto de 2019, Dirección General de Suelo, dentro del ámbito de las competencias que tiene asignadas el Programa 2610, lleva a cabo varias líneas de actuación que tienen una especial incidencia presupuestaria, sin que esta enumeración presuponga un carácter jerárquico:

La administración y gestión de los bienes y derechos integrantes del patrimonio del suelo a los que se refiere la Disposición Adicional Primera de la Ley 3/2001 de 21 de junio, de Patrimonio de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las competencias de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

La defensa de los intereses de la Comunidad de Madrid frente al planeamiento y sistemas de ejecución urbanística en materia que pueda afectar a su patrimonio de suelo, ya sea a través de la emisión de informes preceptivos, tramitación de expedientes o el ejercicio de la actividad de gestión, y en especial la representación en las Juntas de Compensación en las que se integren bienes y derechos de su propiedad.

Gastos derivados de actuaciones de expropiación forzosa.

Atención a las necesidades de organización de la Subdirección General del Suelo y del Jurado Territorial de Expropiación (artículo 240 Ley 9/2001, de 17 de julio del Suelo de la Comunidad de Madrid).

La programación y gestión de actuaciones públicas de suelo independientemente de su uso, en particular las articuladas en colaboración con otras Administraciones Públicas, y en especial los Consorcios Urbanísticos.

## **CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO**

Dentro de la política de conservación y mantenimiento de las parcelas integrantes del patrimonio de suelo que permita, no sólo cumplir con los deberes de los propietarios de suelo que exige el artículo 168 la Ley de Suelo de la Comunidad de Madrid, sino también mantener las parcelas en un estado adecuado para su posible disposición, se estableció como objetivo actuar sobre 379.000 metros cuadrados. En el ejercicio 2019 se ha actuado sobre un total de 128 parcelas siendo tratada directamente una superficie de 571.650 m<sup>2</sup>. Esta actuación se desarrolla a través del subconcepto 21000 del Programa presupuestario 2610 con un gasto ejecutado de 139.202,60 euros sobre 196.403,13 euros, el porcentaje de ejecución de este subconcepto está condicionado a las necesidades de mantenimiento que surgen en cada campaña.

No obstante, esto supone respecto al objetivo presupuestario fijado para 2019 que establecía como indicador la superficie de 379.000 m<sup>2</sup> objeto de conservación y mantenimiento, el cumplimiento del mismo en más del 100 %.

Además de las actuaciones anteriores, y con respecto a los Consorcios Urbanísticos gestionados por esta Consejería se han tramitado las aportaciones que corresponde realizar a la Comunidad de Madrid como ente Consorciado del mismo, en orden a atender las necesidades que permitan el correcto funcionamiento de estos Consorcios (considerando en cada caso la participación de la Comunidad de Madrid en cada uno de ellos).

La presupuestación se realiza a través del subconcepto 87000 con un crédito inicial de 18.025.037,00 €, que tras minoración a través de las correspondientes modificaciones presupuestarias por transferencias a créditos centralizados por un importe total de 9.785.229,05 €, quedó en un crédito de 8.239.807,95 €. Cerrado el ejercicio 2019, se contabiliza un gasto ejecutado de 8.105.756,93 €.

A continuación, se desglosan las aportaciones realizadas a cada uno de los Consorcios Urbanísticos en el periodo presupuestario 2019:

CONSORCIO	APORTACIÓN
Escorial	5.251.392,34
La Estación	714.601,74
Valdelacasa	109.572,11
Moscatelares	489.356,70
Mostoles Tenológico	220.834,04
Tecnogetafe	1.320.000,00
TOTAL	8.105.756,93

El grado de ejecución presupuestaria por este Subconcepto fue del 98.37 %.

Por lo que se refiere al grado de ejecución global para la Dirección General de Suelo en el programa 2610 en el ejercicio 2019 es de 97,81 %.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
**PROGRAMA :** 2610 SUELO Y CONSORCIOS URBANÍSTICOS  
**CENTRO GESTOR :** 160120000 D.G. DE URBANISMO Y SUELO

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	METROS CUADRADOS	379.000	571.650

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 261P *PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANÍSTICA*

**Servicio:** 16012 *D.G. DE URBANISMO Y SUELO*

---

La Dirección General de Urbanismo en el marco de las competencias asignadas desarrolla una serie de actividades con incidencia presupuestaria en el programa funcional 261P "Planificación y Gestión Urbanística", que tienen como finalidad la configuración en la Comunidad de Madrid de un modelo territorial equilibrado y dinámico con posibilidades de desarrollo a través del planeamiento, propiciando la mejora de la calidad de vida y del medio urbano, la conservación de las áreas naturales de mayor valor así como del patrimonio cultural, histórico y arquitectónico. Modelo en el que resulta prioritario la colaboración con los ayuntamientos y demás entidades locales, el control de la legalidad urbanística, la actualización de la cartografía regional y el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Información Urbanística Regional configurado como un sistema de información general del planeamiento.

Análisis individualizado de cada uno de los objetivos:

### **PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA TERRITORIAL**

Como marco para las actuaciones a realizar por los diferentes municipios que permita establecer las bases para el desarrollo de un modelo territorial sostenible, equilibrado y socialmente integrador, se realizan diversos trabajos con los medios y trabajos propios de la Dirección General que precisan no obstante de distintos estudios a realizar con soporte puntual técnico externo.

En relación con la previsión realizada, se ejecutaron las siguientes actuaciones:

- En lo relativo al indicador estudios territoriales, se continuó y culminó con los trabajos iniciados en ejercicios anteriores para la "Actualización y depuración de la cartografía vectorial y digitalización de documentación relativa al planeamiento urbanístico contenido en el visor SIT (SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL) que facilitara el análisis territorial de la evolución del urbanismo en el conjunto de la Comunidad de Madrid.

- En lo referente a los estudios sectoriales previstos se realizaron distintos trabajos preparatorios necesarios en el procedimiento de contratación iniciado del estudio a realizar para la elaboración de las encuestas a hogares que sirva para detectar la demanda de vivienda en la Comunidad de Madrid, procediéndose al inicio de la ejecución del referido contrato en el ejercicio 2019.

Asimismo, se procedió a la terminación del estudio sobre suelo vacante y ocupado. Este estudio es de gran interés para el conocimiento de la región por los distintos agentes de la actividad urbanística de la Comunidad de Madrid, a la hora de planificar nuevos desarrollos o elaborar propuestas sectoriales.

En consecuencia, se cumplió con la previsión fijada.

En la consecución de este objetivo ha tenido particular incidencia el subconcepto de gastos 64102 Planeamiento Urbanístico y Estudios e Instrumentos de Ordenación Territorial.

## **DEFINICIÓN DE IMPACTO TERRITORIAL**

Este objetivo, de naturaleza continua, atiende a la exigencia prevista en la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, según modificación introducida por la Ley 3/2007, de 26 de julio, de emisión en el procedimiento de aprobación del Avance del planeamiento de Informe de Impacto Territorial por el Consejo de Gobierno, con carácter preceptivo y vinculante, Informe que ha de analizar el documento de planeamiento presentado por los ayuntamientos, su incidencia en el medio ambiente y la afección a los municipios limítrofes.

En el ejercicio 2019 se han tramitado diversas solicitudes de Informes de Impacto Territorial recabándose los informes de los distintos sectores afectados por el planeamiento. Se tramitaron los siguientes procedimientos:

- Documento de Avance del Plan General de Ordenación Urbana de Sevilla la Nueva, aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 08 de octubre de 2019.
- Documento de Avance del Plan General de Ordenación Urbana de Brunete, aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 08 de octubre de 2019.
- Documento de Avance de la Modificación puntual de las NN.SS. de Gascones en el ámbito del suelo no urbanizable especialmente protegido por interés agropecuario, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del Plan General de Ordenación Urbana de Los Molinos, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del Plan de Sectorización y Plan Parcial de la Actuación Mixta Puente Largo de Aranjuez, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del Plan General de Ordenación Urbana de Anchuelo, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del Plan General de Ordenación Urbana de Humanes de Madrid, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del Modificación de PGOU de Casarrubuelos en el ámbito SUS-I, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del Plan de Sectorización del Suelo Urbanizable no sectorizado nº 2, denominado LAS traviesas (SUNP-2) de San Fernando de Henares, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del PGOU de Braojos de la Sierra, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.
- Documento de Avance del PGOU de Lozovuela-Navas-Sieteiglesias, en fase de elaboración del documento de alcance vinculado al procedimiento de evaluación ambiental estratégica.



En consecuencia, se cumplió con la previsión fijada.

En la consecución de este objetivo ha tenido particular incidencia el subconcepto de gastos 64102 Planeamiento Urbanístico y Estudios e Instrumentos de Ordenación Territorial.

### **REVISIONES Y MODIFICACIONES DE PLANEAMIENTO GENERAL**

Este objetivo, de carácter continuo y propio del urbanismo, atiende a la necesidad de adecuar a la legislación vigente y a las circunstancias actuales y próximas previsibles los instrumentos de planeamiento general municipal, mediante su revisión o modificación.

En su consecución se han realizado las siguientes actuaciones:

Revisiones de planeamiento general: 1

Modificaciones de planeamiento general resueltas: 18

Modificaciones de planeamiento general tramitadas: 47

- Se ha presentado un (1) Plan de Sectorización para su aprobación definitiva, aunque no ha sido posible elevarlo a informe de la Comisión de Urbanismo por no reunir los requisitos técnicos y legales para ello, por lo que se ha devuelto a fin de que complete la documentación.

- En lo que respecta a las modificaciones de planeamiento general, si bien se ha trabajado sobre un elevado número de expedientes, al no contener todos ellos los requerimientos necesarios para su aprobación, se han elevado y aprobado por el órgano autonómico competente un total de dieciocho (18) expedientes. Los restantes, cuarenta y siete (47) han sido devueltos.

En la consecución de este objetivo tiene incidencia indirecta los subconceptos de gastos 64099 "Otro inmovilizado inmaterial", 64101 "Información Cartográfica", y el 64102 "Planeamiento Urbanístico y Estudios e Instrumentos de Ordenación Territorial".

### **DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN URBANÍSTICA REGIONAL**

La Dirección General de Urbanismo dispone de una base de datos de gestión documental urbanística para los expedientes y planes urbanísticos de la Comunidad de Madrid. De esta base de datos forma parte el Sistema de Información Urbanística Regional (SIUR). La base de datos de SIUR recoge, en formato digital, los planes urbanísticos, los estudios e informes asociados y todo el expediente administrativo. El Sistema dispone de módulos de registro, almacenamiento, mantenimiento y explotación.

La formación de esta base documental se ha realizado de modo continuo y progresivo. En la actualidad, se encuentran cargados todos los documentos relativos al planeamiento vigente y no vigente, se ha implantado un proceso continuo de captura de toda la documentación urbanística que se recibe en la Dirección General a través de cualquier Registro oficial de la Comunidad de Madrid (para todos los documentos tipificados de planeamiento). Se va procediendo además a la recuperación, digitalización y

---

almacenamiento de documentos históricos, y a la integración de aquellos planeamientos remitidos por los Ayuntamientos al Registro de Planes.

La base de datos de gestión documental urbanística presta servicio transversal no solo a la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad (trabajos de planeamiento, disciplina urbanística, normativa, recursos e informes, etc.) sino que constituye una herramienta indispensable de apoyo para otras unidades de la Comunidad de Madrid, así como para la totalidad de los municipios de la Comunidad, que necesitan acceder a la base para la consulta y descarga de expedientes urbanísticos.

Por otro lado, la información suministrada por el visor Sistema de Información Territorial (SIT), se basa en los documentos incluidos en SIUR, por lo que es de gran importancia que esta base de datos sea completa y consistente.

En el cumplimiento de este objetivo, se han realizado las inversiones necesarias para el mantenimiento del SIUR de modo que, garantizando la integridad y fiabilidad de los datos incorporados, se ha continuado con el incremento del contenido de la Base de Datos de Gestión Urbanística. Las actuaciones realizadas han sido las siguientes:

Documentos urbanísticos incorporados en la Base de Datos (1): 1.743

Documentos urbanísticos digitalizados (2): 1.864

Incorporación de documentos visor PLANEA (3): 276.

(1) Altas en BD de documentos tipificados.

(2) El decremento respecto del indicador obedece a que cada vez se reciben menos expedientes en papel, como consecuencia de la creciente implementación de la tramitación digital en las Administraciones públicas y en el sector privado.

(3) Documentos nuevos de Planeamiento General, Parcial y Especial de Aprobaciones Definitivas o Suspensiones de Planeamiento o Sentencias firmes, ejercicio 2019.

Todas estas actuaciones han facilitado en gran manera la gestión y tramitación administrativa, permitiendo además que los ciudadanos y entidades puedan acceder en línea a la documentación digitalizada, a través del portal web IDEM (Infraestructura de Datos Espaciales de la Comunidad de Madrid).

En la consecución de este objetivo ha tenido particular incidencia el subconcepto de gastos 64099 "Otro inmovilizado inmaterial".

## **COORDINACIÓN Y CONTROL DEL PLANEAMIENTO Y GESTIÓN EN SUELO NO URBANIZABLE**

Las actuaciones de carácter continuo que se cuantifican en este epígrafe están orientadas a gestionar las actuaciones que se solicitan sobre suelo no urbanizable, al estar este tipo de suelo sujeto a un sistema de control y toma de decisiones específico en orden a la mejor protección del medio ambiente y a la adecuación a los criterios de actuación previstos en el planeamiento general.

---

En su consecución se han realizado las siguientes actuaciones:

- Solicitudes autorización calificación e informes: 245
- Informes viabilidad urbanística: 110
- Expedientes resueltos: 240

En relación con las previsiones realizadas se observa que se han superado con creces tanto el número de solicitudes con incremento de 25, alrededor del 10%; como el número de expedientes resueltos con un incremento de 45 expedientes, algo más del 20%.

En el nº de solicitudes de autorización, como en el de expedientes resueltos, se han incorporado los Proyectos de Actuación Especial, en cuanto autorizaciones en suelo urbanizable no sectorizado, si bien su incidencia es muy reducida.

El desglose de expedientes resueltos es el siguiente:

Caducidad: 20  
Concesiones: 30  
Denegaciones: 51  
Innecesariedad: 40  
Desistimiento: 48  
Otros: 51

En lo que concierne al indicador “informes de viabilidad urbanística” en el que se aprecia una disminución respecto al indicador fijado, su determinación viene condicionada por el nº de consultas urbanísticas planteadas en curso del ejercicio.

En la consecución de este objetivo tiene incidencia indirecta los subconceptos de gastos 64099 “Otro inmovilizado inmaterial”, 64101 “Información Cartográfica”, y el 64102 “Planeamiento Urbanístico y Estudios e Instrumentos de Ordenación Territorial”.

## **CONTROL Y REDACCIÓN DE INSTRUMENTOS DE DESARROLLO DE PLANEAMIENTO DE GESTIÓN**

Este objetivo de carácter continuo atiende a la necesidad de llevar a cabo las actuaciones de colaboración y control necesarias sobre el planeamiento de desarrollo.

En su consecución se han desarrollado las siguientes actuaciones:

Planes de desarrollo tramitados: 58

Se ha trabajado sobre un elevado número de expedientes (planes parciales, planes especiales, catálogos) si bien al no contar todos ellos con los requerimientos legales precisos, se ha elevado a la Comisión de Urbanismo un total de 13 expedientes que incluyen necesariamente informe favorable y la correspondiente propuesta y resolución. Los restantes, cuarenta y cinco (45) expedientes han sido devueltos o están en tramitación.

En la consecución de este objetivo tiene incidencia indirecta los subconceptos de gastos 64099 “Otro inmovilizado inmaterial”, 64101 “Información Cartográfica”, y el 64102 “Planeamiento Urbanístico y Estudios e Instrumentos de Ordenación Territorial”.

## COOPERACIÓN CON ENTIDADES LOCALES

Con este objetivo, de carácter continuo, se presta apoyo y cooperación en el ámbito urbanístico a las entidades locales de la Comunidad de Madrid de escasos recursos económicos.

En su cumplimiento se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Se ha continuado con la prestación de ayuda a los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, de hasta 15.000 habitantes, para favorecer la actualización del planeamiento con objeto de adaptarlo a la legislación vigente y circunstancias actuales, mediante la concesión de subvenciones para la redacción de planeamiento general y de desarrollo, y sus modificaciones. Estas ayudas se concedieron mediante el procedimiento de concesión directa, recogido en las normas reguladoras aprobadas por Acuerdo de Consejo de Gobierno, de 9 de julio de 2019, publicadas en el Boletín de la Oficial de la Comunidad de Madrid, de 15 de julio, de 2019, con entrada en vigor el 16 de julio siguiente, a partir del cual se abrió el plazo de presentación de solicitudes abierto durante toda la anualidad.

En el ejercicio 2019 presentaron solicitud veintiséis ayuntamientos, concediéndose tras el procedimiento oportuno ayuda a un total de diez.

- Se ha continuado con la ayuda prestada a la Mancomunidad de Servicios de Arquitectura y Urbanismo Sierra Norte, instrumentada mediante convenio de colaboración, para la financiación de gastos corrientes, preferentemente de personal de su Oficina Técnica, en la que presta servicios de asesoramiento técnico-jurídico en materia urbanística a los ayuntamientos mancomunado, en respuesta a necesidades locales imposibles de afrontar aisladamente por los ayuntamientos debido a sus escasos recursos.

En la consecución de este objetivo, que se estima cumplido, ha tenido particular incidencia el subconcepto de gastos 76309 “Otras Transferencias Corporaciones Locales” y 46309 “Transferencias Corporaciones Locales”.

## CARTOGRAFÍA INSTITUCIONAL

Para el desarrollo continuado de este objetivo se han efectuado las inversiones precisas para el mantenimiento actualizado de las bases de datos digitales de cartografía topográfica y del banco de imágenes aéreas y satelitales de la Comunidad.

Actuaciones realizadas:

Documentación de líneas límite: 1 actuación

Obtención imágenes oblicuas: 125.898,00 ha.

Ediciones cartográficas: 1 actuación

Ortoimagen de satélite de alta resolución: 1 actuación

Además, con el objeto de facilitar la gestión del territorio a través de cartografía de escalas medias, en el 2019 se realizó la actualización de la base topográfica digital del mapa 1:10.000 de la Comunidad de Madrid, a partir de las fotografías aéreas del proyecto PNOA (Plan Nacional de Ortofotografía Aérea).

La previsión de cobertura del territorio mediante fotografía aérea oblicua se tuvieron que reajustar debido a que la licitación efectuada quedó desierta. Esto obligó a planificar de nuevo la superficie que se podía volar, manteniendo la calidad del producto esperado con el presupuesto disponible.

En cuanto a la cobertura prevista de ortoimágenes de satélite de alta resolución, se sustituyó por una cobertura completa de la Comunidad de Madrid de ortofotografías aéreas de 30 cm, con una mejora notable de la resolución, ampliándose el número de órganos de la Comunidad de Madrid a los que les puede resultar útil este elenco de imágenes.

En relación con las ediciones cartográficas, se pusieron las bases para la reedición del Libro Rutas por la Comunidad de Madrid 1: Guadarrama y Somosierra y se realizó el escaneado de fotogramas aéreos y producción de ortofotografías de vuelos de la década 60-70 de la Comunidad de Madrid, para su publicación en el visor cartográfico PLANEA.

En la consecución de este objetivo, cumplido en su totalidad, ha tenido particular incidencia el subconcepto de gastos 64101 “Información Cartográfica” y 64102 “Planeamiento Urbanístico y Estudios e Instrumentos de Ordenación Territorial”.

## **EVITAR LA TRANSGRESIÓN DE LA NORMATIVA URBANÍSTICA VIGENTE**

En el desarrollo de este objetivo, propio del urbanismo, se han continuado desarrollando las actividades encaminadas a garantizar el cumplimiento de la ordenación urbanística, especialmente en el suelo no urbanizable. Al efecto se ha continuado con las actividades de inspección urbanística, de una parte, mediante trabajo de gabinete con la actividad de comprobación por análisis comparado de fotografía aérea, y por otra, mediante la realización de inspecciones físicas sobre el terreno; así como con el desarrollo de la actividad propia de tramitación de procedimientos de disciplina urbanística.

Como ocurrió en el ejercicio anterior, dadas las posibilidades que permiten los sistemas de información geográfica, se ha reducido el número de visitas de inspección, al realizarse una importante labor de inspección mediante trabajo de gabinete, más eficiente, además de la colaboración cada vez más intensa que presta el Cuerpo de Agentes Forestales, con gran presencia en el territorio, y el Servicio de Protección de la Naturaleza de la Guardia Civil.

Actuaciones realizadas:

Visitas de Inspección: Se han contabilizado 135 visitas de inspección a otras tantas parcelas. El descenso de visitas respecto del año anterior, que fue de 180, y de las inspecciones previstas viene motivado porque se selecciona más el número de visitas a fin de evitar inspecciones infructuosas, y se realizan en muchos casos previo requerimiento de inspección a fin de poder concertar visita con los interesados, ganando en eficacia. Además, el trabajo tanto de Agentes Forestales como Guardia Civil, y las actas de inspección que estos funcionarios levantan hacen innecesaria una inspección posterior por nuestra parte, aumentándose la eficacia, que se demuestra por el aumento del número de expedientes tramitados.

---

Diligencias Previas: A resultas de los trabajos de inspección y denuncias recibidas se han incoado 193 diligencias previas, en la línea de la previsión efectuada.

Expedientes de restauración de la legalidad: De los expedientes de diligencias previas se ha procedido a su transformación en procedimientos de restauración de la legalidad urbanística (DUs) en 55 supuestos, superando el objetivo propuesto.

Procedimientos Sancionadores: Se han incoado 17 procedimientos sancionadores en el ejercicio, habiendo superado con creces el número del ejercicio anterior y el número de expedientes previsto. Aun cuando la tramitación de estos expedientes es más compleja técnicamente, tiene un fuerte efecto de prevención y supone además un importante ingreso, que era inexistente en los ejercicios anteriores a 2017.

Requerimientos de información: Durante el ejercicio 2019 se han cumplimentado 41 requerimientos de información, más del doble del número previsto. Estos requerimientos de información se cumplimentan a solicitud de Juzgados de Instrucción, Fiscalía y Guardia Civil esencialmente y suelen estar relacionados con la tramitación de diligencias relativas a la comisión del delito contra la ordenación del territorio. Se viene experimentado un incremento anual derivado de la mayor confianza que estos órganos tiene depositada en esta subdirección general, lo que se ha puesto de manifiesto por ejemplo en la Memoria anual del ejercicio 2018 de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid.

Durante el ejercicio se ha continuado con el cumplimiento del Plan de Inspección y Disciplina Urbanística 2017-2020, todo lo cual se encuentra detallado, con un análisis más completo de indicadores en la memoria del ejercicio 2019 realizada por la Subdirección General de Inspección y Disciplina Urbanística, en ejecución de dicho Plan.

En la consecución de este objetivo ha tenido particular incidencia el subconcepto de gastos 20400 “Arrendamiento material transporte”, 22709 “Otros trabajos con el Exterior” y 64102 Planeamiento Urbanístico y Estudios e Instrumentos de Ordenación Territorial.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
**PROGRAMA :** 261P PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANÍSTICA  
**CENTRO GESTOR :** 160120000 D.G. DE URBANISMO Y SUELO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA TERRITORIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ESTUDIOS TERRITORIALES	ESTUDIOS	1	1
ESTUDIOS SECTORIALES	ESTUDIOS	2	2

**2 DEFINICIÓN DE IMPACTO TERRITORIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES DE IMPACTO TERRITORIAL	INFORMES	10	11

**3 REVISIONES Y MODIFICACIONES DE PLANEAMIENTO GENERAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REVISIONES DE PLANEAMIENTO GENERAL	EXPEDIENTES	1	1
MODIFICACIONES PLANES GENERALES RESUELTAS	EXPEDIENTES	90	18
MODIFICACIONES PLANES GENERALES TRAMITADAS	EXPEDIENTES	153	47

**4 DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN URBANÍSTICA REGIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCUMENTOS URBANÍSTICOS INCORPORADOS A BASE DE DATOS	DOCUMENTOS	1.200	1.743
DOCUMENTOS URBANÍSTICOS DIGITALIZADOS	DOCUMENTOS	2.800	1.864
INCORPORACIÓN DOCUMENTOS VISOR PLANEAM	DOCUMENTOS	250	276

SECCIÓN : 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
PROGRAMA : 261P PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANÍSTICA  
CENTRO GESTOR : 160120000 D.G. DE URBANISMO Y SUELO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**5 COORDINACIÓN Y CONTROL DEL PLANEAMIENTO Y GESTIÓN EN SUELO NO URBANIZABLE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SOLICITUDES AUTORIZACIÓN CALIFICACIÓN E INFORMES	SOLICITUDES	220	245
INFORMES VIABILIDAD URBANÍSTICA	INFORMES	200	110
EXPEDIENTES RESUELTOS	EXPEDIENTES	195	240

**6 CONTROL Y REDACCIÓN DE INSTRUMENTOS DE DESARROLLO DE PLANEAMIENTO DE GESTIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLANES DE DESARROLLO TRAMITADOS	PLANES	135	58

**7 COOPERACIÓN CON ENTIDADES LOCALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
MANCOMUNIDAD	UNIDADES	1	1
ENTIDADES	MUNICIPIOS	30	10

**8 CARTOGRAFÍA INSTITUCIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCUMENTACIÓN LÍNEAS LÍMITE	ACTIVIDADES	1	1
OBTENCIÓN IMÁGENES OBLICUAS	HECTÁREAS	162.900	125.898
EDICIONES CARTOGRÁFICAS	EDICIONES	1	1
ORTOIMAGEN SATÉLITE ALTA RESOLUCIÓN	IMÁGENES	1	1



SECCIÓN : 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
PROGRAMA : 261P PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANÍSTICA  
CENTRO GESTOR : 160120000 D.G. DE URBANISMO Y SUELO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**9 EVITAR LA TRANSGRESIÓN DE LA NORMATIVA URBANÍSTICA VIGENTE**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
VISITAS DE INSPECCIÓN	INSPECCIONES	300	135
DILIGENCIAS PREVIAS	EXPEDIENTES	200	193
EXPEDIENTES RESTAURACIÓN LEGALIDAD URBANÍSTICA	EXPEDIENTES	45	55
EXPEDIENTES SANCIONADORES	EXPEDIENTES	10	17
CUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	EXPEDIENTES	20	41

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 411A **AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN**

**Servicio:** 16014 **D.G. DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN**

---

El programa 411A cubre presupuestariamente acciones para la gestión, protección, conservación, mejora y restauración de la agricultura y ganadería de la Comunidad de Madrid, Así se contienen acciones para el desarrollo sostenible del medio rural; el desarrollo de la actividad agraria, ganadera y agroalimentaria conforme a los parámetros de calidad ambiental de su propio medio; y actuaciones concretas de protección animal y de tenencia responsable de los animales.

### **CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DEL MEDIO NATURAL**

El presupuesto total ejecutado para la gestión de la Red de Vías Pecuarias de la Comunidad de Madrid se ha distribuido en las siguientes obras y actuaciones:

Primeramente se ha actuado para mejorar la funcionalidad viaria de la Red, realizando una serie de actuaciones de acondicionamiento de caminos apoyados sobre la Red de Vías Pecuarias, distribuidas sobre 14 municipios: Arganda del Rey, Cadalso de los Vidrios, Camarma de Esteruelas, Canencia de la Sierra, Daganzo de Arriba, El Escorial, Gascones, La Serna del Monte, Madarcos, Nuevo Baztán, Torres de la Alameda, Valdeolmos-Alarpardo y Villar del Olmo y Villavieja del Lozoya, invirtiéndose 527.764,60 euros, para una longitud de 42,50 kilómetros de caminos acondicionados.

De todas estas actuaciones, destacan las efectuadas para solucionar los daños ocasionados por los temporales catastróficos (DANA), que resultaron especialmente dañinos en el Sureste de nuestra Comunidad (Arganda del Rey, Nuevo Baztán, Torres de la Alameda, y Villar del Olmo), si bien castigaron puntualmente en otras zonas como la Serna del Monte y Madarcos.

Destacar por último que la actuación ejecutada en Valdeolmos-Alarpardo se orientó a fomentar el uso público y la movilidad sostenible, ya que se acondicionó un camino apoyado sobre la vía pecuaria que conecta ambos núcleos urbanos del municipio.

En lo relativo a la recuperación de elementos singulares relacionados con la actividad ganadera, se han recuperado un total de 8 abrevaderos: 3 en Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias; 2 en Garganta de los Montes; 2 en Gascones y 1 en Gargantilla del Lozoya y Pinilla de Buitrago. Se han invertido 108.794,73 euros en estas actuaciones, de importancia estratégica para la actividad ganadera.

Otras inversiones destinadas a la mejora del manejo del ganado sobre la Red de Vías Pecuarias han sido la instalación de 4 pasos canadienses y la colocación de 3 zarzos, todos ellos en los municipios de Berzosa del Lozoya y Buitrago del Lozoya, arrojando una inversión total de 39.955,81 euros.

Con objeto de prevenir incendios y mejorar el estado de conservación de la Red de Vías Pecuarias de la Comunidad de Madrid se han ejecutado trabajos por importe de 255.370,14 euros, en los que se incluye la realización de trabajos selvícolas, además de la

ejecución de podas y apeos de ejemplares que presentaban riesgo de caída en varias vías pecuarias de la Red, destacando en este sentido las actuaciones desarrolladas en los municipios de la Sierra de Guadarrama y de la Cuenca Alta del río Manzanares, y muy especialmente en el ámbito de la Sierra Oeste: Cenicientos, Cadalso de los Vidrios y Pozas de Puerto Real.

También se ha continuado retirando escombros y vertidos de toda índole (voluminosos, restos de podas, residuos peligrosos, vehículos abandonados, etc.) en numerosos enclaves en municipios repartidos por toda la Región, con un coste de 81.846,34 euros.

De singular importancia para garantizar la seguridad de los usuarios de la Red ha sido el sellado de pozos abandonados detectados sobre vías pecuarias en los términos municipales de Colmenar viejo, Patones y Alpedrete. El importe de estas actuaciones ha ascendido a 28.749,93 euros.

Asimismo se ha realizado un esfuerzo para mantener plantaciones de enclaves especialmente sensibles, predominando la actuación sobre las que han ejecutado las ONGs Ambientales, y dentro de éstas, las del Corredor Ecológico del Suroeste, importante pasillo para el fomento de la biodiversidad en el tramo Casa de Campo-Parque Regional del Curso Medio del Río Guadarrama. Se han destinado 43.140,61 euros para este fin en 2019.

También a petición de entidades ambientalistas se ha procedido a realizar plantaciones para regenerar el paisaje y la funcionalidad ecológica en la “Vereda de las Asperillas” (Villarejo de Salvanés) y en la “Cañada del Camino Real de Madrid y de los Ordinarios” y la “Colada de Torrelaguna” (estas dos últimas dentro del término municipal de Talamanca de Jarama). Los trabajos de plantación han ascendido a 18.474,31 euros

La señalización institucional de la Red de Vías Pecuarias de la Comunidad de Madrid viene impuesta en el artículo 17 de la propia Ley 8/1198, por lo que se han destinado para este fin 38.999,63 euros.

Asimismo, en la vertiente turístico-recreativa, se han destinado 28.880,16 euros al balizamiento y señalización funcional de la "Cañada Real de Madrid".

Con cargo a los presupuestos del ejercicio 2019 se ha procedido a deslindar la “Colada del Camino Real de Escalona” y el “Cordel de San Juan”, ambos enclavados en el término municipal de Cenicientos. Asimismo se han completado los trabajos de restitución de las vías pecuarias del término municipal de El Escorial.

Adicionalmente se ha corregido la capa digital de la Red de Vías Pecuarias, incorporando la información de los deslindes aprobados, así como de las clasificaciones, concentraciones parcelarias y deslindes antiguos, a medida que se van georreferenciando. El importe de todos estos trabajos de gestión jurídico-administrativa y cartográfica ha ascendido 49.960,90 euros.

Finalmente, con objeto de implementar un SIG y realizar un vaciado documental para la realización del inventario de los edificios y construcciones de valor cultural o antropológico que existan en las vías pecuarias de la Comunidad de Madrid se han destinado 14.943,50 euros.

Por otra parte, dentro de este objetivo hay que señalar las intervenciones en forma de subvenciones para la adopción de prácticas y métodos de agricultura y ganadería ecológica, para el cumplimiento de los compromisos de los programas de forestación de tierras agrícolas, para el apoyo de las agrupaciones de tratamiento integrado en agricultura, las organizaciones profesionales y las uniones de cooperativas agrarias. También se deben destacar en este apartado la gestión de ayudas para el mantenimiento de razas autóctonas en peligro de extinción y para la realización de los pagos de compensación en zonas de montaña. Estas ayudas están encuadradas en las partidas 48099 y 77306.

Durante el ejercicio de 2019 también se debe destacar en este objetivo las intervenciones para la realización de los diferentes Programas de Contingencia contra Plagas de los Vegetales, entre los que destaca el Plan de Acción contra la bacteria *Xylella fastidiosa*, y la realización de los Programas de Control Oficial incluidos en el Plan Nacional de la Cadena Alimentaria.

Por último mencionar que gracias a la gestión del Registro de Operadores de Lodos para la Agricultura de la Comunidad de Madrid, se ha podido mejorar el contenido en materia orgánica de unas 5.000 hectáreas de suelos agrícolas.

## **MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA EN LAS ZONAS RURALES Y DIVERSIFICACIÓN ECONÓMICA**

LEADER es fundamentalmente una metodología en la que los agentes económicos y sociales de las zonas rurales de la Comunidad de Madrid deben agruparse en Grupos de Acción Local (GAL) para establecer y aplicar sus propias Estrategias de Desarrollo Local (EDL) en su territorio.

Actualmente en la Comunidad de Madrid se han seleccionado tres Grupos de Acción Local, la Asociación de Desarrollo Rural Aranjuez-Comarca Vegas (ARACOVE), la Asociación para el Desarrollo Integral de la Sierra Oeste de Madrid y la Asociación Grupo de Acción Local Sierra Norte de Madrid (GALSINMA) para las zonas rurales sureste, suroeste y norte, respectivamente para la aplicación de sus Estrategias de Desarrollo Local (EDL) en las tres zonas rurales de la Comunidad de Madrid. Los GAL van a atender a 92 municipios rurales de la Comunidad de Madrid y a 146.599 habitantes de los mismos.

Por todo ello, el 30 de diciembre de 2016, la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio suscribió un Convenio con cada uno de estos tres GAL para la aplicación del Desarrollo Local Participativo previsto en el Programa de Desarrollo Rural de la Comunidad de Madrid 2014-2020.

En dicho Convenio se establece un plan financiero de carácter plurianual de 2016 a 2020 asignándose un importe total a ARACOVE de hasta 6.709.403,45 euros, a GALSINMA 5.310.621,90 euros y a ADI Sierra Oeste 5.649.974,63 euros.

En 2019 se ha pagado anticipadamente la anualidad 2019 recogida en los Planes financieros de los tres convenios firmados con los GAL con el objeto de dotarles de un fondo de maniobra para poder aplicar adecuadamente sus EDL. Concretamente se ha pagado a ARACOVE 1.404.911,87 euros para la aplicación de su EDL, 208.838,25 euros para sus gastos de explotación y animación, a GALSINMA 1.112.014,77 euros para la

aplicación de su EDL, 165.299,49 euros para gastos de explotación y animación del GAL y a ADI Sierra Oeste 1.183.073,35 euros para la aplicación de su EDL, 175.862,26 euros para sus gastos de explotación y animación. Todos estos gastos tienen carácter de anticipo a cuenta y se van justificando conforme se va desarrollando la ejecución de la estrategia. A 31 de diciembre se ha aplicado el primer control N+3 a los fondos transferidos el primer año de funcionamiento.

En 2019 los tres Grupos de Acción Local han convocado sus ayudas con cargo a sus EDL. Cabe señalar que todas estas ayudas son cofinanciables por FEADER en un 80% y por la AGE en un 6%. La aplicación de sus estrategias tiene como objetivos transversales la lucha contra el cambio climático, la mejora del empleo y la mejora del medio ambiente.

### **MODERNIZACIÓN DE EXPLOTACIONES E INFRAESTRUCTURAS AGRARIAS**

Durante 2019 se ha pagado a 1 beneficiario de las ayudas al cese anticipado por importe de 1.705,74 euros.

En 2019, como Autoridad de Gestión del Programa de Desarrollo Rural de la Comunidad de Madrid (PDRCM) (2014-2020) se ha contratado la realización del seguimiento y evaluación continua del Programa de Desarrollo Rural de la Comunidad de Madrid para 2019 por una entidad externa de evaluación tal y como exige la reglamentación europea y la asistencia técnica para la actualización de los indicadores de contexto para evaluar el efecto del programa.

En relación con las ayudas de modernización de estructuras agrarias la convocatoria 2019 ha tenido una dotación de 3.250.000 euros, posteriormente ampliados en 532.972 euros ante la gran demanda habida en la convocatoria, para los siguientes Tipos de Operación (TOP):

TOP 4.1.1. “Ayudas a inversiones productivas basadas en un plan de mejora”

TOP 4.1.2. “Ayudas a inversiones para la mejora de las condiciones de las explotaciones agrarias”

TOP 4.1.3. “Ayudas a inversiones para la mejora de los sistemas de riego en explotaciones”

TOP 4.4.2. “Ayuda a las inversiones no productivas vinculadas al cumplimiento de objetivos agroambientales y climáticos”

Se presentaron 164 solicitudes, concediéndose ayudas a 84 beneficiarios por un importe de 3.749.797,08 euros.

Debido al proceso de tramitación de modificación de sus bases reguladoras para incrementar las primas de ayuda no pudo realizarse la convocatoria de instalación de jóvenes agricultores en 2019.

TOP 4.1.4. “Ayudas a inversiones de jóvenes agricultores que se instalan por primera vez”

TOP 6.1.1. “Ayuda a la incorporación de jóvenes agricultores”

La modificación del PDR 2014-2020 para dar respaldo legal a esta modificación ha sido aprobada por la Comisión Europea y permitirá que las primas de incorporación de agricultores pasen de 10.000 a 17.400 euros y las de ganaderos de 23.000 a 40.000 euros.

En 2019 se han convocado las ayudas a infraestructuras agrarias de uso común por 2.140.000 euros, se presentaron 64 solicitudes, se concedieron ayudas a 33 Ayuntamientos por importe de 1.317.528,56 euros.

En la convocatoria 2019 de la línea de ayudas para la sustitución de calderas de combustibles fósiles por calderas de biomasa forestal se han concedido subvenciones a 6 proyectos elegibles por un importe total de 101.458,00 euros de las 8 solicitudes presentadas.

En 2019 se ha continuado con diversas actuaciones de concentración parcelaria que se indican a continuación:

En la tramitación de la concentración parcelaria de Torrelaguna se han licitado y adjudicado los trabajos de elaboración de las Bases (“Servicio de apoyo al proceso de concentración parcelaria”).

Se ha tramitado la Orden de Perímetro de Valverde de Alcalá.

Se han iniciado las consultas previas en la tramitación del Decreto de Utilidad Pública de Valverde de Alcalá.

El proyecto de red viaria de la concentración parcelaria de la zona regable de La Poveda (Fuentidueña de Tajo) ha recibido informe favorable de supervisión de proyecto. Se espera licitar las obras en el año 2020.

#### PROGRAMA DE DESARROLLO RURAL 2014-2020 Y NUEVO PERÍODO DE PROGRAMACIÓN 2021-2027

Con relación al PDR 2014-2020 se han conseguido los objetivos cuantitativos de declaración a FEADER para evitar el descompromiso de fondos europeos a 31 de diciembre de 2019.

Adicionalmente se han iniciado los trabajos de elaboración de lo que será el programa de desarrollo rural de la Comunidad de Madrid para el período 2021-2027 a partir de reuniones periódicas con el Ministerios de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA) y con el resto de Comunidades Autónomas con el objetivo de preparar el Plan Estratégico nacional que enmarcará las actuaciones territoriales en el nuevo período.

#### **SANIDAD Y BIENESTAR ANIMAL**

En materia de sanidad animal las actuaciones más destacables se relacionan a continuación:

Programa Nacional de Erradicación de Enfermedades de los Animales. El número de controles sanitarios realizados ha sido: en bovinos 105.069 (Tuberculosis bovina) y 117.631 (Brucelosis bovina) y en ovinos (Brucelosis ovina/caprina) 23.088.

---

Hasta el 31 de diciembre de 2019, la cuantía de las ayudas de indemnización por sacrificio obligatorio de ganado ascendió a 119.712,22 euros.

En el Plan Nacional de Vigilancia y Control de las Encefalopatías Espongiformes Transmisibles de los Animales, se han realizado 935 controles.

Dentro del Programa de Vigilancia Serológica y Entomológica de Lengua Azul, se han realizado 798 controles en las especies ovina y bovina.

En el programa de vigilancia y control de la Influenza Aviar, se han realizado en Aves de Corral y Aves Silvestres, un total de 623 actuaciones en 93 explotaciones.

En el Programa de Control del Movimiento Pecuario, se han emitido 31.209 guías de origen y sanidad en el marco del movimiento pecuario a nivel nacional. Asimismo, se han emitido 1.599 certificados TRACES de salida de animales para intercambios intracomunitarios, 906 TRACES de entrada de animales.

En cuanto a productos de origen animal, se han emitido 13 TRACES de salida, 2.076 TRACES de entrada para intercambio intracomunitario y 2 certificados TRACES, expedidos para intercambios intracomunitarios de animales de compañía (PASAPORTES).

Certificados de exportación de animales vivos 126 y de productos de origen animal 107.

En el marco de la producción animal y de la ordenación de explotaciones, se han efectuado las siguientes actuaciones y/o gestionado las siguientes ayudas:

Ayudas a las Agrupaciones de Defensa Sanitaria Ganadera: se han tramitado ayudas para la ejecución del programa zootécnico y sanitario por un importe total 756.730,43 euros que corresponden a 20 expedientes.

Ayudas a diferentes sectores de ganadería de la Comunidad de Madrid: se han tramitado ayudas para fomento de las razas autóctonas y recuperación de razas en peligro de extinción por un importe de 88.410,98 euros que corresponden a 3 expedientes.

Ayuda a la mejora de la producción y comercialización de la miel: se tramitaron 35 expedientes por un total de 46.056,32euros.

Ayuda a la mejora genética y control de rendimientos lechero en rumiantes por un total de 82.300,00 euros que corresponde a 1 expediente.

Las actuaciones llevadas a cabo en el marco de los Programas de Control Oficial en explotaciones ganaderas e instalaciones de producción han sido:

En el programa de uso racional de los Medicamentos Veterinarios se han realizado un total de 82 inspecciones, a nivel de explotaciones y Control del Ejercicio Profesional Veterinario, y dentro del Plan Nacional de Investigación de Residuos de sustancias de acción farmacológica, de sus productos de transformación y de otras sustancias que se transmitan a los productos animales y puedan resultar nocivos para la salud humana; se han investigado un total de 43 determinaciones analíticas en diferentes matrices de las especies bovina, ovina, porcina, caprina, aves y de miel.

---

Dentro del Programa de controles en materia de alimentación animal se han realizado 113 inspecciones.

La Ley de Sanidad Animal establece que todas las explotaciones de animales deben estar registradas en la Comunidad Autónoma en la que se ubiquen, y que sus datos básicos han de ser incluidos en un registro nacional. Las actuaciones que se han realizado para inscribir las explotaciones ganaderas en el Registro General de Explotaciones Ganaderas (REGA) han sido 248.

La capacidad de conocer el historial, ubicación o trayectoria de los animales vivos a lo largo de su cadena de producción, es un factor imprescindible para la puesta en práctica de políticas de sanidad animal y de seguridad alimentaria. Por ello se implanta un programa de controles de identificación y registro de los animales, que consistirá en la realización de controles administrativos y sobre el terreno, para garantizar el correcto funcionamiento de este sistema de identificación. El total de actuaciones que se han realizado en 2019 han sido 270.

Tanto la normativa nacional como europea establece que se ha de llevar a cabo programas de selección genética para la resistencia a las encefalopatías espongiformes transmisibles en ovino. Las actuaciones que se realizan en los animales participantes en el programa son toma de muestras, análisis y certificación del genotipo del gen PRNP de la cabaña ovina de razas selectas, así como la implantación de la identificación electrónica como medio oficial de identificación en pequeños rumiantes, y registro de los animales de las especies ovina y caprina. Estas actuaciones se han realizado en un total de 14.715 animales.

En lo que respecta a bienestar animal se describen a continuación las actuaciones más destacables:

Se ha seguido potenciando todas las medidas destinadas al objetivo de fomentar una cultura de la tenencia responsable, así como de las medidas dirigidas a paliar el abandono y maltrato de animales. La sensibilización social en el manejo y cuidado de animales, especialmente los considerados de compañía, y mejora de las herramientas y condiciones de recogida y tratamiento de animales abandonados, han sido algunos de los objetivos concretos. Se ha dirigido a la consecución de instalaciones y manejo adecuado de las especies animales, adaptando el sector de los animales de compañía, mejorando las infraestructuras y equipamiento, y fijando buenas prácticas de manejo en la producción, mantenimiento, manejo, transporte y sacrificio de animales de abasto, animales de experimentación y animales de zoo.

En cuanto a la Vacunación Antirrábica e Identificación de Perros y Gatos, se han realizado en total 283.979 vacunaciones y 97.498 identificaciones. También dentro de este objetivo, se han recuperado 10.043 animales extraviados, gracias al programa de recuperación de animales extraviados a través del Registro de Identificación de Animales de Compañía (RIAC).

Además, se han tramitado 507 denuncias y se han propuesto para ser incoados 246 expedientes sancionadores, por incumplimiento de la Ley 4/2016, de 22 de julio de Protección de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid.

En base a esta normativa, se han presentado 129 solicitudes de registro de Centros de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, y se han realizado 59 inscripciones.



Estos establecimientos incluyen centros de venta, residencias o Centros de acogida de animales abandonados entre otros.

En relación a las actividades concretas de bienestar de los animales de producción, experimentación y parques zoológicos, se han realizado un total de 379 inspecciones en explotaciones ganaderas, 8 a centros de experimentación y 5 a parques zoológicos.

En relación al bienestar de animales de experimentación, se tramitaron 312 solicitudes de autorización de proyectos de experimentación animal, 799 solicitudes de capacitación de personal que maneja animales de experimentación. Asimismo, se evaluaron 12 cursos dirigidos a personal que maneja animales de experimentación.

En materia de Bienestar Animal en el transporte, se expidieron en el año 2019 un total de 273 certificados de competencia para el transporte de animales vivos de acuerdo al modelo establecido en el Rto. 1/2005 (CE) relativo a la protección de los animales durante el transporte y las operaciones conexas.

Además se han recibido 78 denuncias por infracciones a la Ley 32/2007 de cuidado de los animales en su explotación, transporte, sacrificio y experimentación, de las cuales 19 han sido propuestas para incoación de expediente sancionador. En cuanto a inspecciones de bienestar animal en el transporte, se han efectuado 52 controles programados en la fase de descarga.

Como actividad más destacada de fomento de la adopción de animales, se celebró en el parque de El Retiro de Madrid, la XIV edición del Salón para la Adopción de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid.

En materia de ayudas, se han atendido 225 ayudas destinadas a ganaderos para compatibilizar su actividad con la presencia de lobos, buitres y perros asilvestrados, concediéndose un importe total de 108.850,30 euros.

En relación a las ayudas destinadas al fomento de la protección de los animales de compañía de la Comunidad de Madrid, en el año 2019, se tramitaron un total de 10 solicitudes de entidades sin ánimo de lucro dedicadas a la protección animal para el gasto corriente y gastos sanitarios, concediéndose por un importe total de 361.521,51 euros y 8 solicitudes destinadas a obtener subvención para la ejecución de obra civil, concediéndose un importe total de 309.208,58 euros.

En el caso de las Entidades Locales, beneficiarias de dichas ayudas, en el año 2019, se tramitaron 36 solicitudes para obtener la subvención de gasto corriente y gastos sanitarios, siendo la cantidad concedida de 206.920,50 euros. En relación a las ayudas destinadas a sufragar los gastos de obra civil, se tramitaron 11 solicitudes de Entidades Locales concediendo un importe total de 93.488,91 euros.

## **AUMENTO DEL VALOR AÑADIDO DE LOS PRODUCTOS AGRÍCOLAS INDUSTRIAS AGROALIMENTARIAS**

La industria agroalimentaria madrileña se configura como un sector clave en el entramado industrial de la región, por su carácter estratégico como garante del suministro de alimentos sanos, seguros y de calidad y para aumentar el valor añadido de los productos agrícolas; asimismo contribuye al desarrollo y consolidación de un tejido

---

socioeconómico y medioambientalmente estable, favoreciendo el mantenimiento de la población y la mejora de la calidad de vida en el medio rural, en el marco asimismo de los objetivos de la Agenda 2030.

Con objeto de reforzar el esfuerzo inversor que este sector tiene que realizar para lograr los objetivos de sostenibilidad, crecimiento, empleo y competitividad, en el marco del PDR-CM FEADER 2014-2020 al amparo de la Orden 766/2016, de 10 de mayo, reguladora de las ayudas a las Pymes y empresas intermedias para el fomento de las inversiones en transformación, comercialización y/o desarrollo de productos agrarios, se llevó a cabo por tramitación anticipada una quinta convocatoria de ayudas, para 2019, mediante la Orden 1658/2018, de 30 de octubre, con una dotación presupuestaria de 3.500.000 €. Se tramitaron 40 solicitudes de subvención y fueron informados favorablemente 29 proyectos; se concedieron subvenciones a 26 proyectos de inversión, de los cuales 5 eran entidades asociativas agrarias (Cooperativas/Sociedades Agrarias de Transformación), por un importe total de subvención de 153.801,29 € (se adjudicaron la totalidad de los fondos presupuestados y quedaron 3 expedientes sin ayudas por agotamiento de las disponibilidades presupuestarias).

Como novedad en este periodo de programación PDR-CM, con la finalidad de lograr una mayor cobertura de ayudas a proyectos de inversión previstos, en aplicación de lo dispuesto en la Orden de convocatoria, mediante la Orden 220/2019, de 3 de octubre de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad se amplió el crédito inicial aprobado sin necesidad de nueva convocatoria por un importe de 356.089,29 €, quedando una dotación presupuestaria total de 3.856.089,29 € para 2019. En consecuencia, el número total de proyectos subvencionados ascendió a 29 y el importe total de las subvenciones concedidas alcanzó los 3.823.947,63 €.

Se realizaron 28 certificaciones de inversiones ejecutadas por las industrias beneficiarias, y se tramitaron los 28 expedientes de pago de subvención por un importe total 2.987.458,96 €. Se tramitó asimismo 1 expediente de renuncia a subvención concedida y 4 expedientes de Modificación de proyectos de inversión subvencionados.

Como en años anteriores, en 2019, se ejecutaron los Planes Anuales de Control “sobre el terreno”, y “a posteriori” de las ayudas concedidas en el marco de la normativa de FEADER con objeto de constatar la ejecución y mantenimiento de las inversiones subvencionadas y la finalidad planteada, 8 industrias constituyeron la muestra seleccionada para estas inspecciones de seguimiento y control (6 controles sobre el terreno y 2 controles a posteriori para observar la veracidad y durabilidad de las inversiones).

En el ámbito del Reglamento CE 1224/2009, relativo al régimen de control de cumplimiento de la Política Pesquera Común, en lo que respecta a la trazabilidad de los productos de la pesca y la acuicultura, se continuaron con los trabajos de colaboración con otras Unidades administrativas implicadas (Consejería de Sanidad, Ayuntamiento de Madrid, MAPA) especialmente para el diseño de la programación y análisis de riesgos. En 2019, se llevaron a cabo 35 controles en el punto de la cadena de comercialización en donde el control efectuado puede ser más efectivo (operadores intermediarios-mayoristas).

Asimismo, como Organismo Intermedio en la Comunidad de Madrid del Programa Operativo Español del Fondo Europeo Marítimo y de Pesca 2014-2020 (FEMP), se continuó participando en los Grupos de Trabajo organizados por la Secretaría General de

Pesca del MAPA con los documentos de análisis, selección de proyectos y subvencionabilidad de las medidas que forman parte del Plan Financiero de la Comunidad de Madrid 2014-2020 (en el marco del FEMP y del Plan Estratégico Plurianual de la Acuicultura Española), especialmente los relativos a inversiones transformación y comercialización de los productos de la pesca y acuicultura en nuestra región. En este ámbito, a lo largo de 2019 se continuó trabajando en la implementación de las acciones a las observaciones enviadas por la Autoridad de Gestión del FEMP en España en su Informe de Evaluación a los Sistemas de Gestión y Control de este Organismo Intermedio de Gestión para su aprobación.

Por otro lado, en el marco de la nueva metodología recogida en Plan Nacional Anual de Controles Oficiales en materia de clasificación de canales de vacuno y porcino, en 2019 se efectuaron 14 inspecciones en mataderos de vacuno y 6 en mataderos de porcino.

En el ámbito del Plan Nacional de la contratación del sector lácteo, en la Comunidad de Madrid en el año 2019 se efectuaron los correspondientes controles administrativos (al 100% de primeros compradores – 13 leche de vaca, 9 de oveja y 6 de cabra-) y sobre el terreno “in situ” a 6 primeros compradores y sus correspondientes, suministradores y segundos compradores productores de leche cruda de leche de vaca, 1 de oveja y 2 de cabra, de acuerdo con los procedimientos establecidos, solicitando la colaboración, en su caso, de otras Comunidades Autónomas (24 solicitudes). Se inspeccionaron asimismo 3 productores de Venta Directa. En 2019 se incoaron 5 expedientes sancionadores.

Encuadradas en las competencias relativas a la ordenación, difusión y promoción del sector agroalimentario madrileño y sus productos, merecen especial atención las actuaciones en relación con las Denominaciones de Origen y otros Distintivos de Calidad Diferenciada. Durante 2019 se concedieron y liquidaron el pago de un total de 1.099.965,00 euros a los Consejos Reguladores y/o Comités de la D.O.P. “Vinos de Madrid”, IGP “Carne de la Sierra del Guadarrama”, “Agricultura Ecológica de Madrid”, D.C. “Aceitunas de Campo Real”, IG “Chinchón” y MG “Aceite de Madrid”, por su apoyo y participación en la defensa y control de la conformidad de los productos que amparan.

Respecto a las producciones amparadas por figuras de calidad los resultados en la anualidad 2019 han sido los siguientes:

En la Denominación de Origen “Vinos de Madrid” con una superficie de 8.528,20 hectáreas, y 53 bodegas, se comercializaron en el año 2019 un total de 3.866.528 botellas; se exportaron 4.487,83 hectolitros, con un valor económico de 2.001.390 euros. Además, en 2019 el Reglamento de Ejecución (UE) 2019/218 de la Comisión de 1 de febrero, aprobó la modificación del pliego de condiciones de la denominación de origen Vinos de Madrid, mediante la cual se autoriza la creación de la cuarta subzona “El Molar”.

En la Indicación Geográfica Protegida “Carne de la Sierra del Guadarrama”, se sacrificaron en 2019 un total de 5.557 animales (5.307 contraetiquetas), y se comercializaron 1.659,04 Tm de carne por valor de 6.387.500 euros.

En cuanto a la Producción Ecológica de Madrid, con una superficie de 11.734,67 hectáreas (incrementándose un 10,82 % sobre el año anterior) y un número de operadores inscritos de 517 (449 a nivel de NIF), se comercializaron en 2019 productos por valor de 31.075.359 euros, y se certificaron en tránsito productos por un valor de 52.187.189 €.

En “Aceite de Madrid”, se han obtenido en almazaras asociadas 6.294.080 litros dentro de la campaña 2019 (virgen extra 2.832.700 litros, virgen extra ecológico 190.000 litros), y se comercializaron (no certificados) 1.250.000 litros.

En la Denominación de Calidad “Aceitunas de Campo Real”, durante el año 2019, se han comercializado 1.500.000 kg con el logotipo de calidad, a través de las 13 empresas productoras acogidas a esta denominación, con un valor de producción de 4.500.000 euros (Nota: cifras estimadas pendientes de confirmar en cierre).

En la Denominación Geográfica “Chinchón”, se comercializaron 721.208 litros de esta bebida espirituosa anisada. El porcentaje de exportación fue del 17,61 %. El valor económico se cifra en 4.901.428 euros.

En 2019 se ha continuado el desarrollo e implantación de la Marca de Garantía “M PRODUCTO CERTIFICADO”, el ambicioso proyecto en el ámbito de la difusión, impulso y reconocimiento de la calidad de los productos agroalimentarios de la Comunidad de Madrid, establecido por la Orden 2370/2014, de 11 de noviembre, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, y cuya finalidad principal es distinguir en el mercado los alimentos de Madrid y que sean identificados por los consumidores de forma fácil y precisa. Diferenciando los productos agroalimentarios producidos, elaborados y/o transformados en la región, se pretende vincular la imagen del producto a los valores de calidad, seguridad, confianza, respeto medioambiental, desarrollo económico sostenible y dinamización del medio rural. Al fin de 2019, se contaba con 498 empresas autorizadas para el uso de la Marca “M PRODUCTO CERTIFICADO”, de las cuales 12 solicitaron ampliar el uso de la Marca a una mayor cantidad de productos, resultando un total de 4.178 referencias. Asimismo se gestionaron 4 expedientes de baja y 10 expedientes de Alta de nuevas empresas.

En el marco del Plan Nacional de Control de la Cadena Alimentaria (PNCCA 2016-2020), en 2019 se han realizado los controles oficiales correspondientes al subprograma de Control Oficial de la Calidad Diferenciada (IGP Carne de la Sierra de Guadarrama, IG Chinchón, y ETG Jamón Serrano), y al subprograma de Producción Ecológica, que alcanzan en nuestra región los 645 controles físicos a operadores. Igualmente se han ejecutado las actuaciones del Plan Anual de Supervisión y Control Oficial de la Calidad Diferenciada y la Agricultura Ecológica, supervisando los Comités, Consejos y Órganos Gestores, así como a los organismos independientes de control (OIC), los titulares de Pliegos de Etiquetado Facultativos y/o los esquemas de certificación autorizados (IGPs, Aceitunas de Campo Real, logotipo 100% Raza autóctona, DO Vinos de Madrid, Variedad y añada, Aceite de Madrid, etiquetado facultativo de huevos).

Igualmente, se han continuado con las actuaciones de investigación derivadas de las notificaciones de alertas e irregularidades ante no conformidades (incluyendo operadores del territorio nacional, comunitario y/o de países terceros) en el ámbito de producción ecológica y calidad diferenciada. También se han continuado tramitando las autorizaciones pertinentes de Pliegos de prescripciones técnicas de productos y de OIC.

Asimismo, se han tramitado en 2019 un total de 2 expedientes de inscripción en el Registro de Envasadores y Embotelladores de Vino y Bebidas Alcohólicas y 17 Declaraciones responsables en el Sistema de Información Regional de Industrias Agroalimentarias, además de mantenerse los trabajos de actualización continua del citado Sistema de Información sectorial para dar respuesta a las demandas de información para

apoyo de otras Unidades o como documentación de base para definir estrategias y actuaciones agroalimentarias.

En el marco del Convenio de Encomienda de gestión con la AICA en relación con los sistemas de información de los mercados oleícolas, en 2019 se llevaron a cabo 19 inspecciones a operadores del sector de aceite de oliva y aceitunas de mesa, para comprobar la veracidad de las Declaraciones realizadas (almazaras, industrias-entamadoras, envasadoras de aceite y aceitunas).

Igualmente, en 2019 se ha continuado participando en los trabajos de coordinación en el marco del Plan Estatal de Integración Asociativa y de reconocimiento de Entidades Asociativas Prioritarias, con la finalidad de coordinar las políticas de fomento asociativo nacionales y autonómicas, aunando esfuerzos en beneficio del sector. Se mantiene la actualización de Cooperativas y SAT que son industrias agroalimentarias.

En 2019, en el marco del Programa de Apoyo al sector vitivinícola español 2014-2018, para mejorar la comercialización y competitividad de los vinos se han gestionado ayudas extrapresupuestarias en la línea de Promoción de vinos en mercados de terceros países (Real Decreto 5/2018) efectuándose pagos por un importe total de 1.497.143,96 euros, correspondientes a 28 programas de promoción ejecutados de la anualidad FEAGA 2019 y/o liquidados en 2019 (4). En 2019 se llevaron a cabo 28 controles sobre el terreno (al 100% de los beneficiarios de programas subvencionados). Se tramitaron 41 modificaciones de proyecto, de los cuales 6 fueron expedientes de minoración de presupuesto.

Asimismo, en 2019, en base al Real Decreto 1363/2018, de 2 de noviembre, relativo al Programa de apoyo al sector vitivinícola español en el periodo 2019-2023, se tramitaron 44 expedientes de solicitud de ayudas para la anualidad FEAGA 2020 y se concedieron subvenciones a 42 programas por un importe total de 2.505.953,63 €. Se gestionaron también 4 expedientes de denegaciones y/o desistimientos y 5 renunciaciones posteriores a la concesión de la ayuda.

Por otro lado, en la Medida de Inversiones para transformación y/o comercialización vitivinícola de FEAGA, en 2019 se certificó la ejecución de la inversión aprobada en una bodega, tramitándose un expediente de pago de subvención por un importe de 118.116,94 €, euros. Dicho expediente fue sometido en este periodo a Control sobre el terreno. También, al amparo de la nueva convocatoria de ayudas en base al Real Decreto 5/2018, se tramitaron tres expedientes de solicitud de ayudas para la anualidad FEAGA 2020, de los cuales se gestionó un expediente de renuncia y un desistimiento, siendo un expediente informado favorablemente y beneficiario de una ayuda por importe de 84.219,57 euros.

A través de la partida 28010 de “Promoción Económica, Cultural y Educativa” se han realizado a lo largo del ejercicio 2019 numerosas actividades dirigidas al fomento de la promoción y comercialización de los productos agroalimentarios madrileños, por un importe aproximado de 620.000 euros.

A lo largo del año 2019 se han desarrollado diversas actuaciones con objeto de promocionar la marca de garantía M PRODUCTO CERTIFICADO y los productos acogidos a la misma, destacando el desarrollo de la APP Alimentos de Madrid, la cual presenta de una manera sencilla, eficaz y totalmente visual, las empresas acogidas a la marca pudiendo consultar los tipos de productos, las empresas que los comercializan y su situación geográfica.

---

Las actuaciones de promoción inciden en distintos ámbitos como ferias y eventos profesionales, campañas en la gran distribución, mercados tradicionales o de cercanía, actividades o jornadas en la restauración y la gastronomía.

Una de las principales actividades fue la organización de una nueva edición del Mercado de Alimentos de Madrid en la Plaza de Toros de las Ventas “Cómete las Ventas”, que durante los días 6 y 7 de septiembre, atrajo a un gran número de visitantes que disfrutaron en un ambiente festivo de la oferta agroalimentaria madrileña.

Cabe destacar también la organización del mercado “La Despensa de Madrid”, que en su séptima edición siguió recorriendo distintos municipios de la región poniendo en contacto directo al productor con el consumidor. Se participa también en otras ferias locales de carácter tradicional como la de Santa María de la Alameda o El Escorial. Dentro del ámbito profesional, se participa como expositores en el certamen gastronómico Madrid Fusión y en las ferias Salón de Gourmets, Organic Food Iberia y Biocultura.

También se participó en el Certamen gastronómico de la Comunidad de Madrid y en la tercera edición del concurso “Las Mejores Torrijas de Madrid 2019” y en la 9ª edición de la Ruta del Cocido Madrileño” en el que varias empresas madrileñas aportaron sus productos para su promoción y degustación.

Igualmente se participó en MEZCLA-Jornada de Hostelería Compartida y en Cénate Las Ventas, un espacio de degustación y venta de alimentos de Madrid que se instala en la Plaza de Toros durante la celebración del Certamen de Novilladas.

Durante el año 2019 se da continuidad al proyecto Madrid Rutas del Vino, a través de la iniciativa Madrid Enoturismo ([www.madridenoturismo.org](http://www.madridenoturismo.org)) con el propósito de dinamizarlo más con propuestas de ocio en torno al vino y se participa en eventos de promoción como el Salón de los Vinos de Madrid.

Con motivo de las navidades y para promocionar los productos agroalimentarios de nuestra región, se llevó a cabo el día 26 de noviembre en la Real Casa de Correos, la primera edición del Salón Navideño de los Alimentos de Madrid, encuentro profesional entre las empresas agroalimentarias amparadas por la marca M Producto Certificado y visitantes profesionales (jefes de compra de grandes empresas de distribución, comercio especializado, canal HORECA).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
**PROGRAMA :** 411A AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN  
**CENTRO GESTOR :** 160140000 D.G. DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DEL MEDIO NATURAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DESLINDES VÍAS PECUARIAS	PROYECTOS	5	2
ACONDICIONAMIENTO ÁREAS RECREATIVAS/ABREVADEROS	PROYECTOS	5	8
AGRICULTURA Y GANADERÍA ECOLÓGICA Y FORESTACIÓN DE TIERRAS AGRÍCOLAS	HECTÁREAS	11.300	9.100
AGRUPACIONES DE TRATAMIENTO INTEGRADO AGRICULTURA	UNIDADES	4	3
ORGANIZACIONES Y UNIONES DE COOPERATIVAS SUBVENCIONADAS	UNIDADES	6	6
EXPLOTACIONES CON PAGO COMPENSATORIO EN ZONAS DE MONTAÑA	EXPLOTACIONES	200	180
SUPERFICIE TRATADA CON LODOS DE DEPURACIÓN	HECTÁREAS	4.500	5.000
PLANES DE CONTINGENCIA CONTRA PLAGAS	PLANES	10	10

**2 MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA EN LAS ZONAS RURALES Y DIVERSIFICACIÓN ECONÓMICA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROYECTOS FINANCIADOS POR LOS GRUPOS DE ACCIÓN LOCAL	PROYECTOS	107	68
PROMOTORES QUE RECIBEN AYUDAS LEADER	EXPEDIENTES	91	67
MUNICIPIOS ATENDIDOS POR LOS GRUPOS DE ACCIÓN LOCAL	MUNICIPIOS	92	92
POBLACIÓN CUBIERTA POR LOS GRUPOS DE ACCIÓN LOCAL	PERSONAS	164.294	154.158
		(M) 80.680	(M) 75.462
		(H) 83.614	(H) 78.696
PUESTOS DE TRABAJO CREADOS	PUESTOS	52	45
GRUPOS DE ACCIÓN LOCAL SELECCIONADOS	UNIDADES	3	3

SECCIÓN : 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
PROGRAMA : 411A AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN  
CENTRO GESTOR : 160140000 D.G. DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 MODERNIZACIÓN DE EXPLOTACIONES E INFRAESTRUCTURAS AGRARIAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
OBRAS DE REGADÍO DE CARÁCTER COLECTIVO	HECTÁREAS	117	0
PROPIETARIOS AFECTADOS EN LA CONCENTRACIÓN PARCELARIA	UNIDADES	512	306
CAMINOS RURALES Y OTRAS INFRAESTRUCTURAS AGRARIAS	PROYECTOS	43	33
EXPLOTACIONES AGRARIAS BENEFICIARIAS DE AYUDAS DE MODERNIZACIÓN	UNIDADES	63	84
SUPERFICIE QUE CONTRIBUYE A LA REDUCCIÓN ANUAL DE AGUA DE RIEGO	HECTÁREAS	260	34,26
JÓVENES AGRICULTORES SUBVENCIONADOS	EXPEDIENTES	91	0
PROYECTOS DE MODERNIZACIÓN APOYADOS	PROYECTOS	63	84

**4 SANIDAD Y BIENESTAR ANIMAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ASOCIACIONES DE DEFENSA SANITARI	UNIDADES	21	20
DEFENSA GANADO MAYOR	CABEZAS DE GANADO	100.000	100.000
ACTUACIONES INFLUENZA AVIAR	EXPLOTACIONES	75	93
MOVIMIENTOS PECUARIOS	CERTIFICADOS	33.000	31.209

**5 AUMENTO DEL VALOR AÑADIDO DE LOS PRODUCTOS AGRÍCOLAS  
INDUSTRIAS AGROALIMENTARIAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INVERSIÓN EN INDUSTRIAS AGROALIMENTARIAS	PROYECTOS	35	29
DENOMINACIONES DE ORIGEN	UNIDADES	6	6
PROMOCIÓN CALIDAD IMAGEN PRODUCTOS AGROALIMENTARIOS	ACTUACIONES	100	100
INVERSIONES COMERCIALIZACIÓN VITIVINIC.Y PROMO. TERCEROS PAISES	PROYECTOS	35	43



## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**PROGRAMA:** 456A **MEDIO AMBIENTE**

**Servicio:** 16010 **D.G. DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD**

La Dirección General de Biodiversidad y Recursos Naturales es la competente para la protección, conservación, mejora y restauración del medio natural, así como para el desarrollo de actuaciones en materia de educación ambiental, todo ello cubierto por el programa presupuestario 456A.

El presupuesto aprobado para el ejercicio 2019 se desglosa de la siguiente manera:

CAPÍTULO	CRÉDITO INICIAL	CRÉDITO ACTUAL (MODIFICACIONES)	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% EJEC
2. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	1.928.274	1.435.878,5 (-492.395,5)	1.299.623,74	90,51
3. OTROS GASTOS FINANCIEROS	9.483	10.092 (+609)	7.925,06	78,53
4. TRANSFERENCIAS CORRIENTES	830.000	932.774,22 (+102.774,22)	902.774,22	96,78
6. INVERSIONES	21.427.460	18265611,57 (-3161848,43)	16.924.668,10	92,66
7. TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	350.000	350.000	295.651,45	84,47
TOTAL	24.545.217	20.994.356,29 (-3.550.860,71)	19.430.642,57	92,55

El porcentaje de ejecución del presupuesto del Programa 456A, con respecto al crédito inicial, fue del 92,55 %.

Todos los capítulos han sido ejecutados en más de un 90%, excepto el capítulo 3 “Otros gastos financieros” y el capítulo 7 “Transferencias de capital”.

El capítulo 3 incluye la previsión de los intereses de arrendamiento financiero de los contenedores para recogida de residuos instalados en áreas socio-recreativas, que finalmente fue menor al estimado. En el caso del capítulo 7, que incluye las subvenciones a entidades que realizan actividades en el interior del área de influencia socioeconómica del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama, la ejecución depende del número de subvenciones solicitadas y de las finalmente otorgadas en función del cumplimiento de las condiciones establecidas en las bases de la subvención y en las de la convocatoria correspondiente.

Las acciones realizadas por la actual D.G. de Biodiversidad y Recursos Naturales en el marco del Programa 456A, se estructuran en dos objetivos:

---

## CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DEL MEDIO NATURAL

Entre las actuaciones que se enmarcan en este objetivo se encuentran los tratamientos selvícolas y mejoras de pastizales, la ordenación de montes, cinegética y piscícola, la consolidación de plantaciones, las actuaciones en espacios protegidos y singulares de la región, las operaciones de limpieza y mantenimiento de áreas de uso público en montes, los planes de recuperación de especies de fauna y flora protegida, y las actuaciones en ríos y humedales catalogados.

Durante el ejercicio de 2019 se han realizado tratamientos selvícolas en 17 hectáreas de diversos montes de utilidad pública o consorciados, se ha repoblado un total de 44 hectáreas, potenciando las especies autóctonas con objeto de aumentar la biodiversidad de nuestros ecosistemas, y se ha llevado a cabo la ordenación de 2.300 hectáreas de monte. El presupuesto ejecutado para la repoblación y mejora de las masas forestales de la partida 60107 asciende a 978.522,54 euros, lo que supone una ejecución del 77,73 %.

En materia de Áreas Verdes consolidadas como parques periurbanos gestionados por la Dirección General de Biodiversidad y Recursos Naturales, se ha trabajado en la gestión, conservación, limpieza y vigilancia de Bosquesur, Polvoranca y Valdebernardo, cuya superficie total es de 485 hectáreas. En total, para este fin, se ha dedicado un importe de 132.428,35 euros de la partida 60106, lo que supone una ejecución del 92,23 %.

En lo que respecta a la fauna silvestre protegida, se ha continuado trabajando en los 6 planes de actuación de fauna: águila imperial, buitre negro, cigüeña negra, cernícalo primilla y águila perdicera y nutria. Se sigue constatando la evolución favorable de las poblaciones de águila imperial, buitre negro, cernícalo primilla y nutria, estando las tres primeras incluidas en la categoría “en peligro de extinción”. Además, se ha realizado un esfuerzo en el control de especies exóticas invasoras, principalmente el mapache, obteniendo resultados que muestran la reducción de sus poblaciones. Por otro lado, en el Centro de Recuperación de Animales Silvestres CRAS MADRID - Viñuelas, se mantiene el incremento constante del número de animales atendidos, con un significativo crecimiento de la fauna exótica acogida, que incluye todas las capturas de mapache realizadas.

La inversión total realizada referente a las actuaciones de protección de flora y fauna anteriormente descritas de la partida 60111 ha sido de 964.779,07 euros, lo que supone una ejecución del 138,16 %.

En lo que respecta a las actuaciones de gestión y conservación de espacios naturales protegidos, a lo largo del año 2019 se han continuado realizando actuaciones de conservación y mejora en los espacios naturales protegidos de la región, que suponen el 15 % del territorio de la Comunidad de Madrid (en total se ha intervenido en 120.000 hectáreas). Dentro de esta superficie, se incluyen el Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama (la superficie de la Comunidad de Madrid), los tres Parques Regionales (de la Cuenca Alta del Manzanares, del Sureste y del Curso Medio del Río Guadarrama) y otra serie de figuras de protección gestionadas por los gestores de las comarcas correspondientes.

Para la gestión y conservación de los espacios protegidos de la región se ha ejecutado, en el ejercicio 2019, un total de 7.811.505,73 euros, de la partida 61105, lo que supone una ejecución 93,54 %.

En el marco del Plan integral de Recuperación y Conservación de los Ríos y Humedales de la Comunidad de Madrid se hizo una previsión para la realización de varias actuaciones en la anualidad de 2019, si bien, debido al retraso en la tramitación del Decreto del Plan de Actuación sobre Humedales Catalogados y de la elaboración de la Estrategia de Recuperación y Conservación de Ríos de la Comunidad de Madrid, se ha llevado a cabo únicamente una actuación en el ámbito de los ríos y humedales: la restauración del Manzanares a su paso por la Pedriza realizada en el ámbito del Parque Nacional por un importe de 14.036 euros de la partida 61105.

## EDUCACIÓN AMBIENTAL

La Dirección General de Biodiversidad y Recursos Naturales dispone de diferentes instrumentos a través de los que se concientifica y sensibiliza a la población para la práctica de comportamientos adecuados en relación con la conservación y mejora del medio ambiente, se garantiza el acceso de los ciudadanos a la información ambiental y se potencian las políticas medioambientales de la Comunidad de Madrid dirigidas a alcanzar un desarrollo sostenible.

Durante el año 2019, se mantuvo la actividad de la Red de Centros de Educación Ambiental de la Comunidad de Madrid. La Red está compuesta por ocho centros: Hayedo de Montejo (Montejo de la Sierra), El Cuadrón (Garganta de los Montes), Arboreto Luis Ceballos (San Lorenzo de El Escorial), El Águila (Chapinería), Polvoranca (Leganés), El Campillo (Rivas-Vaciamadrid), Caserío de Henares (San Fernando de Henares) y Bosquesur (Leganés).

Además, en 2019 tres de los cuatros centros de visitantes del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama, desarrollaron programas de educación ambiental: La Pedriza (Manzanares El Real), Valle de El Paular (Rascafría) y Valle de La Fuenfría (Cercedilla). En total, son 11 los centros con programas de educación ambiental, de los 12 gestionados por la Comunidad de Madrid. Únicamente el centro de Peñalara no ofrece tales servicios, ya que se trata de un centro de información al visitante.

Los Centros se encuentran localizados en zonas de interés natural o en áreas de recreo de municipios densamente poblados, ubicaciones que ofrecen posibilidades de formación y dinamización ambiental muy interesantes, al permitir observar y poner en valor elementos y procesos naturales y culturales necesarios para la conservación del medioambiente.

Así, las actividades que en ellos se realizan persiguen fomentar actitudes e iniciativas de protección hacia el medio natural y, en general, hacia el medio ambiente.

Teniendo en cuenta los destinatarios a los que se dirigen, se establecen tres programas principales a desarrollar en cada Centro:

- Programa para el sistema educativo. Dirigido a profesores y estudiantes de toda la Comunidad de Madrid.
- Programa para la dinamización de la economía sostenible local. Dirigido a los habitantes y agentes locales de los municipios en los que se encuentran cada uno de los centros y de los municipios que se incluyen dentro de sus áreas de influencia (municipios más cercanos que tienen una vinculación identitaria entre sí).

- Programa para público general. Dirigido a los visitantes del Centro y su entorno, fundamentalmente durante los fines de semana y festivos.

El número de programas educativos desarrollados, tanto en los centros de educación ambiental como en los centros de visitantes del Parque Nacional, han sido 15, mientras que las acciones formativas, o líneas de trabajo desarrolladas dentro de cada programa educativo, han sido 97 en total.

En 2019 han participado en los programas educativos de los centros mencionados 262.399 personas con lo que los objetivos de información, concienciación y sensibilización medioambiental se han transmitido a un número importante de ciudadanos.

En el marco del desarrollo de sus programas educativos, de dinamización o para el público general, los distintos Centros presentan exposiciones propias o exhibiciones de exposiciones realizadas por otras entidades, organizaciones o instituciones, que son prestadas para ser visitadas en los Centros. También se editan publicaciones de apoyo a los programas educativos. En 2019 se realizaron un total de 47 exposiciones. En el caso de la red de centros de educación ambiental se realizó una única publicación telemática, publicándose 10.001 ejemplares en el caso de los centros de visitantes del Parque Nacional.

El gasto público ejecutado asociado a las actuaciones de educación ambiental en los centros arriba mencionados así como sus programas educativos, consignados en la partida 60105 asciende a 2.798.169,49 euros, lo que supone el 90,79% del crédito inicial presupuestado.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
**PROGRAMA :** 456A MEDIO AMBIENTE  
**CENTRO GESTOR :** 160100000 D.G. DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DEL MEDIO NATURAL**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
TRATAMIENTOS SELVÍCOLAS	HECTÁREAS	300	17
REPOBLACIONES	HECTÁREAS	105	44
ORDENACIÓN DE MONTES	HECTÁREAS	5.000	2.300
INTERVENCIÓN EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS	HECTÁREAS	120.000	120.000
PLANES DE ACTUACIÓN DE FAUNA	PLANES	6	6
ACTUACIONES EN RIOS Y HUMEDALES	UNIDADES	278	1

**2 EDUCACIÓN AMBIENTAL**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CENTROS	CENTROS	12	12
VISITANTES Y PARTICIPANTES EN LOS PROGRAMAS DE LOS CENTROS	VISITAS	337.037	262.399
ACTIVIDADES EDUCATIVAS TEMÁTICAS (EXPOSICIONES)	ACTIVIDADES	51	47
PUBLICACIONES DE APOYO A PROGRAMAS EDUCATIVOS	EJEMPLARES	14.000	10.001
PROGRAMAS FORMATIVOS	PROGRAMAS	17	15
ACCIONES FORMATIVAS	ACCIONES	45	97

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **456M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

**Servicio:**        **16001 S.G.T. DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

---

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad tiene marcado como objetivo principal colaborar para la consecución de los objetivos propios de la Consejería. Ello es así por su carácter intrínsecamente horizontal, ya que la labor de cada una de las unidades que la integran afecta a todas las Direcciones Generales.

Corresponde a la Secretaría General Técnica, con carácter general, el ejercicio de las funciones a que se refiere el artículo 46 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid y, en este sentido, la Secretaría General Técnica, responsable del Programa Presupuestario 456M “Dirección y Gestión Administrativa Medio Ambiente y Ordenación del Territorio” del ejercicio 2019, tiene como objetivo primordial asegurar el funcionamiento de todas las unidades de la Consejería en los más diversos aspectos, desde la gestión del personal, el asesoramiento jurídico, la gestión económica y presupuestaria, en la que debe destacarse la coordinación para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto, así como el seguimiento de la ejecución del Presupuesto corriente, la gestión patrimonial, la contratación administrativa, el apoyo y la coordinación general. Por tanto, en general, la actividad de una Secretaría General Técnica no es susceptible de una cuantificación en términos absolutos, no obstante, sí puede medirse la ejecución anual de los créditos asignados al Programa Presupuestario 456M.

En el Presupuesto consolidado del Programa 456M, se han reconocido obligaciones por importe de 29.185.921 euros, lo que supone un grado de ejecución del 98,92% por ciento sobre el crédito actual a 31 de diciembre de 2019. Dada la actual coyuntura económica y, sin perjuicio de la consecución de los objetivos previstos, la ejecución presupuestaria en el 2019 ha estado marcada por la necesaria contención del gasto público para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles.

La ejecución del Capítulo I “Gastos de Personal” ha sido de un 99,99 por cien respecto del crédito actual, lo que en términos absolutos supone un reconocimiento de obligaciones de 11.937.014 euros a 31 de diciembre de 2019.

En el capítulo II “Gastos corrientes en bienes y servicios”, se han reconocido obligaciones por un importe de 10.709.083 euros, lo que supone un 97,23 por ciento del crédito actual a 31 de diciembre de 2019.

En este capítulo merece especial referencia el artículo 20, destinado al arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, así como el artículo 22, destinado a la adquisición de suministros y prestación de servicios, con partidas fundamentales para el funcionamiento de los servicios de las Direcciones Generales de la Consejería, como son 22000 “Material de oficina ordinario”, 22004 “Material informático”, 22201 “Servicios postales y telegráficos”, 22100, 22101, 22102, 22103 y 22104 destinadas al suministro de energía eléctrica, agua, gas, combustible y vestuario, 22700, 22701 y 22706 destinadas a financiar

el coste del servicio de limpieza, seguridad y trabajos con empresas de estudios y trabajos técnicos.

En el capítulo VI “Inversiones Reales”, se han reconocido obligaciones por un importe de 267.661 euros, lo que supone un 95,25 por ciento del crédito actual a 31 de diciembre de 2019.

### **COLABORAR PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPIOS DE LA CONSEJERÍA**

La función fundamental de una Secretaría General Técnica es dotar de todos los medios necesarios a las distintas unidades de la Consejería, a fin de poder llevar a cabo los objetivos estratégicos que esta tiene marcados. Esta función, es llevada a cabo mediante la coordinación entre las distintas unidades y en colaboración con todas las Direcciones Generales.

De los resultados de los indicadores de los objetivos marcados en el programa 456M “Dirección y Gestión Administrativa Medio Ambiente y Ordenación del Territorio” para el año 2019, cabe destacar los siguientes dentro de las diferentes áreas:

Respecto al Área de Régimen Jurídico, se han resuelto 312 recursos administrativos y 46 reclamaciones de responsabilidad patrimonial y revisión de oficio, lo que supone una ejecución superior a los objetivos previstos.

La tramitación de contratos, indicador que incluye tanto los expedientes de contratación de toda la Consejería 129, como los contratos menores tramitados por el Programa 456M (95).

La dotación de medios materiales imprescindibles para el correcto desarrollo de las funciones del personal, como es el material de oficina e informático, gestión y control del suministro de agua o luz, la gestión de los residuos que se producen, la contratación y seguimiento de los seguros de responsabilidad civil y patrimonial y de accidentes, gestión y mantenimiento de los coches de la consejería, así como la adquisición de mobiliario y equipos mediante contrato basado en acuerdos marco centralizados.

Respecto a la gestión patrimonial de los inmuebles adscritos, además del mantenimiento y limpieza necesarios para el normal funcionamiento de sus sedes, en el ejercicio 2019 se han realizado actuaciones en las sedes de la Consejería en C/ Gran Vía, 3 y C/ Alcalá, 16, para adaptar los espacios de trabajo a la nueva estructura de la Consejería establecida en el Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

Mediante el Sistema de Contratación Centralizada, se ejecutó un contrato para la adquisición de mobiliario de trabajo para las distintas unidades de la Consejería, para sustituir aquellos que habían quedado en desuso.

En relación a la Atención y Servicio al Ciudadano, en las distintas áreas que lo integran, se ha atendido a un total de 10.714 ciudadanos de forma presencial y 20.245 por vía telefónica.

---

En cuanto al Registro y la Ventanilla Única, se han realizado un total de 174.684 anotaciones registrales en el Registro de la Consejería.

En cumplimiento de la Ley 27/2006, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, el total de peticiones de información ambiental atendidas han sido 11.095, superando el objetivo fijado para el ejercicio 2019.

Respecto a los contenidos Web gestionados, se han realizado tareas para el mantenimiento y actualización del Portal de la Comunidad Madrid para la difusión de contenidos mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información, utilizando la herramienta de gestión de contenidos Web DRUPAL, implantada en junio de 2018. El Área de Información Ambiental y Coordinación de Contenidos Web de esta Consejería ha gestionado 2.535 contenidos. A esto hay que añadir los 367 contenidos que se gestionan desde la Unidad Técnica de Documentación y Biblioteca, a través de PublicaMadrid.

Además, la Secretaría General Técnica cuenta con varios servicios portalizados: el Catálogo del Centro de Documentación Especializada en materia de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, que permite la búsqueda en Internet de los fondos disponibles para consulta en el Centro, en el que se han gestionado 4.046 contenidos durante el ejercicio 2019 y el Repertorio de Legislación Ambiental, en el que se han gestionado 429 referencias durante el ejercicio 2019.

En materia de Transparencia, en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid, el Área de Información Ambiental y Coordinación de Contenidos Web de esta Consejería ha gestionado 840 contenidos.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
**PROGRAMA :** 456M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
**CENTRO GESTOR :** 160010000 S.G.T. DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 COLABORAR PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPIOS DE LA CONSEJERÍA**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
RECURSOS ADMINISTRATIVOS RESUELTOS	EXPEDIENTES	225	312
RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL Y REVISIÓN DE OFICIO	EXPEDIENTES	10	46
EXPEDIENTES ANTE TRIBUNALES	EXPEDIENTES	2.000	2.097
ACUERDOS COMISIÓN DE URBANISMO	ACUERDOS	110	69
ACUERDOS CONSEJO DE GOBIERNO	ACUERDOS	90	128
PROYECTOS NORMATIVOS APROB. POR NUESTRA CONSEJERÍA E INFORMADOS DE OTRAS ADM. PÚBLICAS	PROYECTOS	100	109
CONVENIOS SUSCRITOS	EXPEDIENTES	40	106
ACTUACIONES ANTE EL REGISTRO ENTIDADES URBANÍSTICAS	EXPEDIENTES	600	1.427
CONTRATOS TRAMITADOS	EXPEDIENTES	155	224
DOCUMENTOS CONTABLES SUPERVISADOS	DOCUMENTOS	8.000	8.253
NOMINA RPT'S Y PLANTILLA	EXPEDIENTES	120	173
PROCESOS SELECTIVOS	EXPEDIENTES	150	172
INFORMACIÓN PRESENCIAL	PERSONAS	6.432	10.714
		(M) 3.216	(M) 5.357
		(H) 3.216	(H) 5.357
INFORMACIÓN TELEFONICA	PERSONAS	16.950	20.245
		(M) 8.475	(M) 10.123
		(H) 8.475	(H) 10.122
ASIENTOS REGISTRO GENERAL	ASIENTOS	150.000	174.684
PETICIONES DE INFORMACIÓN AMBIENTAL	PETICIONES	10.500	11.095
CONTENIDOS WEB GESTIONADOS	CONTENIDOS	2.700	2.902
CONTENIDOS PORTAL DE TRANSPARENCIA GESTIONADOS	CONTENIDOS	800	840

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 456N **EVALUACIÓN AMBIENTAL**

**Servicio:** 16010 **D.G. DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD**

---

La antigua Dirección General de Medio Ambiente y Sostenibilidad, era en 2019 el órgano competente para la emisión de los informes ambientales previstos en relación con los proyectos sometidos a evaluación de impacto ambiental y los planes y programas sujetos a evaluación ambiental estratégica, así como el control integrado de la contaminación y la inspección, la prevención y la disciplina ambiental. Asimismo, esta Dirección General diseñaba y aplicaba las políticas de residuos, contaminación atmosférica, suelos contaminados y calidad hídrica, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Las acciones realizadas por la Dirección General de Medio Ambiente y Sostenibilidad, en el marco del Programa 456N, se estructuraron en los siguientes objetivos:

**DETERMINACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS INSTRUMENTOS DE CONTROL AMBIENTAL, FUNDAMENTALMENTE LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES. CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE INDUSTRIAL REALIZADA A TRAVÉS DE LAS AAI Y REGISTROS PRTR**

La Evaluación de Impacto Ambiental de proyectos es un procedimiento administrativo instrumental respecto del procedimiento sustantivo de autorización de proyectos o, en su caso, respecto de la actividad administrativa de control de los proyectos sometidos a declaración responsable o comunicación previa, a través del cual se analizan los posibles efectos significativos sobre el medio ambiente que se puedan generar, garantizando una adecuada prevención de los impactos ambientales, y estableciendo mecanismos eficaces de corrección o compensación.

Los procedimientos iniciados en 2019 se tramitaron conforme a la Ley estatal 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.

En el ejercicio de 2019 se emitieron un total de 7 Declaraciones de Impacto Ambiental (DIAs) y se realizaron 23 procedimientos de revisión o modificación de DIAs. Se tramitaron 142 Informes de Impacto Ambiental y 728 informes ambientales como contestación a consultas realizadas por distintos organismos de las tres administraciones y de particulares.

Se destinaron a dichos trabajos un importe total efectivo de 98.391,05 € a cargo del subconcepto 22706.

Respecto al control medioambiental de la actividad industrial (sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía y Hacienda), la Dirección General de Medio Ambiente y Sostenibilidad (después la Dirección General de Sostenibilidad y Cambio Climático en relación con estas competencias) era la competente para la tramitación de las Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI) y para la gestión del Registro de Emisiones y

Transferencia de Contaminantes (PRTR) en la Comunidad de Madrid, y para el establecimiento de la garantía financiera de acuerdo con la normativa de Responsabilidad Medioambiental (Ley 26/2007, de 23 de octubre de Responsabilidad Ambiental) a las instalaciones que se encuentran en el ámbito de aplicación del Real Decreto 1/2016.

El procedimiento para la obtención de las AAI, tienen como objeto evitar o, cuando ello no sea posible, reducir y controlar la contaminación de la atmósfera, del agua y del suelo, de ciertas actividades contaminantes recogidas en la Ley 16/2002, de 1 de julio, mediante el establecimiento de un sistema de prevención y control integrados de la contaminación.

El Registro PRTR-España es un registro estatal de emisiones y transferencias de contaminantes integrado en forma de base de datos electrónica accesible al público, que contiene información anual sobre las emisiones a la atmósfera, al agua y al suelo, así como la transferencia de residuos y de contaminantes en aguas residuales destinadas a tratamiento, de aquellas actividades industriales más contaminantes.

Durante el año 2019 se emitieron 600 informes de control y seguimiento de industrias que cuentan con autorización ambiental integrada. Se tramitaron 63 expedientes relativos a concesiones (de los que 10 incluían un procedimiento de evaluación de impacto ambiental, de acuerdo a la Ley 21/2013, de 9 de diciembre), modificaciones y bajas por cese actividad o disminución de umbrales, y se realizaron 200 informes a consultas realizadas por distintos organismos y personas interesadas sobre el Real Decreto 1/2016. Por otra parte, se emitieron 220 informes de validación de la información contenida en el Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (PRTR). Respecto a la normativa de responsabilidad medioambiental se revisaron 53 Declaraciones Responsables. También se realizaron, durante 2019, del orden de 450 contestaciones a solicitudes de información por parte de organizaciones, Hepdesk, JRC-IPTTS de EE o Intercambio de información con el Ministerio y/o con otras CCAAs.

Se destinaron a dichos trabajos un importe total efectivo de 306.108,07 € a cargo del subconcepto 22706.

Respecto al control de las emisiones a la atmósfera de las Actividades Potencialmente Contaminadoras de la Atmósfera (APCA), establecido en aplicación de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, sin perjuicio de las actividades que quedan incluidas dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto 1/2016 mencionado, se realiza el control de las emisiones a la atmósfera de las APCA en diferentes actuaciones de aquellas actividades identificadas dentro del Catálogo como del Grupo A o B y la tramitación de la notificación de las identificadas como del Grupo C, así como el seguimiento del cumplimiento de lo establecido en las autorizaciones emitidas, y la supervisión de los Organismos de Control Autorizado (OCAs).

Durante 2019 se emitieron 43 resoluciones de autorización (grupos A y B), y 97 resoluciones de notificación (grupo C). En cuanto a seguimiento de las instalaciones, se realizaron 60 informes a Disciplina Ambiental sobre instalaciones APCA y 541 revisiones de informes de emisión de contaminantes.

Se destinaron a dichos trabajos un importe efectivo de 56.802,17 € a cargo del subconcepto 22706 y de 90.523,61 € a cargo del Subconcepto 64103.

---

## **PROGRAMA VERDE EMPRESAS PARA IMPULSAR LA MEJORA DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS QUE OPERAN EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

El Programa Verde para empresas es el conjunto de medidas que tratan de promover, fomentar o desarrollar modelos de gestión medioambiental compatibles con la innovación, el aumento de la competitividad y la mejora de la actividad económica en las empresas de la Comunidad de Madrid.

Son instrumentos voluntarios como la participación en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría medioambientales EMAS (herramienta voluntaria que permite la evaluación y mejora del comportamiento medioambiental de una organización, así como la difusión de la información acerca de su gestión al público y otras partes interesadas) o la concesión de la Etiqueta Ecológica Europea (distintivo que permite identificar aquellos bienes o servicios cuya producción y consumo genera un menor impacto ambiental en comparación con otros productos y servicios de la misma categoría e informa al consumidor de las ventajas concretas que supone el consumo de dichos productos o servicios).

Durante el año 2019 estaban inscritas en el Registro EMAS 128 organizaciones, tramitándose 7 nuevas solicitudes de inscripción en 2019, y 62 productos disponían de etiqueta ecológica europea concedida en la Comunidad de Madrid.

Se destinaron a dichos trabajos un importe total efectivo de 57.833,70 € a cargo del subconcepto 22706.

## **EXPEDIENTES SANCIONADORES ABIERTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

La Dirección General de Medio Ambiente y Sostenibilidad tenía atribuidas la mayor parte de las competencias para sancionar las conductas que infringen la normativa de medio ambiente, excepto en los ámbitos que competen a otras administraciones (como los Ayuntamientos en el caso de los vertidos líquidos industriales o la contaminación acústica y los vertidos a dominio público hidráulico que corresponden al Estado a través de las Confederaciones Hidrográficas).

Las sanciones impuestas tienen un carácter ejemplarizante y disuasorio a la vez que pretenden conseguir la restauración del medio ambiente dañado a su estado original.

Durante el ejercicio de 2019 se dictaron 5.177 actos entre resoluciones, diligencias de archivo, y traslados a otros organismos. La tramitación de estos expedientes se llevó a cabo con personal de la Consejería.

Igualmente se realizaron un total de 834 servicios y trabajos relacionados con la inspección ambiental. Se destinaron a tomas de muestras ambientales y determinaciones analíticas, matriz líquida y medio atmosférico, un importe total efectivo de 136.970,06 € a cargo del subconcepto 22709.

---

## **APOYO A LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS DOMÉSTICOS**

Durante 2019 se financió el tratamiento de 285.197 toneladas de residuos urbanos gestionadas por las Mancomunidades constituidas al efecto.

Los datos económicos de ejecución de las subvenciones nominativas tramitadas, para contribuir a la financiación del servicio de gestión, y de acuerdo con las condiciones establecidas en el correspondiente Convenio firmado con cada una de las Mancomunidades, a 31 de diciembre de 2019 fueron:

Mancomunidad del Este: 463.897,41 euros, con cargo a la partida 46310. Con una ejecución del 92,23 %, en relación con el crédito autorizado.

Mancomunidad del Noroeste: 805.578,30 euros, con cargo a la partida 46311. Con una ejecución del 80,82 %, en relación con el crédito autorizado.

Mancomunidad del Sur: 841.512,93 euros, con cargo a la partida 46312. Con una ejecución del 85,19 %, en relación con el crédito autorizado.

Mancomunidad del Valle Norte de Lozoya: 2.507.416,27 euros, con cargo a la partida 46313. Con una ejecución del 92,11 %, en relación con el crédito autorizado.

Se atendió a una población de 591.315 habitantes, considerando únicamente a los municipios con una población inferior o igual a 20.000 habitantes que son los que reciben financiación parcial o completa a través de estas subvenciones.

## **EVALUACIÓN, MEDICIÓN, PREDICCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DEL AIRE, Y CONTROL Y ANÁLISIS DE LOS ACUÍFEROS EXISTENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

La “Estrategia de Calidad del Aire y Cambio Climático 2013-2020, Plan azul +” tiene como objetivo la protección del medio ambiente atmosférico, y establece una serie de medidas estructurales a desarrollar en su periodo de vigencia para cumplir con las metas exigidas por la Unión Europea, Organismos Internacionales, así como de los propios retos fijados por la Comunidad de Madrid. En este sentido, durante 2019 se llevó a cabo una revisión del Plan Azul+, realizada por personal del Área de Calidad Atmosférica.

Para el cumplimiento de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera y de su normativa de desarrollo en lo relativo a la evaluación de la calidad del aire, se realizó el seguimiento y control de los niveles de calidad del aire. Para ello, se dispone de la Red de Calidad del Aire de la Comunidad de Madrid, constituida en 2019 por 24 estaciones automáticas fijas de control, distribuidas por todo el territorio de la Comunidad de Madrid, así como de dos unidades móviles que pueden desplazarse a cualquier ubicación de la Comunidad de Madrid donde sean requeridas.

Durante el ejercicio 2019, las 24 estaciones automáticas fijas estuvieron plenamente operativas y registrando de forma continua los niveles de calidad del aire. Las unidades móviles de medida, realizaron apoyos en la evaluación de la calidad del aire, atendiendo a peticiones realizadas por los ayuntamientos u otros interesados.

Para la gestión de la Red de Calidad del Aire se invirtieron, en 2019, 1.339.294,28 € con cargo al subconcepto 60105.

Además, se destinaron otros 47.782,90 € para la mejora del Sistema de Calidad de la Red y otros estudios como el de la nueva zonificación de la Red, a cargo del subconcepto 22706.

En lo referente a la calidad del agua, durante el año 2019, se realizaron controles ambientales en los principales acuíferos de la Comunidad de Madrid, de conformidad con los objetivos de la Directiva Marco del Agua (2000/60/CE) y al Real Decreto 1514/2009, de 2 de octubre, por el que se regula la protección de las aguas subterráneas contra la contaminación y el deterioro. Asimismo, se realizó el seguimiento y control de las Zonas Vulnerables a la contaminación producida por nitratos procedentes de fuentes agrarias, designadas por la Comunidad de Madrid y Programa de Actuación sobre las mismas.

Por otra parte, se iniciaron los trabajos secuenciales de muestreo y evaluación del estado de las aguas de los humedales catalogados de la Comunidad de Madrid, mediante indicadores químicos y biológicos.

Respecto a ambas líneas de actuación, en relación a la calidad y estado de las aguas naturales, se realizaron 785 determinaciones analíticas del agua, invirtiéndose 137.436,15 euros a cargo del subconcepto 64103.

### **IMPULSO DE LA MOVILIDAD EFICIENTE MEDIANTE LA TRANSFORMACIÓN DEL PARQUE DE VEHÍCULOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN VEHÍCULOS IMPULSADOS POR TECNOLOGÍAS LIMPIAS (VEHÍCULOS ELÉCTRICOS, HÍBRIDOS O DE GAS)**

La Dirección General de Medio Ambiente y Sostenibilidad (y actualmente la Dirección General Sostenibilidad y Cambio Climático) era en 2019 competente para el fomento de políticas que contribuyan a reducir las emisiones de contaminantes (NO<sub>x</sub>, CO<sub>2</sub>, CO, etc.), mediante la implementación de medidas que se consideren adecuadas para la consecución de estos fines.

En el marco de la “Estrategia de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Comunidad de Madrid 2013-2020, Plan Azul +”, y en base a un estudio de caracterización de las emisiones del tráfico rodado de la región, desde esta Dirección General se promueve la convocatoria de dos líneas de subvenciones con el fin de incentivar la movilidad sostenible en el territorio regional, denominadas Programas PIAM y PIVCEM.

La primera, relativa al Programa PIAM, establece ayudas para la adquisición de vehículos eficientes para uso de autotaxis, con el fin de disminuir las emisiones de contaminantes a la atmósfera de este sector, incentivando la compra de vehículos con tecnologías o combustibles menos contaminantes (ECO o CERO).

La segunda línea de subvenciones, el Programa PIVCEM, se destina a la adquisición de vehículos comerciales eficientes, esto es, furgonetas y furgones con menor consumo de combustibles y menores emisiones de CO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub>.

Durante el año 2019 se tramitaron 984 expedientes (aprobados en la fase de reserva y actualmente en estado de comprobación durante la fase de adquisición) para la sustitución de vehículos autotaxi por otros menos contaminantes, con cargo al PIAM.

El PIAM estaba dotado con 2 millones de euros para el ejercicio de 2019, procedentes del subconcepto 77309, y se ejecutó al 100 %.

En 2019 no se aprobó la convocatoria de la línea de ayudas con cargo al PIVCEM, la dilatación de la tramitación y aprobación de la modificación de las Bases Reguladoras no permitió, por plazos, seleccionar a la Entidad Colaboradora y publicar la convocatoria de ayudas de 2019.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
**PROGRAMA :** 456N EVALUACIÓN AMBIENTAL  
**CENTRO GESTOR :** 160100000 D.G. DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1 DETERMINACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS INSTRUMENTOS DE CONTROL AMBIENTAL, FUNDAMENTALMENTE LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES. CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE INDUSTRIAL REALIZADA A TRAVÉS DE LAS AAI Y REGISTROS PRTR**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	RESOLUCIONES	10	7
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN O MODIFICACIÓN DE DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	RESOLUCIONES	20	23
INFORMES DE IMPACTO AMBIENTAL	RESOLUCIONES	150	142
CONSULTAS	CONSULTAS	600	728
AUTORIZACIONES AMBIENTALES INTEGRADAS	AUTORIZACIONES	40	63
INFORMES DE SEGUIMIENTO	INFORMES	850	600
INFORMES DE VALIDACIÓN PRTR	INFORMES	250	220
CONSULTAS IPPC	CONSULTAS	400	650

- 2 PROGRAMA VERDE EMPRESAS PARA IMPULSAR LA MEJORA DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS QUE OPERAN EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REGISTRO EMAS	RESOLUCIONES	150	128
ETIQUETA ECOLÓGICA	RESOLUCIONES	9	7

- 3 EXPEDIENTES SANCIONADORES ABIERTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPEDIENTES SANCIONADORES TRAMITADOS	EXPEDIENTES	3.200	5.177
SERVICIOS Y TRABAJOS DE INSPECCIÓN AMBIENTAL	UNIDADES	1.100	834



SECCIÓN : 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO  
PROGRAMA : 456N EVALUACIÓN AMBIENTAL  
CENTRO GESTOR : 160100000 D.G. DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 APOYO A LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS DOMÉSTICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
POBLACIÓN ATENDIDA EN RESIDUOS SÓLIDOS DOMÉSTICOS	HABITANTES	584.356	591.315
		(M) 292.178	(M) 295.658
		(H) 292.178	(H) 295.657
RESIDUOS DOMÉSTICOS FINANCIADOS	TONELADAS	321.099	285.197

**5 EVALUACIÓN, MEDICIÓN, PREDICCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DEL AIRE, Y CONTROL Y ANÁLISIS DE LOS ACUÍFEROS EXISTENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ESTACIONES DE CONTROL DE CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	UNIDADES	24	24
ANALÍTICA DE AGUAS NATURALES	UNIDADES	1.150	785

**6 IMPULSO DE LA MOVILIDAD EFICIENTE MEDIANTE LA TRANSFORMACIÓN DEL PARQUE DE VEHÍCULOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN VEHÍCULOS IMPULSADOS POR TECNOLOGÍAS LIMPIAS (VEHÍCULOS ELÉCTRICOS, HÍBRIDOS O DE GAS)**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUBVENCIONES VEHÍCULOS EFICIENTES AUTOTAXI	BENEFICIARIOS	1.000	984
		(M) 500	(M) 74
		(H) 500	(H) 910
SUBVENCIONES VEHÍCULOS COMERCIALES EFICIENTES	BENEFICIARIOS	250	0
		(M) 125	(M) 0
		(H) 125	(H) 0

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**PROGRAMA:** 467A **INSTITUTO MADRILEÑO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO RURAL, AGRARIO YALIMENTARIO**

**Servicio:** 16206 **INSTITUTO MADRILEÑO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO RURAL, AGRARIO YALIMENTARIO**

La política de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad para el sector primario y su industria asociada, así como para el desarrollo rural integral, compatible con la adopción de innovaciones y la conservación del medio ambiente, articula un conjunto de medidas para el mantenimiento y desarrollo de las zonas rurales de la Comunidad de Madrid basadas especialmente en el fomento de la innovación y la sostenibilidad.

El objetivo general del IMIDRA es el fomento de la innovación tecnológica con base en la generación de conocimiento científico-técnico y su efectiva transferencia al medio rural madrileño, mediante la integración de la investigación científica en las áreas de la alimentación y del desarrollo rural, en la experimentación práctica y la demostración, así como en la mejora del capital humano y de la competitividad empresarial asociada a dicho medio rural.

El objetivo general expresado puede desglosarse en los siguientes objetivos parciales:

#### **APOYO AL DESARROLLO E INNOVACIÓN DEL SECTOR AGROALIMENTARIO Y DEL MEDIO RURAL**

Mediante la realización, fomento e impulso de la investigación en los ámbitos agrario y alimentario. La integración con otros grupos de investigación y empresas o entidades se articula a partir de redes temáticas, convenios y proyectos conjuntos.

Entre sus áreas de investigación se encuentran la enología y la viticultura, el empleo de técnicas de biología molecular para detección de fraudes alimentarios y el control de las producciones hortofrutícolas y la evaluación de los alimentos de cara a la calidad y la seguridad alimentaria.

La investigación asociada al desarrollo rural integral engloba la conservación y mejora de suelos para evitar procesos de erosión y desertificación, la conservación, la caracterización de flora silvestre alimentaria, el estudio y gestión de sistemas de recursos genéticos, la búsqueda de nuevas producciones ecológicas y alternativas, la preservación y puesta en valor de los recursos naturales en cantidad y calidad.

El grado de cumplimiento para este objetivo, respecto a la previsión inicial (entre paréntesis), ha sido el siguiente:

Proyectos de investigación desarrollados (35):	56
Número de patentes, modelos de utilidad y royalties (19):	18
Nº cursos formación no reglada (25):	29
Número de jornadas y certámenes (40):	34
Número de publicaciones (60):	63

El incremento en el número de proyectos de investigación está motivado porque se encuentran contabilizados todos los proyectos con ejecución de gastos en el ejercicio, además de la inclusión de los proyectos concedidos al amparo del Plan de Desarrollo Rural 2014-2020, cofinanciados por la Unión Europea y cuya adjudicación y comienzo de su desarrollo se ha producido en 2019.

En el número de cursos de formación reglada se ha ejecutado un 16% más de lo previsto, beneficiando a 536 alumnos. La mitad de los cursos ejecutados estaba orientada a permitir la obtención de carnés necesarios para tareas profesionales en el mundo agrario, habiéndose beneficiado 246 alumnos.

En el objetivo de jornadas y certámenes la ejecución es del 85%. Debido a las fechas de convocatoria, un 20% de los proyectos del PDR-CM, muy relevantes en el total de proyectos de I+D vigentes en 2019, se ha iniciado a finales de ese año, por lo que no han aportado al conjunto de resultados susceptibles de difundirse en jornadas y certámenes.

### **MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LOS CENTROS DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FINCAS GESTIONADAS POR EL INSTITUTO**

Para el desarrollo adecuado de las actividades encomendadas y, muy especialmente, de aquellas directamente utilizables por los ciudadanos madrileños, se busca una mejor gestión de los recursos económicos y humanos, así como un mejor aprovechamiento del patrimonio, utilizándose las fincas no sólo para la transferencia tecnológica, sino también para ponerlas al servicio de la investigación, en aras de la innovación y avance empresarial del mundo agrícola, ganadero y alimentario.

El grado de cumplimiento para este objetivo, respecto a la previsión inicial (entre paréntesis), ha sido el siguiente:

Horas de asesoramiento técnico (1.500):	1.430
Nº plantas producidas para investigaciones agrícolas (200.000):	215.300
Nº cabezas de producciones ganaderas (40):	32
Nº plantas de producciones forestales (40.000):	71.336
Nº cabezas animales bioexperimentación (250):	251
Nº cabezas en centros de testaje (160):	199
Nº dosis programas de reproducción (20.000):	23.711
Nº determinaciones control lechero (435.000):	400.754
Nº determinaciones control genético (250):	351
Nº muestras análisis alimentarios (1.200):	1.095
Nº muestras análisis de suelos (1.000):	1.531
Nº muestras análisis patología vegetal (1.000):	6.339
Nº muestras análisis biología molecular (350):	552

A lo largo del ejercicio 2019 se han entregado a ganaderos, como reproductores de alta calidad genética, 18 hembras de ganado vacuno de la raza avileña Negra Ibérica y 12 hembras de la raza Rubia de El Molar y dos machos de la raza Colmenareña, de ganado ovino. En 2020 la previsión de entrega de vacunos se elimina, ya que para poder realizar esas entregas es preciso sanear primero la ganadería hasta estándares que garanticen que los reproductores están libres de un gran número de patologías, proceso que se prolongará, previsiblemente, a todo el año 2020.

El Núcleo de porcino de El CTT “La Chimenea” centra su actividad en la cría de cerdos miniaturas para la investigación en biomedicina. No obstante, la planificación en la cría de animales no ha sufrido cambios, y se ha mantenido la producción para poder satisfacer la futura demanda, una vez que la situación torne a la normalidad.

Existen dos centros de testaje, en Aranjuez y en Colmenar Viejo, donde se estudian los futuros sementales para diversas razas. Están dotados de modernos sistemas de alimentación y control, para que las Asociaciones de Criadores de ganado bovino de razas puras de aptitud cárnica puedan testar reproductores machos inscritos en sus respectivos Libros Genealógicos.

En el Laboratorio de reproducción animal colaboramos con los ganaderos y asociaciones en la reproducción y mejora genética mediante el desarrollo de diversas técnicas de ensayo algunas de las cuales están acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) en base a la norma UNE-EN ISO/IEC 17025 (Acreditación nº 402/LE2208) para la valoración de sementales de diferentes especies mediante el análisis del esperma. Es el Centro Autorizado de Recogida de Esperma apto para intercambios intracomunitarios y sujeto a excepciones.

El Laboratorio de control lechero realiza el análisis de muestras de leche procedentes del control lechero oficial de ganado vacuno, ovino y caprino de la Comunidad de Madrid, muestras procedentes de inspecciones oficiales incluidas en los Programas de Control de Calidad de la Leche en Origen y muestras remitidas por particulares (ganaderos, veterinarios, laboratorios...). El laboratorio de control lechero se encuentra acreditado según la norma UNE-EN/ISO/IEC 17025:2017 (Acreditación nº 402/LE2208). La ejecución durante 2019 se ajusta a lo previsto.

El Laboratorio de análisis genético realiza a petición de las asociaciones de ganaderos y particulares estudios de filiación e identificación genética, como exigencia de los Libros Genealógicos, para la confirmación de la paternidad de los animales objeto del estudio.

El número de muestras analizadas en 2019 es superior a lo previsto y de cara a 2020 se está a la espera de ver los convenios firmados con otras instituciones por la raza Colmenareña y Rubia del Molar, por lo que no pueden adelantarse las cifras que sufrirán un aumento significativo frente a lo actual.

En el epígrafe de producciones forestales se estableció un objetivo de 40.000 plantas, resultando al final una producción de 71.336 motivada por el establecimiento de técnicas y protocolos que nos han permitido obtener mejores germinaciones de las semillas de especies silvestres de la Comunidad de Madrid que manejamos.

En el epígrafe de producción para investigaciones agrícolas se estableció un objetivo de 200.000 plantas, resultando al final una producción de 215.300, motivada por la alta demanda de plantón hortícola autóctono que nos solicitaron, lo que nos obligó a sembrar una mayor cantidad de semillas de esos proyectos de investigación para abastecer a todos los solicitantes.

---

## **PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE INNOVACIÓN GASTRONÓMICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Para el desarrollo del potencial de los alimentos de Madrid, que persigue poner la investigación y la innovación al servicio del sector agroalimentario madrileño con la doble finalidad de reactivar este sector y, además, canalizar el impacto horizontal que tiene esta actividad sobre otros importantes sectores de la región, como el turismo y el empleo.

El grado de cumplimiento para este objetivo, respecto a la previsión inicial (entre paréntesis), ha sido el siguiente:

Proyectos de investigación Centro Innovación (2):	6
Cursos de promoción (4):	0

En el Centro de Innovación Gastronómica se están desarrollando seis proyectos y un contrato de investigación superando ampliamente las expectativas previstas. Se están desarrollando proyectos sobre nuevos usos del garbanzo, nuevos vinagres madrileños, desarrollo de nuevos productos lácteos, obtención de productos probióticos, puesta en valor de las hortícolas tradicionales madrileñas y maridaje entre productos para potenciar su sabor y su equilibrio nutricional.

En cuanto al objetivo de cursos de promoción no se ha desarrollado ninguno; sin embargo, se han hecho 57 acciones de promoción de los Alimentos de Madrid, desarrollados con empresas madrileñas. Se han realizado 7 jornadas de transferencia de resultados de proyectos de investigación del IMIDRA a las que asistieron más de 400 personas.

## **GESTIÓN DEL COMPLEJO AGROAMBIENTAL DE EL ENCÍN**

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado la consolidación de la apertura del Complejo Agroambiental El Encín, en Alcalá de Henares como centro divulgativo formativo para dar a conocer los fines de la Consejería, y acercar la ciencia a la población.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

**PROGRAMA :** 467A INSTITUTO MADRILEÑO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO RURAL, AGRARIO Y ALIMENTARIO

**CENTRO GESTOR :** 162060000 INSTITUTO MADRILEÑO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO RURAL, AGRARIO Y ALIMENTARIO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 APOYO AL DESARROLLO E INNOVACIÓN DEL SECTOR AGROALIMENTARIO Y DEL MEDIO RURAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INVESTIGACIÓN	PROYECTOS	35	56
PATENTES, MODELOS DE UTILIDAD Y ROYALTIES	UNIDADES	19	18
FORMACIÓN NO REGLADA (CAPACITACIÓN)	CURSOS	25	29
JORNADAS Y CERTÁMENES	JORNADAS	40	34
PUBLICACIONES	PUBLICACIONES	60	63

**2 MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LOS CENTROS DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FINCAS GESTIONADAS POR EL INSTITUTO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ASESORAMIENTO TÉCNICO	HORAS	1.500	1.430
PRODUCCIÓN PARA INVESTIGACIONES AGRÍCOLAS	PLANTAS	200.000	215.300
PRODUCCIONES GANADERAS	CABEZAS DE GANADO	40	32
PRODUCCIONES FORESTALES	PLANTAS	40.000	71.336
ANIMALES DE BIOEXPERIMENTACIÓN	CABEZAS DE GANADO	250	251
CENTROS DE TESTAJE	CABEZAS DE GANADO	160	199
PROGRAMAS DE REPRODUCCIÓN	DOSIS	20.000	23.711
CONTROL LECHERO	DETERMINACIONES	435.000	400.754
CONTROL GENÉTICO	DETERMINACIONES	250	351
ANÁLISIS ALIMENTARIOS	MUESTRAS	1.200	1.095
ANÁLISIS DE SUELOS	MUESTRAS	1.000	1.531
ANÁLISIS DE PATOLOGÍA VEGETAL	MUESTRAS	1.000	6.339
ANÁLISIS DE BIOLOGÍA MOLECULAR	MUESTRAS	350	552

SECCIÓN : 16 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

PROGRAMA : 467A INSTITUTO MADRILEÑO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO RURAL, AGRARIO Y ALIMENTARIO

CENTRO GESTOR : 162060000 INSTITUTO MADRILEÑO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO RURAL, AGRARIO Y ALIMENTARIO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE INNOVACIÓN GASTRONÓMICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CENTRO INNOVACIÓN	PROYECTOS	2	6
CURSOS DE PROMOCIÓN	CURSOS	4	0

**4 GESTIÓN DEL COMPLEJO AGROAMBIENTAL DE EL ENCÍN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
GESTIÓN DEL COMPLEJO AGROAMBIENTAL EL ENCIN	ACCIONES	1	1

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 311M **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SANIDAD**

**Servicio:** 17001 **S.G.T. DE SANIDAD**

---

La Secretaría General Técnica en el ejercicio de las competencias que le han sido atribuidas por el artículo 46 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid y el artículo 13 del Decreto 307/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, se configura como un órgano de coordinación que presta asistencia y asesoramiento jurídico-técnico al Consejero y a sus Centros Directivos para garantizar la consecución de los objetivos fijados por todos ellos.

En el ejercicio de sus funciones la Secretaría General Técnica se rige por criterios de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa, así como de servicio a los ciudadanos, garantizando la mejora constante de los servicios de atención a los ciudadanos y simplificando el acceso de los mismos a la Administración.

Como órgano coordinador abarca todos los campos generales de los que depende el funcionamiento de la Consejería: el asesoramiento y la asistencia jurídica y técnica; los recursos, las actuaciones administrativas y la responsabilidad patrimonial; la gestión económica, presupuestaria y contable; la contratación administrativa; la gestión de recursos humanos; la transparencia en su doble vertiente de publicidad activa y de derecho de acceso a la información pública y la participación y colaboración ciudadana en los asuntos públicos; y, la organización y gestión de los servicios generales y el régimen interior.

Entre las actuaciones acometidas por la Secretaría General Técnica, durante el ejercicio 2019, cabe destacar las siguientes:

#### COORDINACIÓN NORMATIVA

Asesoramiento jurídico y técnico al Consejero, así como a los centros directivos de la Consejería, sin perjuicio de las funciones atribuidas a los servicios jurídicos de la Comunidad de Madrid.

Asesoramiento técnico jurídico, coordinación e impulso del programa legislativo de la Consejería, así como la tramitación y gestión de las disposiciones de carácter general. Durante este año se han iniciado 9 nuevos proyectos normativos.

Estudio, análisis y emisión de informes jurídicos respecto a propuestas normativas, tanto de otras Consejerías como del Estado. Se han examinado 52 propuestas.

Estudio, informe, gestión, coordinación y seguimiento de los asuntos de la Consejería, sus entes y organismos adscritos que hayan de ser examinados en la Comisión Preparatoria de Consejo de Gobierno. Se han tramitado 246 expedientes.

En relación con la actividad convencional, el estudio y emisión de informes, gestión, seguimiento, publicidad y custodia de los convenios y acuerdos suscritos por la Consejería. Se han tramitado 156 Convenios.



Estudio y análisis de los expedientes de ayudas y subvenciones otorgadas por la Consejería. Se han tramitado 15 expedientes de Subvenciones.

El ejercicio de las funciones propias del Protectorado de Fundaciones de carácter sanitario. En 2019, en materia de fundaciones se han tramitado 79 expedientes que incluyen autorizaciones a las autocontrataciones con patronos, depósito de cuentas anuales, modificaciones estatutarias, renovaciones en la composición de los patronatos de las fundaciones y asuntos varios relativos a las labores de asesoramiento a las fundaciones adscritas al Protectorado de Fundaciones Sanitarias.

Emisión de un informe correspondiente a la aprobación o modificación de estatutos de los colegios profesionales relacionados con el ámbito de la Consejería.

Recepción y canalización de los informes respecto a las quejas recibidas del Defensor del Pueblo. Se han tramitado 111 expedientes.

Además de lo anterior, durante este ejercicio se han tramitado un total de 102 informes, estudios especializados y consultas solicitados por otras unidades administrativas.

#### RECURSOS, ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En materia de recursos administrativos y otros procedimientos de revisión de actos se han tramitado, instruido y resuelto 225 procedimientos.

En materia de sanciones administrativas se han incoado e instruido 706 expedientes sancionadores en materias propias de la Consejería de Sanidad, siendo elevadas a los titulares de los órganos competentes 705 resoluciones de esta clase de procedimientos.

En el ámbito de actuaciones administrativas y relaciones con órganos judiciales se han remitido 78 expedientes administrativos a los órganos jurisdiccionales requirentes como consecuencia de la interposición de recursos judiciales contra distintos actos administrativos.

Se han recibido 1.431 resoluciones judiciales de diversa índole (sentencias, providencias, autos, decretos, oficios, diligencias...), siendo tramitadas y comunicadas a las distintas unidades administrativas competentes de la Consejería de Sanidad para su conocimiento y ejecución.

Asimismo se han elaborado 12 órdenes de encomienda para el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes en defensa de los intereses de la Consejería de Sanidad y se han tramitado las solicitudes, provenientes de distintos órganos de la Consejería, relativas a la petición de asistencia jurídica a favor de su personal por parte de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.

En materia de responsabilidad patrimonial se han elaborado y tramitado 335 órdenes resolutorias de esta clase de procedimientos.

#### GESTIÓN ECONÓMICA, PRESUPUESTARIA Y CONTABLE

En la ejecución del presupuesto 2019 de los Servicios Centrales de la Consejería, se ha prestado coordinación, apoyo y asesoramiento a los centros directivos de la Consejería.

Además, con carácter mensual, se han elaborado para su remisión a la Dirección General de Presupuestos informes de ejecución y previsiones de cierre; y para la Intervención

General, informes mensuales sobre gestión de facturas atendiendo a los requerimientos de información a los que se refieren el artículo 11 de la Orden de 10 de octubre de 2014 del Consejero de Economía y Hacienda que regula el Registro Contable de Facturas (RCF).

Asimismo, con carácter mensual, se remiten al Ministerio de Hacienda, a través de la Intervención General, para su posterior incorporación a la aplicación CIMCA, las operaciones que puedan considerarse pasivos contingentes derivadas de reclamaciones o demandas interpuestas contra la Comunidad de Madrid, de acuerdo con las obligaciones de suministro de información previstas Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad.

En materia de Contabilidad analítica, se gestionan y analizan los costes de las unidades dependientes de los servicios centrales de la Consejería de Sanidad con objeto de poder realizar una mejor gestión y planificación de los mismos.

A solicitud de los Centros Gestores de la Consejería: se han tramitado 74 expedientes de modificaciones presupuestarias y se han gestionado pagos a través del sistema de Anticipo de Caja Fija por un importe total de 934.287 euros.

Se han informado los convenios y otras actuaciones administrativas con consecuencias económicas para el funcionamiento de los distintos centros directivos de la Consejería y emitido 40 informes sobre planes de actuación y cierres contables previos al depósito de las Cuentas Anuales de las fundaciones sanitarias acogidas al Protectorado de la Consejería.

Para la confección de los Estados Contables 2018 de la Consejería de Sanidad, así como de las actuaciones contables de 2019 se han realizado actuaciones de coordinación con las distintas unidades de la Consejería, así como las tareas precisas para su confección.

En materia de ingresos, se ha efectuado la contabilización y seguimiento de los ingresos derivados de subvenciones percibidas, tasas y expedientes sancionadores.

Además, se ha colaborado en la realización de diversas estadísticas y estudios sobre gasto sanitario público en coordinación con otras Consejerías o, en su caso, con la Administración General del Estado.

#### CONTRATACIÓN

Se han tramitado expedientes de contratación conforme a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y demás normas que les sean de aplicación promovidos por las unidades de las Direcciones Generales de la Consejería y de la Secretaría General Técnica, así como todas las incidencias producidas en los referidos contratos: modificaciones, prórrogas, liquidaciones, resoluciones de contratos, documentos contables, etc.

El número total de contratos adjudicados durante el año 2019 asciende a 86, por un importe total de 89.655.369,32 €, de los que 1 contrato corresponde a una obra por importe de 1.461.361,27 €; 67 son contratos de suministros por importe de 86.711.988,53 € y 18 son de servicios por importe de 1.482.019,52 €

Se han gestionado expedientes de devolución de garantías cuyo plazo de vigencia ha finalizado así como, en su caso, la tramitación de expedientes de incautación de garantías por incumplimiento de las obligaciones contractuales relativa a la contratación de

trabajadores minusválidos conforme a lo estipulado en el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013 de 28 de noviembre.

Se han publicado en el perfil de contratante del órgano de contratación, las actuaciones que, en materia de contratación, se realizan en la Consejería de Sanidad, que consisten, básicamente, en: anuncios previos a las convocatorias de contratos, anuncios de licitación, adjudicaciones, formalizaciones de los contratos, actas de las mesas de contratación, etc...

Se han tramitado procedimientos de reclamaciones judiciales en relación con los contratos celebrados por la Consejería de Sanidad.

Y, por último, se ha prestado asesoramiento a las distintas Direcciones Generales, Subdirecciones de la Consejería y demás órganos administrativos sobre las cuestiones relativas a la contratación pública.

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS

Con relación a la gestión de los recursos humanos en el ámbito de su competencia, la Subdirección General de Personal ha gestionado en este periodo presupuestario un promedio de 1287 empleados de la Consejería y 458 de los servicios centrales de SERMAS, organizados en dos nóminas diferentes y sobre una plantilla presupuestaria total de 2.177 puestos de trabajo, habiendo realizado las siguientes actuaciones al efecto:

- Dar cumplimiento las estrategias de planificación, coordinación y gestión de las políticas de recursos humanos, velando por una adecuada asignación de los mismos mediante la realización de expedientes de modificaciones de las relaciones de puestos de trabajo, en el año 2019 se elaboraron 126 expedientes de modificación de la relación de puestos de trabajo y de la Plantilla Presupuestaria de la Consejería de Sanidad y del SERMAS.

- Impulsar la racionalización del gasto, realizando un seguimiento presupuestario y un control de la ejecución acorde con las necesidades reales de cada programa presupuestario y controlando las modificaciones presupuestarias propuestas por los Centros Gestores en capítulo I, 29 expedientes realizados al efecto durante el ejercicio por razones de déficits presupuestarios y adicionales a los propios de las modificaciones presupuestarias, así como el seguimiento de las medidas o acuerdos con repercusión económica en los gastos mediante la gestión y aplicación de los textos convencionales y demás normativa de aplicación.

- Alcanzar la optimización de los recursos humanos y materiales mediante la gestión de 122 convocatorias y provisión de 238 puestos de trabajo de personal funcionario de carrera y el nombramiento de más de 1094 funcionarios interinos a lo largo del ejercicio. Asimismo, se han formalizado 76 comisiones de servicio y adscripciones provisionales, así como 12 atribuciones temporales de funciones junto con contrataciones laborales y realización de jubilaciones parciales.

Además del cumplimiento de estos grandes objetivos programáticos, mediante las herramientas y procedimientos oportunos, se realizan las distintas actuaciones de gestión ordinaria derivadas de la aplicación del Convenio Colectivo, el Acuerdo para el personal funcionario y el EBEP, además de otras normas relativas a la gestión de recursos humanos de los regímenes gestionados: gestión ordinaria de nómina y seguridad social

(946 procesos de IT), tramitación de los documentos contables de capítulo I en todas sus áreas de actuación, gestión de demandas (59 en el periodo de referencia), informes para Abogacía (50) y recursos de alzada (45 propuestas de resolución) sobre la materia de su competencia, régimen interior, actuaciones administrativas en cuanto a formación general y especializada, prevención de riesgos laborales y salud laboral (449 solicitudes reconocimientos médicos, 5 evaluaciones iniciales de Riesgos Laborales y 12 expedientes de adaptaciones de puestos de trabajo), gestión de accidentes de trabajo (45 accidentes gestionados en el período) y tramitación de las prestaciones sociales, abono transporte y otras ayudas.

Asimismo, cabe mencionar el desarrollo del proceso de funcionarización, que por parte de esta Consejería ha consistido en la elaboración, aprobación en el seno de la Comisión Departamental de Funcionarización, publicación, revisión y aprobación definitiva para su remisión a la Dirección General de Función Pública de los catálogos de puestos de naturaleza laboral susceptibles de funcionarización de diversas categorías profesionales de las distintas Áreas de Actividad.

#### DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PORTAL DE TRANSPARENCIA:

Se han tramitado un total de 189 solicitudes de información y 23 reclamaciones presentadas ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, a través de la aplicación OPEN.

Se han realizado trabajos de edición y publicación en el Portal de Transparencia en sus diferentes apartados: creación y actualización de la estructura orgánica, así como las fichas de los altos cargos, personal eventual y personal con nivel 30 o superior, consultas públicas, incluido su correspondiente proyecto en el Portal de Participación, trámites de audiencia e información pública, normativas en tramitación, instrucciones y circulares y encomiendas de gestión.

Por lo que respecta a las publicaciones, se han tramitado un total de 94 expedientes a través de la aplicación GAP (Gestión Administrativa de Publicaciones), publicándose finalmente 85 de ellos, así como otros 15 expedientes que habían comenzado a gestionarse en 2018.

Además se han gestionado 48 autorizaciones de la Comisión de Viceconsejeros y Secretarios Generales Técnicos, 39 números de depósito legal para las publicaciones editadas en soporte físico y 8 números de ISBN.

#### OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

Además de ofrecer información telefónica y presencial, se han realizado un total de 16.035 solicitudes presenciales de registro, digitalizando el 79 %, y se han tramitado 7.308 entradas desde la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE). Adicionalmente, se han validado certificados electrónicos de Camerfirma, tanto de ciudadano como de empleado público.

#### SUGERENCIAS Y QUEJAS

Se han gestionado un total de 1.464, de las cuales 8 correspondieron a agradecimientos, 101 a sugerencias y 1.355 a quejas.

Atención y servicio al ciudadano. Tramitación de 75 consultas de segundo nivel a través de correo electrónico con la Oficina de Atención (012).

---

## ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS ASUNTOS GENERALES Y RÉGIMEN INTERIOR

En esta materia, cabe destacar, como actuaciones más significativas realizadas durante el ejercicio 2019 las siguientes:

-Actuaciones de conservación, adecuación a la normativa vigente y mantenimiento de los edificios de la Consejería de Sanidad, incluyendo las Inspecciones Médicas y las Áreas de Salud Pública.

-Elaboración del Informe de Inventario del Patrimonio Mobiliario de la Consejería correspondiente al año 2018.

-Ediciones y publicaciones de informes, textos, folletos y documentos de las diferentes Direcciones Generales.

-Organización, coordinación y desarrollo de los servicios de mensajería, transporte, seguridad, limpieza, suministro de material de oficina, maquinaria, vehículos, reprografía, telefonía, salas polivalentes de reuniones, archivo de documentación, almacén de material de oficina y mobiliario, etc., para las diferentes unidades que integran la Consejería de Sanidad.

-Suministro de material de oficina, consumibles de informática y mobiliario necesario para el correcto funcionamiento de las distintas unidades administrativas de la Consejería de Sanidad.

-Coordinación con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para la prestación de los servicios de informática y comunicaciones.

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 311N **INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN**

**Servicio:** 17011 **D.G. DE INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN**

---

En el ejercicio 2019, la Dirección General de Inspección y Ordenación Sanitaria cumplió sus objetivos de forma eficaz, asignando los recursos que gestiona a través del Programa 311N “Inspección y Ordenación”.

Significar que los recursos gestionados fueron fundamentalmente recursos propios. Así el 99,45 % del presupuesto del Programa 311N son “gastos de personal”, Capítulo I, lo que no eximió de promover en todo momento el análisis crítico, en precio y oportunidad, de los medios empleados en la contratación de recursos externos.

Centrándonos en estos últimos, en 2019, el Programa 311N “Inspección y Ordenación” dispuso de crédito en el Capítulo II “Gastos corrientes en bienes y servicios”, cuya ejecución se orientó a maximizar la consecución de los objetivos y plan de actuaciones previstos en el ejercicio que nos ocupa, de acuerdo con lo aprobado. En este punto, señalar que las actuaciones de gasto previstas en el Presupuesto 2019 se han realizado al 100%, con un cumplimiento de los indicadores definidos para los objetivos muy satisfactorio, según se analizará a continuación. Este excelente cumplimiento ha supuesto una liquidación de crédito del 83% sobre el importe actual a 31 de diciembre. Este último se calcula tras deducir el crédito del Programa 311N, que en 2019 fue destinado a financiar una transferencia centralizada para cubrir necesidades de crédito en otros Programas Presupuestarios; siempre buscando la eficacia global en la asignación de los recursos.

El crédito que quedó disponible tras las operaciones apuntadas ha de computarse como ahorro neto, ya que se obtuvo sin dejar de cubrir las necesidades de la Dirección General de forma óptima.

Entre las actuaciones realizadas, significar los avances conseguidos en 2019 en el desarrollo del proyecto de modernización del “modelo de inspección”. Como ya se indicó en las Memorias de Cumplimiento de Objetivos 2017 y 2018, este proyecto aborda cambios estructurales importantes en la materia, apostando decididamente por la transmisión electrónica de la información afectada. En este sentido, en el ejercicio que nos ocupa, se ha logrado la extensión del visado electrónico de recetas a toda la población que la precisa y la implantación del Modelo Único de Prescripción que integra toda la prescripción farmacéutica de Atención Primaria y Atención Hospitalaria así como, en caso de requerirlo, su visado, lo que refuerza el control sobre la misma. Por otro lado, se ha avanzado en el perfeccionamiento de la aplicación IT-WEB, aplicación a través de la cual se transmite toda la información solicitada por el INSS de forma telemática, lo que supone mayor velocidad y control, mejorando así el funcionamiento en beneficio tanto de los ciudadanos, eje del sistema sanitario, como de los profesionales implicados.

Bajo estos parámetros, en 2019 se destacan las siguientes líneas de actuación:

---

## **VELAR POR LA SALUD Y GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN MATERIA SANITARIA Y FARMACÉUTICA**

Este objetivo define el esfuerzo que se realiza desde la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, comprobando el cumplimiento de la normativa en materia sanitaria y farmacéutica, para mantener unos parámetros de seguridad sanitaria elevados. Su consecución se logra fundamentalmente mediante la ejecución de los Planes de Inspección que componen el Plan Integral de Inspección de Sanidad, donde se definen las principales líneas de trabajo a desarrollar en cada ejercicio.

Es un objetivo con un marcado carácter correctivo donde priman la eficacia, la seguridad y la calidad del trabajo realizado por las unidades de inspección de la Dirección General.

El indicador “inspecciones en materia sanitaria” recoge las inspecciones de centros, establecimientos y servicios sanitarios, vehículos sanitarios terrestres, ópticas y buenas prácticas clínicas.

En este indicador se registran un total de 4.074 actuaciones, 93 inspecciones más de las estimadas. Los aspectos que destacan en la evolución del mismo en 2019 son:

Respecto a las actuaciones llevadas a cabo en el marco de las inspecciones de centros, establecimientos y servicios sanitarios, significar que cada ejercicio además de los Planes de Inspección publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, se aprueban y ejecutan otros, surgidos de necesidades detectadas en tiempo real, consecuencia, en algunos casos, de la colaboración con los organismos que representan a los distintos sectores sanitarios, como son los colegios profesionales, que detectando anomalías, las ponen en conocimiento de esta Dirección General, la cual activa protocolos especiales de inspección. En este entorno, en 2019, cabe resaltar las intervenciones realizadas en el ámbito de las clínicas dentales y en el ámbito de los centros con oferta asistencial de podología.

Por otro lado, se incorporó al Plan de Inspección de Sanidad de la Comunidad de Madrid 2019, el Programa específico de comprobación de la correcta notificación y mantenimiento de las condiciones de los desfibriladores inscritos en el Registro Madrileño de Desfibriladores Externos.

Debido a estos Programas, en 2019 se realizaron 176 inspecciones más, en relación a lo estimado para centros, establecimientos y servicios sanitarios, situando el indicador en 3.076 inspecciones.

El descenso respecto al 2018, se vincula al tipo de “Programas de Inspección” incorporados a los Planes Anuales, que como se indicaba anteriormente depende de las necesidades detectadas según se desarrolla el ejercicio. En 2018 se incorporó el “Programa específico para el mejor seguimiento, control y comprobación de las condiciones para el ejercicio de tratamientos naturales o pseudociencias” y el “Programa sobre centros de cirugía mayor oftalmológica”. Por ser sectores más amplios, la ejecución de estos planes específicos, junto con el Plan Anual 2018, supusieron 3.202 inspecciones.

Respecto a los vehículos de transporte sanitario terrestre, estaban previstas 820 actuaciones, nivel similar al ejecutado en 2017 y un 29% inferior a lo registrado en 2018. Esta previsión significativamente inferior en referencia al ejercicio 2018 es debida al Concierto con el SUMMA 112 para la realización de las visitas de inspección

correspondientes a la certificación técnico-sanitaria de sus vehículos de transporte sanitario, que realizándose cada dos años según la normativa de aplicación, hace que las previsiones se estimen con picos anuales alternos.

Centrándonos en el ejercicio 2019, como ya se ha indicado se estimaron 820 actuaciones realizándose 718. Dado que en el año 2018 se efectuaron visitas de oficio a ambulancias situadas en 29 hospitales, propios o concertados a cargo del Servicio Madrileño de Salud, iniciado el 2019 se optó por realizar visitas de oficio a centros sin internamiento, encontrando menos vehículos dada su oferta asistencial. Esta opción, aunque refleje menos intervenciones en 2019, conjugada con las actuaciones realizadas en el ejercicio anterior, ofrece un diagnóstico más completo de la situación de los vehículos de transporte sanitario por lo que, sin duda, contribuye a la consecución del objetivo.

En cuanto a las inspecciones en ópticas se registran 261 actuaciones frente a las 248 previstas, es decir un 5 % más. Se considera que es un dato que confirma la previsión máxime si se observa la evolución en ejercicios anteriores, que nos ofrecen datos bastante homogéneos, 245 en 2018 y 294 en 2017.

Por último indicar que respecto a las inspecciones de buenas prácticas clínicas se continúa la labor de intensificar los controles en este ámbito. En 2019 se registran 19 intervenciones frente a las 17 de 2018 o las 13 de 2017.

El segundo indicador del objetivo primero, “inspecciones en materia farmacéutica y de productos sanitarios”, en 2019 muestra globalmente la realización de más inspecciones sobre las previstas, 1.145 sobre 1.015 estimadas, es decir un 12,81 % más. Así mismo, se registra mayor actividad en relación al dato real 2018, en este caso se calcula un aumento del 8,94 %.

En 2019 se evidencia un notable incremento respecto a las actuaciones previstas sobre oficinas de farmacia, donde se llevaron a cabo 229 inspecciones sobre una estimación de 180, sobre servicios farmacéuticos en centros sociosanitarios, donde se registraron 16 actuaciones frente a 10 previstas y, finalmente, por certificados de buenas prácticas de distribución, efectuándose 25 inspecciones habiéndose calculado 10. Parte de estas variaciones se deben a un aumento de solicitudes a demanda, es decir se observa un incremento de las solicitudes de autorización que precisan visita de inspección. En este punto, cabría afirmar que 2019 fue un ejercicio con mayor actividad en el sector farmacéutico.

No obstante, también es destacable el esfuerzo realizado en el control de los medicamentos susceptibles de desvío a través de recetas fraudulentas, ámbito donde se intensificó las labores de inspección de oficio.

Para explicar el número considerablemente superior a lo previsto, respecto a las inspecciones de buenas prácticas de distribución, adicionalmente hay que mencionar que en 2019, se han incluido en este tipo de certificaciones, los laboratorios TAC (laboratorio titular de autorización de comercialización) y los distribuidores de principios activos, inicialmente no previstos.

Respecto a las denuncias de medicamentos ilegales, se han producido 18 denuncias sobre un total de 20 previstas, si bien solo en 8 ocasiones ha sido necesario realizar inspección al establecimiento denunciado. En este caso se confirma la tendencia ya observada en 2018.



Sobre las inspecciones de centros de medicamentos veterinarios, una vez superada la mayor presión inspectora derivada de la adaptación del sector al Real Decreto 544/2016, de 25 de noviembre, por el que se regula la venta a distancia al público de medicamentos veterinarios no sujetos a prescripción veterinaria, aspecto mencionado en la memoria del ejercicio 2018, se estabiliza el número de inspecciones, registrándose 108, nivel observado antes de la publicación del mencionado Real Decreto.

Finalmente, la actividad relativa a control de productos sanitarios y cosméticos, se ha incrementado considerablemente debido fundamentalmente a una mayor demanda del sector de audioprótesis, produciéndose 759 inspecciones.

En conclusión, en 2019 la diferencia en el mayor número de inspecciones en materia farmacéutica y de productos sanitarios está más centrada en el aumento de actuaciones a demanda de los interesados, disminuyendo el debido a denuncias, lo que muestra la buena evolución de la seguridad sanitaria en esta materia.

El indicador “Inspecciones sobre prescripción“, experimenta un cambio muy significativo. Se esperaban 2.100.145 actuaciones, produciéndose 745.771, es decir un 64,49 % menos de lo estimado.

Para valorar el comportamiento de este indicador en 2019, hay que analizar lo que ha supuesto la implantación definitiva del Módulo Único de Prescripción (MUP) que, si bien se inició en octubre de 2018, cabe afirmar que sus efectos se dejan notar en el ejercicio que nos ocupa. El MUP integra la tramitación electrónica de toda la prescripción farmacéutica, es decir, la derivada de Atención Primaria, la de Atención Hospitalaria así como, en caso que sea necesario, el visado de cualquiera de ellas.

Hasta 2019, el sistema de prescripción electrónica estaba generalizado para la Atención Primaria. Es desde este ejercicio, y como ya se ha mencionado a través del MUP, cuando se incorpora globalmente la Atención Hospitalaria así como el visado cuando es requerido. Según esto, la receta electrónica y toda la tramitación que conlleva, se convierte, a partir de 2019, en la forma de prescripción oficial de medicamentos y productos sanitarios con receta en la Comunidad de Madrid, dejando el uso de la receta manual como medio residual para aquellos aspectos que surjan como incidencias.

Destacar adicionalmente que, desde marzo de 2019, se ha conseguido ser interoperables con otras Comunidades Autónomas en este ámbito.

La consecuencia que ha tenido la implantación generalizada de la tramitación electrónica ha sido de signo contrario en términos absolutos para cada uno de los dos componentes del indicador que ahora analizamos: por un lado el número de inspecciones de recetas han aumentado respecto a lo previsto y, por otro, el visado de recetas ha disminuido significativamente frente a lo previsto, al pasar a un modelo de visado anual en la mayoría de los casos. No obstante, la combinación de ambos movimientos orienta la actividad en una misma dirección, que no es otra que mejorar el control de la prescripción.

Globalmente, con el Módulo Único de Prescripción la tramitación es más ágil y eficaz, se puede consultar la hoja de medicación tanto del especialista de hospital como del médico de atención primaria, mejorando la transparencia, la seguridad y trazabilidad, todo ello

---

con menor carga administrativa y burocrática tanto para los profesionales como para los pacientes.

Pasamos a analizar los dos componentes de este indicador.

Respecto a la inspección de recetas, se han inspeccionado un número considerablemente mayor a lo estimado, en concreto 144.160 dispensaciones frente a las 100.145 estimadas, es decir un 43,95 % más. El modelo de inspección, fundamentado en el análisis de las prescripciones y dispensaciones sobre receta electrónica, a través de la aplicación Farm@drid, comenzó en 2017 con la Atención Primaria. Como ya se ha comentado, en 2019 con el Módulo Único de Prescripción, no solo se consolida la inspección por medios electrónicos en Atención Primaria, sino que al incorporar al mismo la prescripción en la Atención Hospitalaria, se facilita la actividad inspectora en este nivel y, en consecuencia, se posibilita el aumento del número global de inspecciones de recetas.

No obstante, es en el indicador sobre recetas visadas donde se produce la variación más significativa. El visado electrónico que comenzó a finales de 2016 con unos primeros centros piloto, se fue desplegando a lo largo de 2017 al resto de los centros de salud, completando su desarrollo en 2019, con su integración en el Módulo Único de Prescripción.

Para esta integración se ha requerido realizar un esfuerzo importante por todas las partes implicadas, con el objeto de consensuar nuevos criterios con los especialistas hospitalarios y de atención primaria en relación a la revisión de las prescripciones por parte de Inspección Médica, ya que los visados pasan en su mayoría a ser anuales (aspecto determinante en el cómputo de menor número de recetas visadas). No obstante, estos nuevos criterios permiten el control de envases y dispensación para aquellos productos con más variabilidad de dosis. El mismo se realiza con evaluaciones periódicas tanto de las indicaciones aportadas en el programa de visado, como con el control de las dispensaciones en Módulo Único de Prescripción.

Todas estas variaciones han llevado a la diferencia de valores entre lo estimado y lo real durante este año 2019. De las cifras que se alcanzaron en 2018 de 1.020.305 recetas visadas, se han realizado en 2019 un total de 601.611: 497.665 visados de prescripciones electrónicas (no cabe hablar ya de recetas) incluyendo actividad de autorización y denegación, más 103.946 recetas manuales autorizadas. Esta magnitud implica una disminución del 69,92 % con respecto a lo previsto, lo que muestra el impacto que el nuevo sistema ha supuesto (hay que tener en cuenta que la estimación sobre la actividad 2019 se realiza a mediados de 2018 y el inicio de la implantación del MUP, se realizó en octubre de ese año).

Resaltar que, aunque la actividad medida como “número de recetas visadas” haya disminuido, el visado por medios electrónicos conlleva, como ya se ha comentado, mayor trazabilidad.

Acerca de las “Inspecciones sobre procesos de incapacidad temporal”, es un indicador que mide el esfuerzo realizado por la Consejería de Sanidad para, en el ámbito de sus competencias, adecuar esta prestación a la situación clínica real del trabajador y en la formación de sus profesionales, a través de cursos y jornadas.

La Incapacidad Temporal es una prestación del Sistema de Seguridad Social a la que tienen derecho los trabajadores que, como consecuencia de una situación clínica, se

encuentren imposibilitados para desempeñar su actividad laboral. Actualmente está en ejecución el Convenio de Colaboración firmado entre la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (INSS) para el control de la incapacidad temporal durante el período de 2017-2020.

Como ya se apuntó en la Memoria de Cumplimiento de Objetivos 2018, en dicho ejercicio se finalizó la implantación de la nueva herramienta informática IT-WEB. En todo caso es una herramienta activa que se sigue perfeccionando. Lo más destacable del programa es la comunicación on-line de la inspección con el médico prescriptor de bajas, posibilitando la visualización del mismo expedientes y documentación anexa, así como de las propuestas de altas de las mutuas.

Las revisiones de procesos de IT realizadas efectivamente en el ejercicio 2019 ascienden a un total de 249.606, lo que supone un incremento con respecto al año 2018 del 6 % y sobre lo previsto de un 13,46 %, lo que nos muestra mayor actividad y por tanto, mayor control.

Además de los programas estipulados en el Convenio mencionado: programa de intervenciones en relación con los procesos de corta duración y programa de procesos que superan la duración establecida como óptima o estándar en las tablas publicadas por el INSS y que están incorporadas en la nueva herramienta informática IT-WEB como información a los médicos de atención primaria, la Dirección General de Inspección y Ordenación Sanitaria estableció en 2019 dos nuevos programas de intervención para el control de IT. Por un lado, se mejoró y amplió el programa de patología psiquiátrica grave para los trabajadores de instituciones sanitarias y, por otro, el programa de seguimiento de la IT en las patologías Musculo-Esqueléticas. Sobre este último, el número de actuaciones que reportaron a finales de año (cerrado a Octubre) fueron 3.225 pacientes nuevos incluidos en el programa y 5.609 revisiones de estos mismos pacientes, en las 3 áreas de influencia determinadas en el proyecto, Hospital Ramón y Cajal, Hospital Infanta Sofía y Hospital Clínico San Carlos.

En cuanto a los cursos/jornadas de formación, en 2019, se han realizado 18 actuaciones sobre 12 programadas.

Se ha continuado con las acciones formativas para mejorar las competencias de los médicos de Atención Primaria en relación con la gestión de la Incapacidad Temporal, las cuales se organizan de forma conjunta con el INSS y las Mutuas. Se han realizado dos ediciones de 6 horas con 43 asistentes.

Adicionalmente, se han realizado 12 cursos de actualización en las diferentes materias clínicas, técnicas y normativas que son necesarias para el desempeño de nuestro trabajo en las distintas áreas competenciales.

También los residentes de la especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria, durante su período de formación, realizan actividades teóricas y prácticas dirigidas a mejorar sus competencias en la gestión de la Incapacidad Temporal (IT). Todos los residentes, a lo largo de su formación, realizan un curso de 10 horas sobre “Gestión de la IT y documentos legales”. Este año se acordó con formación de Atención Primaria un sistema de cursos con menos ediciones y más aforo para evitar interrupciones en las rotaciones, decidiendo realizar 4 ediciones que han incorporado a 217 residentes.

Por último, el indicador que mide las actividades vinculadas al “Procedimiento Sancionador” registra una ejecución mayor a la esperada y a la registrada en ejercicios anteriores. Como hemos expuesto, la actividad inspectora ha aumentado en general, y con ella el procedimiento sancionador.

Como en toda la actividad de la Dirección General, la consecución del objetivo se fundamenta en la gestión de los recursos humanos implicados y, en consecuencia, en el gasto en Capítulo I asociado a los mismos. Respecto al gasto en recursos externos, inicialmente se presupuestaron 19.752 €, lo que suponía un 18,73 % del total del gasto aprobado inicialmente en Capítulo II para el Programa, en concreto en los siguientes subconceptos y materias: Material fungible necesario para las labores de inspección en las consultas de las Unidades de Gestión y Control de la Incapacidad Temporal (Subconcepto 22107 “Materias primas funcionamiento de los servicios”), contratación de un seguro de responsabilidad civil para determinado personal que realiza funciones de carácter técnico sanitario, como son las labores de inspección (Subconcepto 22409 “primas de seguro otros riesgos”), ejecución del Convenio con el Instituto Nacional de la Seguridad Social y el Instituto Carlos III para la realización de un curso de enfermedades profesionales (Subconcepto 22809 “Otros convenios, conciertos y acuerdos”) y por último realización de actividades formativas y de promoción (Subconcepto 28001 “Promoción económica, cultural y educativa”).

Todas las actividades enumeradas anteriormente se realizaron. Adicionalmente, se sufragaron gastos consecuencia de procedimientos contencioso-administrativos y administrativos de responsabilidad patrimonial, que inicialmente no estaban previstos. Este gasto, que ascendió a 2.314 €, se financió con crédito disponible del propio objetivo ya que, por ejemplo, el seguro de responsabilidad civil-patrimonial se adjudicó por un precio inferior al inicialmente previsto.

A nivel global, la ejecución en Capítulo II de las actividades asociadas al objetivo, ascendió a 11.652 € que frente a un presupuesto actualizado a 31 de diciembre de 12.754 €, supone una ejecución del 91,36 %.

Con crédito de este objetivo se financió gasto de otros Programas por 6.998 €, quedando adicionalmente 1.102 € de crédito disponible. No obstante, significar como ya se ha indicado anteriormente, que todas las actividades se realizaron de forma óptima, según las necesidades, por lo que el crédito que quedó disponible se contabilizó como ahorro neto.

## **GESTIONAR CON MAYOR EFICACIA LAS AUTORIZACIONES SANITARIAS Y FARMACÉUTICAS**

Se define la eficacia en la gestión de las autorizaciones en materia sanitaria y farmacéutica como el equilibrio entre la agilidad en la obtención de la misma por los interesados y su concesión con el máximo nivel de seguridad para el ciudadano, en el ejercicio de la actividad sanitaria que se autoriza. Es un objetivo con un marcado carácter preventivo.

Respecto de los indicadores que se han de considerar en este epígrafe, cabría destacar los siguientes aspectos:

Globalmente considerado, el indicador que refleja la actividad de “autorización en materia sanitaria” ha aumentado con respecto a la previsión, realizando un total de 4.922 actuaciones, cuando estaban previstas 4.285, es decir un 15 % más.

A su vez se observa la consolidación de la actividad en el sector, registrando aproximadamente unas 5.000 autorizaciones anuales de centros sanitarios, vehículos sanitarios terrestres y ópticas. En 2018 se registraron 5.381 autorizaciones frente a las 4.922 de 2019 ya apuntadas. La diferencia viene de la desviación que cada dos años se produce en la emisión de certificaciones de vehículos sanitarios terrestres (ya comentado en el objetivo anterior), por lo que si se corrige esta desviación se obtiene el dato apuntado.

En cuanto al indicador “Autorizaciones de centros y establecimientos farmacéuticos” se han realizado 3.169 actuaciones, cuando estaban previstas 4.090. Como se explica a continuación, analizando cada uno de los componentes que miden este indicador, este descenso de actividad administrativa frente a lo esperado, no supone una situación negativa sino que muestra estabilidad en el sector, fundamentalmente en el empleo.

La Dirección General mide este indicador a través de tres aspectos: autorizaciones de oficinas de farmacia, autorizaciones de servicios de farmacia y depósitos de medicamentos y autorizaciones (altas y bajas) de personal de oficinas de farmacia y servicios farmacéuticos.

Respecto a las autorizaciones de oficinas de farmacia se aprecia un ligero incremento, habiendo realizado 378 autorizaciones, frente a las 350 previstas. Este ligero aumento, es consecuencia fundamentalmente de la agilización de los procedimientos de instalación de nuevas oficinas de farmacia y de la propia dinámica de los procedimientos a instancia de parte.

Acerca de las autorizaciones de Servicios de Farmacia y Depósitos de Medicamentos, aumenta el número computado. En 2019 se realizaron 261 frente a las 240 esperadas. Teniendo en cuenta que en 2018 se registraron 180 autorizaciones, se pone de relieve cierta vitalidad en el sector

Es en las autorizaciones referentes al personal de oficinas y servicios de farmacia donde se ha producido un descenso significativo, 2.530 actuaciones frente a las 3.500 proyectadas. Cuando se mide este dato, se computa la actividad tanto para el registro de altas de nuevo personal como el registro de ceses. Durante el año 2019 han disminuido ligeramente las altas, pero donde es realmente notable la disminución es en el registro de ceses, siendo ésta la causa de la disminución global de actuaciones. En definitiva, lejos de suponer una situación negativa, el dato refleja claramente una estabilidad mayor en el empleo del sector.

Por último, el indicador sobre “Autorizaciones en materia farmacéutica y de productos sanitarios”, que hace referencia a las autorizaciones de mensajes publicitarios, presenta una desviación respecto a lo estimado poco significativa, registrándose 386 autorizaciones frente a las 375 estimadas. Siendo ésta una actividad a demanda, en los últimos años presentaba una evolución al alza que parece se ha estabilizado.

Para la consecución de este objetivo se utilizan fundamentalmente recursos propios. También se contrata un servicio de apoyo denominado “mediciones de distancias entre oficinas de farmacia, centros de salud y botiquines”, dentro del subconcepto 22706

“Estudios y trabajos técnicos” con un gasto registrado significativamente inferior al esperado debido a que el precio de adjudicación obtenido, tras el procedimiento de licitación pública, fue muy ventajoso, siendo el motivo de la ejecución de este subconcepto al 44 %.

Al igual que en el objetivo anterior, parte del personal adscrito a este objetivo está cubierto por el Seguro de Responsabilidad Civil. En este caso y proporcionalmente al número de personas cubiertas, se presupuestó un importe de 1.411 € en el subconcepto 22409 “primas de seguros otros riesgos”, quedando un importe de 1.200 €, una vez aplicado el precio de adjudicación.

Adicionalmente, estaban previstos 800 € en el subconcepto 28001 “Promoción económica, cultural y educativa” para la formación de personal en la gestión de determinados procedimientos implicados en su consecución, así como gastos de representación ocasionados por la Convocatoria de Oficinas de Farmacia y su Resolución. De estos se liquidaron 422 €.

Si el objetivo estaba dotado con 18.809 € de crédito en Capítulo II de presupuesto inicial, se incurrió en un gasto de 8.962 €. Con crédito de este objetivo se financió gasto de otros Programas por 300 €, quedando adicionalmente 9.547 € de crédito disponible, fundamentalmente, como ya se ha comentado, en el subconcepto 22706.

### **VIGILAR LOS EFECTOS ADVERSOS A LOS MEDICAMENTOS, GESTIÓN DE ALERTAS FARMACÉUTICAS Y CONTROL DE PUBLICIDAD**

El primer indicador que mide la consecución de este objetivo es el denominado “Información de reacciones adversas”, que se cuantifica a través de dos parámetros: notificaciones de reacciones adversas y respuestas a consultas realizadas al Centro de Farmacovigilancia de la Comunidad de Madrid.

Globalmente se observa que aumenta la actividad sobre lo previsto en un 44 %, con un descenso sobre el dato 2018 del 15 %.

La vigilancia de las reacciones adversas, se realiza mediante la evaluación por el Centro de Farmacovigilancia de la Comunidad de Madrid de las notificaciones de casos de sospechas de reacciones adversas. Estas notificaciones proceden de múltiples fuentes: de los profesionales sanitarios, de los propios ciudadanos que las envían directamente, de los titulares de autorización de comercialización de los medicamentos o de los investigadores/promotores de estudios posautorización prospectivos.

Es un programa de vigilancia coordinado a nivel nacional, a través del Sistema Español de Farmacovigilancia, y a nivel europeo, donde la información se intercambia electrónicamente entre la base nacional FEDRA y la base Europea EudraVigilance. Es importante señalar, para comprender el comportamiento del indicador, que desde noviembre de 2017 se intercambian tanto los datos de casos graves como los no graves, previamente sólo eran los casos graves.

En 2019, en Madrid se recibieron 8.089 notificaciones de sospechas sobre reacciones adversas a medicamentos y en 2018 se recibieron 9.563 notificaciones, apreciándose en este ejercicio, el incremento que supuso la incorporación de casos no graves respecto a 2017, año en el que se recibieron 5.000 notificaciones. Esta apreciación del impacto

cuantitativo global que supuso la incorporación de los casos no graves, no se cuantificó totalmente en la estimación realizada para 2019, de ahí la diferencia entre el dato real y el previsto.

En cuanto al descenso de las notificaciones respecto al dato real 2018, es fruto de la evolución de cada ejercicio, el cual si se analiza a nivel nacional. En 2019, Madrid incorpora a FEDRA el 16 % de los casos recibidos en España que, en valor absoluto es el mayor número de casos, estando la tasa de notificación por habitante por encima de la media del Sistema Español de Farmacovigilancia, lo que indica una evolución favorable del programa en la Comunidad de Madrid.

Como en todo programa de vigilancia, es fundamental informar a los profesionales sanitarios de los resultados del mismo y así cerrar el círculo de consulta/respuesta. Este es el segundo punto analizado en el indicador que nos ocupa.

En 2019 se registran 108 consultas recibidas y contestadas a través de los 3 números del Boletín de Reacciones Adversas a los Medicamentos (boletín RAM) que se editan cada año. Es una magnitud que no varía significativamente.

Respecto al indicador número de “alertas de talonarios oficiales de estupefacientes” reseñar que en 2019 no se registraron alertas, lo que confirma la eficacia de las medidas de custodia de estos talonarios por parte de los médicos responsables, a lo que contribuye la Consejería de Sanidad con medidas de información y control.

En relación a las “Alertas farmacéuticas” que incluyen alertas de medicamentos y productos sanitarios, se han canalizado 706 frente a las 800 esperadas, con cierta tendencia a disminuir, ya que los datos registrados en ejercicios anteriores fueron: 2017, 796 y 2018, 837. Estas alertas son generadas por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y son de difícil predicción. En todo caso, su disminución apunta a que el sector farmacéutico y de productos sanitarios es cada vez más seguro.

Las actividades de “control en el sector farmacéutico”, que se realizan a instancia del Plan Nacional o a instancia de los centros que reciben visita médica, se ha comportado según lo previsto, con una diferencia muy poco significativa, de lo que se deduce que las solicitudes de laboratorios para la realización de visitas médicas está en un nivel de actividad bastante estable.

Por último, analizamos las “Actividades de control de la publicidad”. Dentro de este indicador se valora, por un lado, el control realizado sobre las promociones de medicamentos y productos sanitarios y, por otro, el control sobre los soportes utilizados como medio para incorporar dichas promociones (escritos, audiovisuales, etc.), que deben de tener carácter científico e ir dirigidos y distribuidos exclusivamente a las personas facultadas para prescribir o dispensar medicamentos.

En 2019, la actividad en este indicador es menor a la esperada ya que, debido al dinamismo que estaba presentando el sector en años anteriores, se realizó una proyección para 2019 bastante ambiciosa. No obstante, la actividad crece respecto al dato real 2018 y 2017, luego la tendencia sigue en positivo, especialmente en lo relativo a promociones de productos sanitarios.

Los subconceptos presupuestarios, además del gasto de personal propio, que participan en la consecución de este objetivo son:

22109 “Otros suministros” para la adquisición de talonarios de recetas oficiales de estupefacientes de uso humano y veterinario y talonarios de vales de estupefacientes, que de acuerdo con el Real Decreto 1675/2012, de 14 de diciembre, por el que se regulan las recetas oficiales de prescripción y dispensación de estupefacientes de uso humano y veterinario, corresponde elaborar y distribuir a las Comunidades Autónomas. El gasto por este concepto se cuantificó inicialmente según las cantidades que se estimaba iban a ser necesarias (15.000 €). Sin embargo, a lo largo del ejercicio 2019, contando con el remanente del que se disponía y las solicitudes cursadas, se necesitó adquirir más unidades, por lo que el gasto fue mayor (18.743 €).

22602 “Divulgación y Publicaciones” por la edición en papel y su distribución de dos números del Boletín de Reacciones Adversas a los Medicamentos (Boletín RAM). Este boletín recoge información sobre reacciones adversas a medicamentos observadas, así como su evaluación por diferentes profesionales cualificados. Junto con el Boletín RAM se distribuyen "Tarjetas amarillas" que facilitan la comunicación por los distintos profesionales de las reacciones que vayan observando a la Subdirección General de Inspección y Ordenación Farmacéutica, adscrita a esta Dirección General. De los 48.000 € inicialmente previstos, de acuerdo con los importes observados en ejercicios anteriores, finalmente, editando los dos boletines previstos, se incurrió en un gasto de 37.309 €.

28001 “Promoción, económica, cultural y educativa” por la asistencia del personal de la Subdirección General de Inspección y Ordenación Farmacéutica a cursos de formación. Por este subconcepto se estimaba un gasto de 3.000 €. Finalmente, por razones de oportunidad los cursos se suspendieron, aplazando su realización a 2020, liquidando crédito por 127 € por gastos ocasionados como consecuencia de la preparación del congreso de Farmacovigilancia.

Como en los objetivos anteriores, si el objetivo estaba dotado con 66.000 € de crédito en Capítulo II de presupuesto inicial, se incurrió en un gasto de 56.179 €. Con crédito de este objetivo se financió gasto de otros Programas por 4.564 €, quedando adicionalmente 5.257 € de crédito disponible

## **DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN DE CENTROS, SERVICIOS SANITARIOS Y FARMACÉUTICOS**

El número global de “Evaluaciones/certificaciones en materia sanitaria” ha sido un 4 % mayor a lo estimado para el año 2019, incrementado adicionalmente la actividad un 14 % en referencia al ejercicio 2018. En definitiva, es un indicador con una evolución positiva desde hace varios años.

Dentro de este indicador, la evaluación de centros, establecimientos o servicios sanitarios, tiene como función principal estimar o verificar la calidad de éstos, mediante su estudio, análisis detallado y comparación con criterios de calidad, requisitos fijados y estándares reconocidos. Constituye un instrumento fundamental a la hora de identificar áreas problemáticas e incorporar soluciones de mejora. En el año 2019 se han llevado a cabo un total de 100 auditorías/evaluaciones, siendo 100 las previstas. Significar que se han cubierto todas las acciones demandadas por el SERMAS.

El otro aspecto que se mide dentro de este indicador es la ejecución del número de programas de garantía de calidad con evaluación finalizada, actividad que ha registrado



755 programas en 2019 frente a los 720 estimados y los 656 evaluados en 2018. Se observa por un lado que el volumen de actividad continúa en ascenso, tanto por el número de instalaciones que han iniciado una nueva actividad, como por la modificación sustancial del equipamiento en aquellas ya operativas y por otro, mayor agilidad en la respuesta a los requerimientos realizados a los centros de titularidad pública, fruto de la mejora en la intercomunicación.

El indicador “Certificaciones en materia de centros y establecimientos farmacéuticos” mide el número de expedientes de formulación magistral evaluados. En el año 2019 se han registrados 39 solicitudes, dato superior al proyectado que fueron 30. Este aumento es debido fundamentalmente al mayor número de solicitudes de certificación para la elaboración y control de fórmulas magistrales y preparados oficiales. El aumento no se traduce en un mayor número de farmacias formuladoras, sino que, mayoritariamente, es consecuencia de las mejoras estructurales de laboratorios de formulación magistral de las oficinas de farmacia, que tras la modificación en sus instalaciones requieren nueva autorización.

Por último, sobre el indicador “Evaluación/certificación en materia farmacéutica y de productos sanitarios”, en 2019 se ha producido un descenso significativo, ya que se han registrado 454 actuaciones frente a las 688 previstas, es decir un 34 % menos respecto a lo esperado, porcentaje similar si comparamos la actividad registrada en 2018.

Las actividades asociadas a este indicador se realizan a petición del interesado, es decir, a demanda. El descenso observado en la actividad ligada al mismo, es debido al descenso de las evaluaciones realizadas sobre notificaciones de desabastecimiento de medicamentos, así como al descenso de las evaluaciones realizadas sobre denuncias recibidas a través de la Red de Farmacias Centinela. Ambos parámetros acumulan 280 actuaciones menos.

El resto de los aspectos estudiados en este indicador se comportan según lo esperado, incluso con un aumento moderado de 46 actuaciones que compensa el descenso comentado anteriormente.

Pasamos a comentar los dos aspectos más significativos:

Respecto a la evaluación sobre notificaciones de desabastecimiento de medicamentos, el descenso se debe a que antes de 2019, la tramitación de estas notificaciones partía únicamente de la unidad correspondiente de esta Dirección General, la cual lo gestionaba con la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS), mientras que desde 2019, en ocasiones dicha Agencia pública directamente los desabastecimientos y las fechas previstas de regularización. En conclusión, las situaciones de desabastecimiento son similares a años anteriores pero, a veces, la evaluación la realiza directamente la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.

Respecto a las evaluaciones sobre denuncias recibidas a través de la Red de Farmacias Centinela, en 2019 se ha optado por concentrar los recursos en la evaluación de aquellas más críticas, las referidas a defectos de calidad.

Por tanto aunque el indicador en términos absolutos disminuye es debido a la participación de otra Administración en la actividad o bien al refuerzo de recursos en un ámbito que se evaluó más crítico. En todo caso, se agiliza y refuerza la seguridad sanitaria, última meta de la actividad que realizamos.

En la ejecución de este objetivo solo se utilizan recursos propios. Se presupuestaron acciones formativas de dicho personal, en concreto para la realización de un curso de protección radiológica por 900 € en el subconcepto 28001. Este curso finalmente no se realizó ya que no se incorporó nuevo personal. 700 € financiaron la transferencia centralizada y 128 € se destinaron a gastos derivados de reuniones con la AEMPS, quedando el resto disponible.

En conclusión, puede afirmarse que se han alcanzado los objetivos previstos en el ámbito competencial de la Dirección General de Inspección y Ordenación Sanitaria, realizado las actividades previstas y ejecutado eficazmente el gasto asociado.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 311N INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN  
**CENTRO GESTOR :** 170110000 D.G. DE INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 VELAR POR LA SALUD Y GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN MATERIA SANITARIA Y FARMACÉUTICA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSPECCIONES EN MATERIA SANITARIA	ACCIONES	3.981	4.074
INSPECCIONES EN MATERIA FARMACÉUTICA Y PRODUCTOS SANITARIOS	ACCIONES	1.015	1.145
INSPECCIONES SOBRE LA PRESCRIPCIÓN	ACCIONES	2.100.145	745.771
INSPECCIONES SOBRE PROCESOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL	ACCIONES	220.012	249.624
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	ACCIONES	375	470

**2 GESTIONAR CON MAYOR EFICACIA LAS AUTORIZACIONES SANITARIAS Y FARMACÉUTICAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AUTORIZACIONES EN MATERIA SANITARIA	ACCIONES	4.285	4.922
AUTORIZACIONES DE CENTROS Y ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS	ACCIONES	4.090	3.169
AUTORIZACIONES EN MATERIA FARMACÉUTICA Y PRODUCTOS SANITARIOS	ACCIONES	375	386

**3 VIGILAR LOS EFECTOS ADVERSOS A LOS MEDICAMENTOS, GESTIÓN DE ALERTAS FARMACÉUTICAS Y CONTROL DE PUBLICIDAD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMACIÓN DE REACCIONES ADVERSAS	ACCIONES	5.700	8.197
ALERTA DE TALONARIOS DE RECETA OFICIAL DE ESTUPEFACIENTES	ACCIONES	1	0
ALERTAS FARMACÉUTICAS	ACCIONES	800	706
ACTIVIDADES DE CONTROL SECTOR FARMACÉUTICO	ACCIONES	327.012	335.705
ACTIVIDADES DE CONTROL DE LA PUBLICIDAD	ACCIONES	7.600	7.162

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 311N INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN  
CENTRO GESTOR : 170110000 D.G. DE INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN DE CENTROS, SERVICIOS SANITARIOS Y FARMACÉUTICOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EVALUACIONES/CERTIFICACIONES EN MATERIA SANITARIA	ACCIONES	820	855
CERTIFICACIONES EN MATERIA DE CENTROS Y ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS	ACCIONES	30	39
EVALUACIÓN/CERTIFICACIONES EN MATERIA FARMACÉUTICA Y PRODUCTOS SANITARIOS	ACCIONES	688	454

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 3110 HUMANIZACIÓN SANITARIA

**Servicio:** 17013 D.G. DE HUMANIZACIÓN

---

El Programa 3110, Humanización Sanitaria, desarrolla actuaciones dirigidas a avanzar en la mejora de la humanización, en la atención personalizada y en la transparencia de la información dada a los ciudadanos. Asimismo, promueve continuas acciones de mejora en la seguridad de la asistencia sanitaria que reciben los pacientes, fomentando el modelo de calidad del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid. Todo ello con el objetivo de consolidar el reto de la Consejería de Sanidad por facilitar una asistencia sanitaria segura y de calidad, y al mismo tiempo cercana al ciudadano, transparente y humanizada.

En este contexto se inscriben los siguientes objetivos desarrollados en 2019:

**DESARROLLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD. PARA ALINEAR Y DESPLEGAR LAS ACTUACIONES DE LAS DIFERENTES GERENCIAS SE ESTABLECERÁN OBJETIVOS INSTITUCIONALES PARA HOSPITALES, ATENCIÓN PRIMARIA Y SUMMA 112 Y SE CONVOCARÁN RECONOCIMIENTOS. ADEMÁS SE COORDINARÁ EL DESPLIEGUE DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EN NUESTRAS ORGANIZACIONES ELABORANDO LOS CORRESPONDIENTES PLANES DE MEJORA Y SE IMPULSARÁN MEDIDAS PARA FACILITAR LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Para establecer y desplegar la gestión institucional de la calidad se han establecido 41 objetivos institucionales de calidad y seguridad del paciente para hospitales (19), atención primaria (10) y SUMMA 112 (12), en los que se han realizado actuaciones de seguimiento, evaluación y mejora de los mismos. El número ha superado al previsto inicialmente, ya que se ajusta al enfoque y número de líneas de trabajo institucionales que cada año se establecen en relación con el contrato programa para las diferentes gerencias asistenciales.

Además, con el objeto de continuar potenciando el desarrollo y difusión de la mejora continua de la calidad asistencial, en el mes de agosto 2019 se convocó el “II Reconocimiento a la Mejores Prácticas en Seguridad del Paciente en la Consejería de Sanidad”, cuya jornada de presentación y reconocimiento público se celebró en diciembre de 2019.

El Modelo EFQM de Excelencia se ha consolidado como modelo de calidad institucional, habiéndose realizado en los centros sanitarios hasta la fecha 5 ciclos de autoevaluación con el Modelo, lo que refleja una madurez importante de los sistemas de gestión de la calidad.

En este sentido, y aunque en el contrato programa 2019 estaba previsto incluir inicialmente el desarrollo de planes de mejora, este objetivo fue modificado al tener una orientación a resultados, y como consecuencia fueron sustituidos por la realización de una autoevaluación EFQM y la obtención, al menos, de un nivel de puntuación correspondiente al 300+. Así, en el último ciclo correspondiente a los años 2017 a 2019, y

de acuerdo con los últimos resultados de los objetivos institucionales, han desarrollado el proceso de autoevaluación, obteniendo este resultado las Gerencias de Atención Primaria, el SUMMA 112 y 31 de los 34 hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

En relación con las certificaciones, en la actualidad el Servicio Madrileño de Salud cuenta con más de 500 servicios certificados en la norma UNE EN ISO 9001:2015 de sistemas de gestión de calidad, y en cuanto a las certificaciones en la norma EN ISO 14001 de sistemas de gestión ambiental son ya 24 los hospitales certificados.

En 2019, y continuando con el fomento e impulso de la responsabilidad social, se determinó para los centros la realización de un nuevo ciclo de autoevaluación con el Marco de Reconocimiento de la Responsabilidad Social Socio-Sanitaria en organizaciones sanitarias.

**MONITORIZAR Y MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA. SE REALIZARÁ UNA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD Y SUS RESULTADOS SE UTILIZARÁN PARA ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA, CONTANDO CON LA COLABORACIÓN DE LOS COMITÉS DE CALIDAD PERCIBIDA**

Se han realizado 46.510 encuestas de satisfacción de los usuarios del Servicio Madrileño de Salud en los siguientes segmentos: atención primaria, consultas externas hospitalarias, cirugía ambulatoria, hospitalización, urgencias hospitalarias y SUMMA 112.

Además, derivado de los resultados de la encuesta del año anterior, los hospitales han implantado 197 acciones de mejora, que se complementan a su vez con 227 líneas de actuación llevadas a cabo por los Comités de Calidad Percibida existentes en todas las gerencias. En el caso de Atención Primaria, el 95% de los centros de salud han implantado al menos una acción de mejora consecutiva a la encuesta de satisfacción, y 3 en el SUMMA 112.

Las encuestas fueron realizadas por la empresa “Sigmados, Análisis e Investigación, S.L.”, con la que se suscribió un contrato por importe de 130.680 euros con cargo al subconcepto 22706.

**MEJORAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE**

La Consejería de Sanidad tiene una infraestructura para mejorar la seguridad del paciente formada a nivel central por el Observatorio Regional de Seguridad del Paciente y a nivel periférico por las Unidades Funcionales de Gestión de Riesgos Sanitarios (UFGRS) que están constituidas en todas las gerencias asistenciales, y cuenta con una planificación anual establecida en la estrategia institucional de seguridad del paciente.

En cuanto a la Estrategia de Seguridad del Paciente 2015-2020, existe una planificación anual que varía de acuerdo al despliegue efectivo de las unidades directivas de la Consejería, coordinadas por la Subdirección General de Calidad Asistencial, y que en el año 2019 han abordado 249 actuaciones de acuerdo a la planificación prevista.

Por último, para desplegar la seguridad del paciente a nivel periférico, de forma anual se establecen objetivos para las UFGRS con líneas concretas a desarrollar en relación con

las directrices institucionales. Como resultado en 2019 estas Unidades han desarrollado un total de 504 acciones, superando ampliamente la previsión inicial, ya que, si bien se establece un número mínimo de acuerdo con el tamaño y complejidad de la gerencia, pueden incluir los objetivos que consideren útiles para su organización.

Las acciones anuales realizadas en esta materia se incluyen en la Memoria Anual de Actuaciones de Seguridad del Paciente, cuyos últimos resultados disponibles se publican tanto a nivel interno como en la Web. En ella se recogen las actuaciones de las unidades directivas, así como las de las 42 UFGRS, y el resultado de la evaluación de los objetivos institucionales de seguridad del paciente.

### **COORDINAR EL OBERVATORIO DE RESULTADOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

La presentación de la séptima versión del Observatorio de Resultados, con datos 2016-2018, se realizó el 25 de julio con 333 indicadores sobre el estado de salud de la población, así como resultados clave de la atención primaria, los hospitales y los servicios de emergencias del SUMMA 112 de la Comunidad de Madrid.

### **DEFINIR LÍNEAS DE ACCIÓN EN MATERIA DE COOPERACIÓN SANITARIA AL DESARROLLO Y AYUDA HUMANITARIA, EN LÍNEA CON LA PLANIFICACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En el marco de la cooperación sanitaria al desarrollo y la ayuda humanitaria, se firmó un convenio por importe de 30.583,66 euros con la entidad "Médicos del Mundo" para el apoyo a la financiación del proyecto "Mejora de la salud y bienestar de la población del distrito de Bor, estado de Jonglei, Sudán del Sur". Su finalidad es contribuir a fortalecer la intervención sanitaria en la zona, mejorando el acceso a los servicios básicos de salud y centrándose en los grupos más vulnerables como menores o mujeres en edad reproductiva.

Si bien se había previsto inicialmente la firma de dos convenios, ello no fue posible porque el resto de proyectos recibidos no cumplió con los requisitos necesarios.

### **PROMOCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES CON ORGANIZACIONES SANITARIAS, PÚBLICAS Y PRIVADAS**

Entre las visitas programadas destaca la realizada por una delegación de Senadores de la Comisión de Sanidad y Asuntos Sociales de la República Checa al Hospital Materno-Infantil Gregorio Marañón, la visita de una delegación de directivos y gestores de atención primaria del Ministerio de Salud del Reino de Bahrein a la Gerencia Adjunta de Atención Primaria y el Centro de Salud Las Cortes, y las realizadas por dos delegaciones formadas por personal de diferentes categorías profesionales del Ministerio de Sanidad y Bienestar Social de Corea del Sur al centro de salud Sanchinarro y Las Cortes y al Hospital Clínico San Carlos.

En el año 2019 estaba prevista la gestión de 30 visitas institucionales, si bien el resultado final ha estado sujeto al número de solicitudes recibidas en la Unidad, que se situó ligeramente por debajo de lo estimado.

Por su parte, el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, como referente a nivel internacional, recibe peticiones de asistencia sanitaria en favor de extranjeros no transeúntes ni residentes en España para el tratamiento de patologías de cierta complejidad cuya atención requiere de técnicas y/o de recursos sanitarios de los que carecen en sus países. Las solicitudes recibidas se remiten a la Dirección General del Proceso Integrado de Salud para su valoración.

Se ha elaborado una memoria-resumen de datos de las peticiones de encuentros y/o visitas institucionales a Centros o Servicios dependientes de la Consejería de Sanidad, cursadas ante la Subdirección General de Cooperación Sanitaria y Relaciones Institucionales y programadas/gestionadas durante 2019. Igualmente una memoria-resumen de datos de peticiones de asistencia sanitaria en favor de extranjeros, no transeúntes ni residentes en España, recibidas durante 2019.

### **FOMENTO DE LA COORDINACIÓN INTER-ORGÁNICA CON LA CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA**

Se ha colaborado con la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid en los siguiente Planes o Estrategias:

- Plan de Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid (2017-2021)
- Estrategia Madrileña de Atención a Personas con Discapacidad 2018-2022
- Plan Anual de Cooperación para el Desarrollo de la Comunidad de Madrid 2019

Si bien durante el año 2019 estaban previstas un número mayor de actuaciones, estas acciones de coordinación con la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, relativas a planes y estrategias liderados por dicha Consejería, se han compartido con las desarrolladas por la Viceconsejería de Humanización Sanitaria debido al cambio de marco competencial.

### **COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN GENERADA POR LOS CENTROS DIRECTIVOS DE LA CONSEJERÍA QUE PARTICIPAN EN LOS FOROS Y GRUPOS DE TRABAJO EN QUE SE ESTRUCTURA EL CONSEJO INTERTERRITORIAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD (CISNS)**

Para desarrollar estas actuaciones se han analizado y clasificado los 106 informes recabados de los diferentes Centros Directivos de la Consejería que participan en foros y grupos de trabajo en que se estructura el CISNS (de acuerdo con el procedimiento establecido en la Orden 134/2005, de 3 de febrero, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se establece el procedimiento de coordinación y seguimiento del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud). Asimismo, se ha preparado la asistencia a 5 reuniones del Viceconsejero/a, a la Comisión Delegada y 4 reuniones del Consejero al Pleno del Consejo Interterritorial del SNS.

Debido al cambio de estructura orgánica, que motivó el traspaso de la competencia a la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, se ha realizado un informe semestral en vez de los dos previstos inicialmente.



---

## **IMPULSAR LA MEJORA DE LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN LOS CENTROS Y SERVICIOS SANITARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

Se han incluido dos objetivos institucionales con al menos 4 acciones cada uno de ellos en los ámbitos de atención primaria, atención hospitalaria y SUMMA 112. Se trata de 12 acciones destinadas a recoger expectativas de los profesionales y motivarles en relación con la cultura de humanización y a fomentar un centro saludable para los profesionales, contemplando estrategias de cuidado y apoyo al profesional, estrategias de autocuidado, de reconocimiento y establecimiento de espacios informales de encuentro entre profesionales. Los referidos objetivos forman parte de los contratos de gestión de cada ámbito asistencial del Servicio Madrileño de Salud.

Se ha establecido un sistema de reconocimiento de buenas prácticas en los centros del Servicio Madrileño de Salud respecto a su compromiso con la mejora de la humanización de la atención sanitaria. Para ello se ha creado un banco de experiencias configurado como un repositorio web que da visibilidad a los proyectos que promueven e impulsan estas acciones, aumentando su valor y pudiendo ser trasladados a otras unidades asistenciales. Se trata de un mapa de iniciativas que favorece la participación de los profesionales, establece un canal de información entre ellos y reconoce sus logros y esfuerzos. En 2019 se han reconocido 33 iniciativas. Si bien no se entregaron diplomas físicos, este repositorio denominado “Iniciativas que humanizan” se considera el indicador correspondiente a los diplomas, como espacio de reconocimiento público que da visibilidad y difusión a las iniciativas que cumplen con los criterios para su publicación.

Se han elaborado dos informes de balances semestrales, un informe anual del seguimiento del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria con las correspondientes conclusiones y recomendaciones extraídas de los datos obtenidos, así como un informe global del conjunto del Plan. Estos informes se dan a conocer a los centros, servicios y unidades implicadas así como al Observatorio de Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Comunidad de Madrid y se hacen públicos en la intranet Salud@.

## **MEJORAR LA COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA**

Este indicador corresponde al Proyecto de Ruta Sociosanitaria, cuyo objetivo es establecer mecanismos de colaboración entre el sistema sanitario y los servicios sociales para la atención de pacientes con necesidades sanitarias y sociales y ofrecer una respuesta integral y coordinada, y que fue asignado a la Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

Para desarrollar el proyecto se configuró una mesa de diálogo a nivel de Viceconsejerías de Sanidad y de Servicios Sociales y un grupo técnico compuesto por personal técnico de ambas Consejerías, en cuyo seno se elaboró un borrador del documento denominado “Proyecto Ruta Sociosanitaria. Estrategia de Atención y Coordinación Sociosanitaria de la Comunidad de Madrid 2017-2021”. Dicho documento pasó por el preceptivo trámite de audiencia y, en base a las alegaciones recibidas, se revisó con el fin de elaborar una nueva propuesta factible y realista a nivel presupuestario.

---

Teniendo en cuenta el cambio de estructura de la Consejería de Sanidad, la coordinación sociosanitaria pasó a ser competencia del Servicio Madrileño de Salud.

### **IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Se ha puesto en marcha una plataforma virtual de aprendizaje para la formación virtual que incluye actividades de aprendizaje, desarrollo de tutoriales y vídeos de difusión, entre otros materiales.

Asimismo, se han puesto en marcha los siguientes programas:

- El programa de educación entre iguales llamado “Paciente 360º” responde a un modelo de programa paciente experto, donde pacientes informados, activados y empoderados se convierten en formadores de otros pacientes con el apoyo de profesionales sociosanitarios. Este proyecto se diseñó y pilotó en 2019.
- El programa cuidador experto tiene como objetivo potenciar el desarrollo de la figura del cuidador experto, como formador de personas que comparten el mismo rol de cuidador en colaboración con los profesionales de salud y facilita mecanismos para compartir información y experiencias, así como prestarse apoyo mutuo. Este proyecto se encuentra en fase de diseño y se han realizado intervenciones de pilotaje parciales.

En 2019 se presentó el proyecto “Educación estructurada para pacientes con insuficiencia cardíaca”.

La Escuela Madrileña de Salud participa en el comité institucional de la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía del SNS.

A través de la Escuela Madrileña de Salud se ha impulsado la participación ciudadana, promoviendo la adopción de hábitos y estilos de vida saludables y fomentando la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud y en la autogestión de su enfermedad.

Las actividades de la Escuela se anuncian a través de su página web, y se difunden mediante un boletín mensual que reciben 2.855 personas, entidades, centros y departamentos.

En 2019 han solicitado la suscripción online del boletín 1.297 personas.

A lo largo de 2019 la Escuela Madrileña de Salud ha entablado alianzas con los grupos de interés de la Consejería de Sanidad. Se han mantenido reuniones y contacto con 153 entidades.

La actividad formativa de la Escuela Madrileña de Salud ha abordado 197 actividades en 2019, de las cuales 61 fueron talleres, 31 masterclasses, 3 aulas virtuales, 85 aulas de salud, 11 encuentros de salud y 6 actividades denominadas “construyendo la propuesta de valor”.

---

## **MEJORAR LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LOS PACIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS DIRIGIDOS A CIUDADANOS**

La Comisión Técnica de Coordinación de la Información coordina la información dirigida a pacientes, cuidadores o familiares, promocionando los canales web de la Consejería y garantizando que la información dirigida a los ciudadanos en los distintos soportes sea veraz, contrastada y actualizada. Se han evaluado 118 documentos, de los cuales han obtenido informe favorable el 42 % (51 documentos).

De todos los documentos evaluados, un 27 % (32 documentos) han sido elaborados por las Asociaciones de Pacientes.

## **MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LOS PACIENTES CON ENFERMEDADES POCO FRECUENTES A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE MEJORA DE LA ATENCIÓN SANITARIA A PERSONAS CON ENFERMEDADES POCO FRECUENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016-2020**

El Observatorio Regional de Enfermedades Poco Frecuentes se ha reunido en dos ocasiones a lo largo de 2019. Desde el Observatorio se ha impulsado el acceso a HORUS por los profesionales de los centros base, como planteamiento transversal de mejora de la comunicación entre la Consejería de Sanidad y la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Así mismo se ha impulsado la realización de un formulario integrado en la historia clínica. Durante 2019 se han hecho pruebas para su implementación desde la Dirección General de Salud Pública. Se han pilotado las pruebas en el Hospital Niño Jesús.

Para el impulso de la participación de los pacientes y las familias en Enfermedades Poco Frecuentes (EPF) se mantienen convenios con asociaciones de EPF (ASEM desde 2017, INDEPF desde 2014 y FEDER desde 2016). En 2019 se han reunido las comisiones de seguimiento de los tres convenios con informe favorable sobre el desarrollo de los mismos.

Se han mantenido 9 reuniones de seguimiento del Grupo Técnico del Plan de EPF.

La implantación del Plan se computa a través de las 33 actuaciones de formación realizadas, que son las siguientes:

- . 30 acciones formativas presenciales.
- . 2 acciones comprometidas en el Observatorio de EPF: el acceso a HORUS por los profesionales de los centros base y el formulario integrado en la historia clínica.
- . 1 acción formativa online consistente en el curso básico de EPF, con la implicación de 20 profesionales referentes tanto a nivel autonómico como nacional.

Además de la formación específica, el Plan de Formación Continuada desarrolla numerosas actividades en otras áreas temáticas que también contribuyen a mejorar la asistencia sanitaria de las personas con enfermedades poco frecuentes: cronicidad, humanización, dependencia, práctica clínica, etc.

La página de Enfermedades Poco Frecuentes de la Comunidad de Madrid durante 2019 ha contado con 5.667 accesos por parte de 3.565 personas distintas, habiendo repetido acceso 2.102 personas.

Además, se han realizado 264 descargas del Plan de Enfermedades Poco Frecuentes.

Para mejorar la difusión de la actividad de las asociaciones se han difundido documentos de apoyo a familias en centros sanitarios y actividades asociativas. Asimismo, se ha realizado el acompañamiento institucional a todas las actividades a las que se ha solicitado, con la participación de los Consejeros de Sanidad, Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad, Directores Generales y Subdirectores.

El grupo de trabajo del Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil (CRECOVI) ha publicado 3 documentos del grupo de trabajo.

Se han realizado avances en los planes estratégicos que van a repercutir en las mejoras en los CSUR y en las Unidades de Experiencia. El acuerdo del Comité de Designación de Centros, Servicios y Unidades de Referencia del SNS, reunido el 31 de enero de 2019, aceptó la continuación en el Proceso de Designación de Afiliados a las 7 Redes ya mencionadas de 18 de los 19 CSUR presentados.

Se ha puesto en marcha la Estrategia Regional de Terapias Avanzadas (ERTA). La población diana para estas terapias está constituida mayoritariamente por personas que padecen EPF.

#### **IMPULSO Y FOMENTO DE LA ACTIVIDAD DE ASOCIACIONES DE PACIENTES Y FAMILIARES DE PACIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD, AYUDA MUTUA Y AUTOCUIDADOS PARA ENFERMOS CRÓNICOS A TRAVÉS DE LA CONVOCATORIA ANUAL DE LAS SUBVENCIONES**

La Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente, convocó las subvenciones para el año 2019 a entidades sin ánimo de lucro de pacientes o familiares de pacientes u otras entidades que promuevan programas de prevención de la enfermedad, ayuda mutua y autocuidados para personas con enfermedad crónica en la Comunidad de Madrid. El importe de la convocatoria ascendió a 311.000 euros y el número de beneficiarios fue 70.

Las ayudas se imputaron al subconcepto 48099, con un gasto realizado del 99,28 %. La ejecución efectiva es del 100 % puesto que el porcentaje restante corresponde a minoraciones de subvención por justificación insuficiente de los beneficiarios.

Por otro lado, se han mejorado y ampliado las alianzas con el movimiento asociativo, estableciendo líneas estratégicas de actuación y convenios de colaboración con entidades y asociaciones de pacientes encaminados a mejorar la calidad de atención a los pacientes, familiares y sus cuidadores y la humanización de la asistencia sanitaria. Se han mantenido 215 reuniones con diversas entidades y asociaciones de pacientes.

En el año 2019 estuvieron activos 68 convenios suscritos con asociaciones y entidades, cuyos fines sociales confluían con los objetivos estratégicos.

---

## **MEJORAR LA COORDINACIÓN, GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES**

Se han adecuado los procedimientos de gestión y análisis de reclamaciones, estableciendo un sistema de control de las acciones de mejora propuestas por los centros como consecuencia de las reclamaciones presentadas.

En 2019 se recibieron y gestionaron por los distintos responsables del Servicio Madrileño de Salud y de la Consejería de Sanidad 70.078 reclamaciones, 2.564 sugerencias y 14.477 agradecimientos, relacionados con los servicios sanitarios prestados a los ciudadanos.

Se ha realizado una revisión permanente y continua del Registro y de la Aplicación de Gestión de Reclamaciones, se ha elaborado la Memoria Anual de Reclamaciones y se ha supervisado la calidad de las respuestas de las mismas, así como el procedimiento establecido para su tramitación y resolución.

No se ha cumplido el objetivo programado de adaptaciones del programa informático de reclamaciones “Cestrack” por circunstancias técnicas que están en vías de solución y que no son competencia de esta Dirección General.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 3110 HUMANIZACIÓN SANITARIA  
**CENTRO GESTOR :** 170130000 D.G. DE HUMANIZACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** DESARROLLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD. PARA ALINEAR Y DESPLEGAR LAS ACTUACIONES DE LAS DIFERENTES GERENCIAS SE ESTABLECERÁN OBJETIVOS INSTITUCIONALES PARA HOSPITALES, ATENCIÓN PRIMARIA Y SUMMA 112 Y SE CONVOCARÁN RECONOCIMIENTOS. ADEMÁS SE COORDINARÁ EL DESPLIEGUE DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EN NUESTRAS ORGANIZACIONES ELABORANDO LOS CORRESPONDIENTES PLANES DE MEJORA Y SE IMPULSARÁN MEDIDAS PARA FACILITAR LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD INSTITUCIONALES	ACTIVIDADES	25	41
RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRACTICAS EN CALIDAD	ACTIVIDADES	1	1
PLANES MEJORA AUTOEVALUACIÓN EFQM	ACTUACIONES	70	33

- 2** MONITORIZAR Y MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA. SE REALIZARÁ UNA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD Y SUS RESULTADOS SE UTILIZARÁN PARA ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA, CONTANDO CON LA COLABORACIÓN DE LOS COMITÉS DE CALIDAD PERCIBIDA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS	CUESTIONARIOS	45.000	46.510
ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS (HOSPITALES+PRIMARIA+SUMMA 112)	ACCIONES	350	449

- 3** MEJORAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LAS UFGRS	ACCIONES	250	504
MEMORIA DE ACTUACIONES DE LA ESTRATEGIA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	INFORMES	1	1

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
 PROGRAMA : 3110 HUMANIZACIÓN SANITARIA  
 CENTRO GESTOR : 170130000 D.G. DE HUMANIZACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 COORDINAR EL OBERVATORIO DE RESULTADOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL OBSERVATORIO DE RESULTADOS	ACCIONES	1	1

**5 DEFINIR LÍNEAS DE ACCIÓN EN MATERIA DE COOPERACIÓN SANITARIA AL DESARROLLO Y AYUDA HUMANITARIA, EN LÍNEA CON LA PLANIFICACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS FIRMADOS	CONVENIOS	2	1

**6 PROMOCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES CON ORGANIZACIONES SANITARIAS, PÚBLICAS Y PRIVADAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
VISITAS INSTITUCIONALES GESTIONADAS	VISITAS	30	28
TRÁMITE DE COLABORACIONES EN MATERIA SANITARIA DE ÁMBITO INTERNACIONAL	ACCIONES	30	62
RECIBIDAS			
MEMORIAS DE ACTIVIDAD	ACCIONES	2	2

**7 FOMENTO DE LA COORDINACIÓN INTER-ORGÁNICA CON LA CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCIONES COORDINADAS	ACCIONES	5	3

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 3110 HUMANIZACIÓN SANITARIA  
CENTRO GESTOR : 170130000 D.G. DE HUMANIZACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 8 COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN GENERADA POR LOS CENTROS DIRECTIVOS DE LA CONSEJERÍA QUE PARTICIPAN EN LOS FOROS Y GRUPOS DE TRABAJO EN QUE SE ESTRUCTURA EL CONSEJO INTERTERRITORIAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD (CISNS)

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES CLASIFICADOS	INFORMES	75	106
INFORMES SEMESTRALES, COMPRENSIVOS DE ACTIVIDAD DESARROLLADA	INFORMES	2	1

- 9 IMPULSAR LA MEJORA DE LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN LOS CENTROS Y SERVICIOS SANITARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE HUMANIZACIÓN	ACCIONES	9	12
RECONOCIMIENTO A LAS MEJORAS PRÁCTICAS EN HUMANIZACIÓN	DIPLOMAS EMITIDOS	1	1
INFORME ANUAL DEL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA	INFORMES	1	1

- 10 MEJORAR LA COORDINACIÓN SOCIO SANITARIA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN SOCIO SANITARIA	PROGRAMAS	1	0

- 11 IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DEL PACIENTE EXPERTO	PROGRAMAS	1	1
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DEL CUIDADOR EXPERTO	PROGRAMAS	1	1



SECCIÓN : 17 SANIDAD  
 PROGRAMA : 3110 HUMANIZACIÓN SANITARIA  
 CENTRO GESTOR : 170130000 D.G. DE HUMANIZACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 12 MEJORAR LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LOS PACIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS DIRIGIDOS A CIUDADANOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOCUMENTOS A EVALUAR POR LA COMISIÓN TÉCNICA DE COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN (CTCI)	DOCUMENTOS	100	118
CONVENIOS CON ASOCIACIONES DE PACIENTES	CONVENIOS	15	15
REUNIONES CON ASOCIACIONES DE PACIENTES	REUNIONES	90	90

- 13 MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LOS PACIENTES CON ENFERMEDADES POCO FRECUENTES A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE MEJORA DE LA ATENCIÓN SANITARIA A PERSONAS CON ENFERMEDADES POCO FRECUENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016-2020

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
IMPLANTACIÓN DE ACTIVIDADES INCLUIDAS EN EL PLAN	ACTIVIDADES	15	33

- 14 IMPULSO Y FOMENTO DE LA ACTIVIDAD DE ASOCIACIONES DE PACIENTES Y FAMILIARES DE PACIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD, AYUDA MUTUA Y AUTOCUIDADOS PARA ENFERMOS CRÓNICOS A TRAVÉS DE LA CONVOCATORIA ANUAL DE LAS SUBVENCIONES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIA DE SUBVENCIÓN	CONVOCATORIAS	1	1

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 3110 HUMANIZACIÓN SANITARIA  
CENTRO GESTOR : 170130000 D.G. DE HUMANIZACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**15 MEJORAR LA COORDINACIÓN, GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ADECUACIÓN DE CESTRACK A LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES	ACCIONES	7	0
ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL DE RECLAMACIONES	INFORMES	1	1

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**      **311P    DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

**Servicio:**        **17118    SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

---

El Programa 311P, Dirección y Servicios Generales del Servicio Madrileño de Salud aglutina todas aquellas actuaciones de dirección, planificación y coordinación interadministrativa de todos los entes dependientes, que contribuyen a la mejora de la gestión en las distintas áreas, promoviendo la calidad sobre la base de considerar al paciente como eje sobre el que deben girar todas las actuaciones del Servicio Madrileño de Salud.

El Servicio Madrileño de Salud es un ente de derecho público de los previstos en el artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid. Su estructura viene determinada por lo establecido en la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid y en la Ley 11/2017, de 22 de diciembre, de Buen Gobierno y Profesionalización de la Gestión de los Centros y Organizaciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.

Mediante el Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

El Decreto 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud.

El órgano de gobierno del Servicio Madrileño de Salud es su Consejo de Administración.

El órgano de dirección del Servicio Madrileño de Salud es el Director General que, a su vez, será el titular de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria.

La estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud, bajo la dirección del titular de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, es la siguiente:

- a) Dirección General del Proceso Integrado de Salud.
- b) Dirección General de Gestión Económico-Financiera y Farmacia.
- c) Dirección General de Infraestructuras Sanitarias.
- d) Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios.
- e) Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
- f) Dirección General de Coordinación Socio-Sanitaria.

Siguiendo las líneas generales del 2019 de la Dirección General del Proceso Integrado de Salud, ha liderado la dirección de los Centros que forman parte del Servicio Madrileño de Salud, fijando sus objetivos de actividad, calidad asistencial y eficiencia para la totalidad de los centros adscritos, así como para el SUMMA 112 y Atención Primaria, potenciando la continuidad asistencial entre los diferentes niveles asistenciales, incluida la relación con las entidades colaboradoras en el ámbito del sistema sanitario de la Comunidad de Madrid.

En éste mismo sentido, se han impulsado y desarrollado las políticas de garantía del aseguramiento sanitario público y la gestión de los instrumentos que lo reconocen, entre ellos la Tarjeta Sanitaria Individual, así como de las prestaciones.

La prevención e información en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud y de las instituciones de titularidad privada involucradas en estas tareas sanitarias, ha sido otro de los objetivos fundamentales, así como la búsqueda de los cauces para compartir información y cooperar con otras Comunidades Autónomas e instituciones.

## LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN

### DIRECCIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS SANITARIOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

Se ha mantenido la accesibilidad de la población a los servicios de salud, siguiendo con la implantación del programa de Salud Universal. Se ha proseguido con una monitorización continuada del Centro de Atención Personalizada para proporcionar una atención directa y personalizada para la citación de los ciudadanos. Se ha continuado con la gestión de la actividad extraordinaria, lo que ha permitido aumentar progresivamente el número de las intervenciones quirúrgicas y de las pruebas diagnósticas realizadas, mejorando los niveles de lista de espera.

Con la consolidación de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria se han homogeneizado las actividades y servicios de los Centros de Salud, así como la supervisión del funcionamiento de los mismos.

### SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO

#### AVANCE Y MODERNIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE GESTIÓN: POTENCIACIÓN DE LOS MECANISMOS TENDENTES A DESARROLLAR UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA ÁGIL, PLANIFICADA Y PERSONIFICADA, EN LOS ÁMBITOS DEL PRESUPUESTO DE GASTOS E INGRESOS

El Servicio Madrileño de Salud ha basado su gestión económica durante 2019, en cumplir y apoyar los objetivos de Estabilidad Presupuestaria establecidos en la Ley Orgánica 2/2012 de 27 de Abril de Estabilidad presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se ha avanzado de manera especial en:

- Conseguir un nivel de ejecución presupuestaria máxima, como garantía de gestión. En 2019 este indicador se ha situado en valores superiores al 99,5 %.
- Poner el máximo énfasis en los sistemas de información, tanto de ejecución del gasto como de ingresos.
- Dar prioridad a la tramitación y ejecución de sentencias y resoluciones judiciales firmes. El sistema de información de sentencias, contempla con carácter mensual y centro gestor la totalidad de procedimientos judiciales, con independencia de la fase en que se encuentren. Igualmente, y con carácter mensual se realiza el seguimiento de los Pasivos Contingentes.
- Seguimiento específico del gasto de determinados productos farmacéuticos asociados a patologías concretas (Hepatitis C), con informe mensual de facturas según principio activo, proveedor y centro.

- Seguimiento del Gasto Sanitario Público de la Comunidad de Madrid para el Consejo de Política Fiscal y Financiera.
- Seguimiento del Registro Contable de Facturas de carácter mensual, con un volumen de más de 1 millón de justificantes, para incidir en la mejora de los tiempos de tramitación y control de los periodos medios de pago a proveedores.
- Con carácter mensual se ha analizado la evolución de los periodos medios de tramitación y pago a nivel de aplicación económica, proveedores del SERMAS y Centros Gestores.
- Con carácter anual, se realiza informe de estado de situación de los proveedores de la Entidad en su conjunto, en torno a 4.290, para obtener la información relativa a importe de facturaciones y periodos de pago y de tramitación a terceros que suministran bienes o servicios de cualquier naturaleza al conjunto centros e instalaciones del Servicio Madrileño de Salud. .

#### MODELO NORMALIZADO DE APROVISIONAMIENTO

Continuar de forma generalizada con las estrategias de gestión marcadas en el Plan de Medidas de Garantía de la Sostenibilidad del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid. En este contexto debe señalarse:

Las medidas en la línea de potenciar la Central de Compras Sanitarias y dar continuidad a la estrategia en el Plan de Medidas de Garantía de Sostenibilidad del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, donde se pretende declarar de compra centralizada y, en consecuencia, acometer los procedimientos de adquisición, en medicamentos y en productos sanitarios de uso común para los centros sanitarios. De esta forma y una vez homogeneizadas las exigencias técnicas y criterios de calidad, podremos mejorar la eficiencia en la compra y obtener resultados positivos en materia de control económico por los ahorros obtenidos.

Respecto al PEIM (Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la gestión pública de la Comunidad de Madrid) y las dos medidas que tenía encargada la Dirección General de Gestión Económica-Financiera en el eje de estabilidad presupuestaria, reflejar que la última medida que era potenciar la central de compras sanitarias, finalizó el pasado 31 de diciembre de 2019.

Durante 2019 se ha declarado de gestión/compra centralizada, para su ejecución en 2020, el material de intubación.

Esto significa que, en el 2020 se llevarán a cabo los expedientes administrativos de licitación para su adquisición.

#### SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN DE OBRA PÚBLICA Y SERVICIOS NO SANITARIOS EN HOSPITALES BAJO EL RÉGIMEN DE CONCESIÓN

Se ha realizado el control, evaluación y monitorización de todos los servicios de explotación de la obra pública, en aquellos hospitales donde la fórmula jurídica de construcción es la concesión de obra pública (Hospital Infanta Cristina, Hospital Infanta Sofía, Hospital Infanta Leonor, Hospital del Henares, Hospital del Tajo, Hospital del Sureste y Hospital Puerta de Hierro).

Realización de la Evaluación y Control Mensual de los servicios no sanitarios en los

Hospitales bajo el modelo de concesión de la gestión de la atención sanitaria especializada (Hospital Rey Juan Carlos, Hospital de Torrejón, Hospital de Villalba y Hospital Infanta Elena).

A nivel de actividades, durante 2019, se han realizado las siguientes:

- Control y supervisión del Sistema de Información de Gestión de Incidencias implantado en los hospitales en concesión de obra pública, cuyo objeto es el de la medición de los niveles de Calidad y Disponibilidad de los servicios en explotación, determinando así de retribución variable a las Sociedades Concesionarias.
- Programa de Inspecciones sobre los servicios de los servicios de explotación por las empresas concesionarias.
- Asesoramiento económico-financiero y jurídico sobre la problemática de implantación del modelo de concesión de obra pública:
  - o Tramitación y Elaboración de Expedientes de Modificación de Contrato
  - o Reequilibrio económico financiero de la concesión
  - o Ajuste por Volumen (Restauración y Esterilización)
  - o Ahorros energéticos
  - o Ejecución de sentencias (cálculo y control de pagos, intereses, costas, etc.)
- Seguimiento auditorías financieras anuales en los 7 hospitales.
- Contratación centralizada de las auditorías de los servicios y seguimiento de auditorías de calidad y funcionamiento (7 Hospitales del modelo PFI y 4 Hospitales del modelo PPP).
- Seguimiento de Obligaciones Documentales de las Sociedades Concesionarias (7 Hospitales).
- Seguimiento de auditorías operativas.
- Evaluación y Control Mensual de los Servicios no Sanitarios en los 4 hospitales que funcionan bajo el modelo de Concesión de la Gestión de la Atención Sanitaria Especializada.
- Seguimiento de los contratos centralizados de los Servicios de Limpieza, Vigilancia y Seguridad y Lavandería de Atención Hospitalaria.
  - o Metodología de Retribución y Pago (Deducciones) y seguimiento mensual de su correcta aplicación.
  - o Seguimiento Mensual del cumplimiento de las obligaciones contractuales de las adjudicatarias.
  - o Desarrollo de Programa Funcional para la realización para la realización de Auditorías Externas, en el caso de los contratos de Limpieza y Lavandería.

---

## CONTINUAR Y MEJORAR TODAS LAS ACTUACIONES RELATIVAS A LA MEJOR UTILIZACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS

### 1. Indicadores de Utilización de Medicamentos

En el año 2019, el número de pacientes medio dispensado por patología de alto impacto (pacientes externos y hospital de día no oncológico) e incluidas dentro de los indicadores de coste/tratamiento del Contrato Programa de los hospitales se ha incrementado un 8,07 % (4.112 pacientes), pasando a 55.058 pacientes frente a los 50.094 pacientes que se trataron en el año 2018.

Pese al incremento de pacientes en el año 2019, el coste/tratamiento por paciente ha disminuido en todas las patologías incluidas en los indicadores a excepción de dos: esclerosis múltiple y hormona de crecimiento pediátrico, pero con incrementos menores al 0,5 % respecto al año 2018. Las patologías donde ha disminuido más el coste/tratamiento por paciente respecto al año 2018 han sido la hepatitis B (-44 %) y las enfermedades inmunomediadas en tratamiento con medicamentos biológicos (descensos entre el 14-7 %). Esto ha supuesto unos ahorros totales por gestión de la prestación de 28 millones de €, 4 millones de € más respecto al año 2018.

### 2. Hepatitis C

Según los datos disponibles en el Registro de Utilización de Agentes Antivirales para el Virus de la Hepatitis C (RUA-VHC) del Servicio Madrileño de Salud, desde octubre de 2014 y hasta el 31 de diciembre de 2019 se han registrado 24.045 tratamientos con antivirales de acción directa para el virus de la hepatitis C, correspondientes a 23.323 pacientes distintos.

El número de tratamientos en 2019 ha disminuido un 38,5 % respecto al año 2018, y se corresponde con 1.891 y un coste/tratamiento por paciente de 7.057 € (aproximadamente 300 € menos que el coste de 2018). En el año 2019 se ha observado una estabilización en el número de inicios de tratamiento y se mantiene una media de 150 tratamientos/mes.

Dos indicadores relacionados con la Hepatitis C (VHC) y ligados al cumplimiento del registro (RUA-VHC) se incluyen dentro del Contrato Programa de los hospitales en el año 2019.

El porcentaje total de cumplimiento del registro fue del 92 %, y ligados a este se obtuvo como resultados de los dos indicadores un 93,5 % de pacientes Mono infectados con el tratamiento más eficiente y un 90 % de pacientes coinfectados VIH-VHC con el tratamiento más eficiente.

### 3. Enfermedades Poco Frecuentes

En el año 2019, se han tratado un total de 255 pacientes en 26 hospitales del SERMAS con medicamentos para enfermedades poco frecuentes (EPF) cuyo coste de tratamiento/año se encuentra sobre los 100.000 €, lo que supone un incremento de 68 pacientes tratados respecto al año 2018.

El coste total de estos tratamientos ha sido de 46 millones de €, con un coste medio/paciente de 181.512 €, lo que ha supuesto un descenso de 5.872 € respecto al coste medio/paciente en el año 2018.

Las 5 enfermedades con mayor número de pacientes han sido: Enfermedad de Fabry, Enfermedad de Andrade o Amiloidosis por transtirretina, Enfermedad de Gaucher, Atrofia Muscular Espinal (AME) y Síndrome Urémico-hemolítico atípico; y suponen casi el 48% del total de pacientes tratados en el año 2019.

#### 4. Estrategia de seguridad del paciente

La seguridad de los pacientes es una línea estratégica de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Teniendo en cuenta que la terapia con medicamentos es uno de los servicios sanitarios más utilizados y una de las tecnologías más efectivas y complejas, en necesario prestar una especial atención a la seguridad en el uso de estos.

Para vigilar los riesgos con medicamentos, se cuenta con todos los profesionales sanitarios que trabajan en la Comunidad de Madrid y muy especialmente con las Unidades Funcionales para la Gestión de Riesgos y los farmacéuticos de la Red de Farmacias Centinela.

A lo largo del año 2019 se ha continuado fomentando la notificación de los errores de medicación, con un total de 5.274 errores de medicación notificados. Con respecto al año 2018, se ha producido un descenso del 7,18 % en el número total de notificaciones registradas en el Portal de Uso Seguro de Medicamentos.

La participación en el Programa de Notificación de Errores de Medicación ha sido, durante el año 2019, de un 53,39 % en el ámbito hospitalario, de un 36,90 % en el ámbito de atención primaria y de un 0,40 % del Summa112. La Red de Farmacias Centinela, las Residencias de Mayores y la Sección de Medicamentos Extranjeros han participado en el 5,12 %, 4,11 % y el 0,06 % de los casos respectivamente.

Como consecuencia de la revisión de los errores de medicación notificados, se han realizado diferentes actividades encaminadas a mejorar la seguridad en el uso de los medicamentos y minimizar la posibilidad de que se vuelvan a producir dichos errores: la remisión para su investigación a las áreas correspondientes (Área de Control Farmacéutico de la Subdirección General de Inspección y Ordenación Farmacéutica, Centro de Farmacovigilancia de la Comunidad de Madrid,...), elaboración y difusión de 29 boletines y 14 informes de seguimiento de objetivos para profesionales sanitarios y la publicación de 79 noticias sobre seguridad de medicamentos a los profesionales Sanitarios.

#### 5. Promover compra centralizada de medicamentos

El SERMAS, con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del sistema sanitario a través de la optimización de los procedimientos de compra de medicamentos, desarrolla esta línea estratégica a través de las siguientes acciones diferenciadas:



Procedimientos de compra centralizada de medicamentos: En el año 2019 estuvieron vigentes 11 acuerdos marco de medicamentos que produjeron un ahorro total de 38,6 millones de euros. Para el año 2020 se solicitará la prórroga de todos los acuerdos marcos prorrogables y se prevé la adjudicación de 3 acuerdos marcos y la tramitación de 9 nuevos procedimientos de acuerdo con el Plan Anual de Contratación.

Observatorio de precios de adquisiciones de medicamentos de ámbito hospitalario: cuyo objetivo consiste en la optimización de precios de compra de medicamentos del ámbito hospitalario mediante un procedimiento de comunicación a los servicios de farmacia, especialmente centrado en los medicamentos exclusivos que representan una cifra que supera el 76% del importe total de las adquisiciones hospitalarias de medicamentos. El ahorro calculado en 2019 por la consolidación de dicha herramienta ha sido de 26,7 millones de euros.

Dicho listado ha servido como base para la definición de los lotes del Acuerdo Marco de Medicamentos Exclusivos que se encuentra en fase de elaboración y cuyo principal objetivo es disminuir el número de contratos menores en los hospitales del SERMAS.

#### 6. Seguir con la promoción de la utilización de medicamentos biosimilares

Los medicamentos biosimilares, al promover la competencia en el mercado farmacéutico, contribuyen a la sostenibilidad de los sistemas de salud y a incentivar la investigación de nuevos medicamentos. Esto permite que un mayor número de pacientes puedan beneficiarse de este tipo de tratamientos.

El fomento de su utilización forma parte de las líneas estratégicas orientadas a la eficiencia por parte de la Consejería de Sanidad.

Las actuaciones llevadas a cabo han sido las siguientes:

- Dirigidas a profesionales:  
Formación/Información sobre el valor de los biosimilares.  
Inclusión de indicadores en contrato programa: 5 indicadores relacionados con biosimilares en el Contrato Programa 2019.  
Elaboración de documentos de consenso por especialidades médicas para la promoción de la utilización de biosimilares: publicación en el año 2019 del documento “Recomendaciones para la utilización de anticuerpos monoclonales biosimilares oncohematológicos”.
- Dirigidas a la eficiencia:  
Potenciar la compra centralizada mediante acuerdo marco de los biosimilares que se autoricen y financien en el SNS: Acuerdo Marco de suministro de Infliximab en vigor hasta septiembre 2020.
- Dirigidas a los ciudadanos:  
Observatorio de resultados: Seguir incluyendo la información sobre la evolución del porcentaje de utilización de biosimilares desagregado por centros.

Información sobre los biosimilares: Publicación de hoja informativa: “Medicamentos biosimilares: ¿Qué son?” disponible en: <https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/medicamentos-biosimilares>

#### 7. Continuar y mejorar las actuaciones relativas a la mejor utilización de los medicamentos y productos sanitarios

En el año 2019, el 63 % del gasto hospitalario lo engloba 3 grupos farmacéuticos: fármacos oncológicos, antivirales e inmunosupresores.

Entre las líneas de trabajo desarrolladas en el año 2019 por la Subdirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, se encuentra la elaboración de documentos de recomendaciones sobre patologías de alto impacto que sirvan de referencia para todos los profesionales sanitarios del SERMAS.

Estos documentos se han consensado con un equipo multidisciplinar de profesionales, basándose en la evidencia científica disponible e incorporando criterios de eficiencia.

En el año 2019, se han publicado los siguientes documentos:

- Protocolo “Esclerosis Múltiple. Indicaciones de tratamiento (versión 2)”
- Criterios para la utilización de antineoplásicos orales (versión 2)
- Recomendaciones para la utilización de anticuerpos monoclonales biosimilares oncohematológicos.

La elaboración de documentos de recomendaciones comunes para todo el SERMAS ha demostrado una disminución del gasto farmacéutico, cuando esta medida se acompaña de indicadores de seguimiento en los contratos de gestión.

Además en Oncología, se han establecido otras medidas con objetivo de mejorar el uso racional de fármacos antineoplásicos y la contención del gasto farmacéutico, como la creación de un registro centralizado para conocer el perfil clínico y medir resultados en salud de los pacientes en tratamiento con fármacos antineoplásicos con beneficio clínico dudoso según la escala ESMO-MCBS; para que una vez analizados los resultados, se adecuen los tratamientos a las situaciones clínicas en las que se obtiene beneficio clínico.

#### ESPECIAL REFERENCIA A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A lo largo de 2019 el Servicio Madrileño de Salud ha ejecutado una serie de proyectos destinados a la mejora y evolución de los Sistemas de Información, elemento primordial y cada vez más relevante para la mejora de la calidad, eficacia y eficiencia de los procesos asistenciales en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud. Todas estas actividades basadas en el hecho de que la información es elemento clave y el principal activo de nuestra organización.

Desde la perspectiva de los Sistemas de Información Sanitaria se ha logrado garantizar la continuidad de los servicios, potenciado la estabilidad de las infraestructuras, la adecuación de las aplicaciones tecnológicas que dan soporte a la actividad sanitaria, se ha

asegurado un nivel de servicio ininterrumpido 24 horas al día todos los días de año, y se ha optimizado la eficiencia y calidad del proceso asistencial con el adecuado nivel de Seguridad de la Información.

En el ámbito de los servicios orientados al ciudadano, se han incorporado en 2019 nuevas prestaciones a “Mi carpeta de Salud” donde los ciudadanos pueden consultar su información clínica, datos de salud y consultar sus citas sanitarias en el Sistema Madrileño de Salud.

De este modo, se han incluido las consultas de las citas de Matrona, Odontología, Fisioterapia, Higiene dental, Laboratorio, Trabajo social, Psicología y vacunación antigripal en Atención Primaria. Se han añadido las consultas de citas de revisión, así como la consulta de las citas de vacunación internacional para todos los centros habilitados a tal efecto en la Comunidad de Madrid.

Se ha mejorado la funcionalidad de la consulta de medicamentos, relativo a la fecha de la próxima dispensación de la receta electrónica de recogida en la farmacia y se ha cambiado la iconografía de “Mi Carpeta de Salud” para adaptarla al RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Se ha habilitado un módulo de soporte para la consulta y apoyo al personal interno autorizado, en el diagnóstico y seguimiento de incidencias interpuestas por los ciudadanos referentes a “Mi Carpeta de Salud”.

En la gestión de citas se continuaron potenciando canales alternativos a la citación presencial, con la publicación de un servicio web centralizado multidispositivo de cita de vacunación internacional para cuatro centros, incluido menores, la publicación de otro servicio web multidispositivo para cita en la Unidad de Medicamentos Extranjeros y la publicación de solicitudes electrónicas de cambio y/o anulación de la cita de revisión en los portales de 4 hospitales más.

En las citas multicanal se han comenzado a realizar trabajos para el desarrollo de la funcionalidad de gestión de la cita por el ciudadano de nuevas agendas en Atención Primaria.

A finales del 2019 se inició el pilotaje en 2 hospitales del proyecto de Cartelería Digital Corporativa que permite la publicación centralizada de información en el ámbito de la salud que sea de interés general para el ciudadano, información como niveles (sangre, polen,...) en nuestra Comunidad, campañas estacionales (gripe, bronquiolitis, ...), campañas de donación (p.ej. sangre, médula), conjugando dicha información con la información local propia de cada hospital y que se considere pueda resultar de interés a su población de referencia.

En lo que respecta a la implantación y puesta en marcha en los hospitales de la historia Clínica Electrónica cabe destacar que a lo largo de 2019 se han completado estas tareas en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias y el Hospital Universitario de La Princesa.

Además, se han introducido mejoras en las aplicaciones departamentales que se integran en la historia clínica electrónica, tanto en farmacia, como en digestivo y unidades de

---

críticos para implementar nuevas funcionalidades y para irse adaptando a los requerimientos de seguridad y de evolución tecnológica de la Comunidad de Madrid.

En el caso de Farmacia, se han puesto en marcha sistemas de prescripción farmacológica en los Hospitales José Germain y Dr Rodríguez Lafora así como aplicaciones para una gestión de pedidos de productos farmacéuticos en varios hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

Respecto a la mejora en los sistemas de información clínicos y de soporte a la actividad, se sigue trabajando en la implementación de aplicaciones que mejoran los flujos de trabajo hospitalario, destacan en este apartado la puesta en marcha de la aplicación corporativa de Triage Pediátrico en varios centros, así como la puesta en marcha de Sistemas de Gestión de Turnos y herramientas para la codificación de procesos asistenciales.

Esta mejora se ha centrado en sistemas de información que afectan distintos grupos de pacientes: patología crónica, usuarios CAID, usuarios centro vacunación internacional y medicamentos extranjeros y pacientes PREVECOLON.

Con el fin de favorecer la atención sanitaria a los pacientes patología crónicas de insuficiencias cardiorrespiratorias y EPOC se ha llevado a cabo de forma conjunta entre Atención Primaria y Atención Hospitalaria una iniciativa para la identificación ágil y visual de la estratificación del nivel de intervención de cronicidad de los pacientes.

Otro colectivo en el que se han centrado esfuerzos es el de pacientes drogodependientes, se han realizado las tareas de preparación para iniciar un sistema centralizado de prescripción y dispensación automática de metadona, quedando pendientes para abordar en 2020 las tareas funcionales y organizativas.

Dentro de los programas de cribado oncológico, se ha seguido desarrollando PREVECOLON (Cribado de Cáncer Colon y Recto), añadiendo mejoras en el formulario de solicitud de pruebas APMADRID-HC desde atención primaria, se ha evolucionado el modelo de relación con los ciudadanos, implementando mecanismos de contacto y circuitos más sencillos, para primeras citas y para revisiones y en definitiva, se han realizado envíos masivos de SMS para maximizar la participación en el programa y se han implementado mejoras para garantizar la calidad en la atención y garantizar la continuidad asistencial y el seguimiento de estos pacientes.

También destacan las mejoras efectuadas sobre el proyecto DEPRECAM (Detección Precoz de Cáncer de Mama), que ha visto ampliada su capacidad de almacenamiento y evolucionada su tecnología para adaptarse a las nuevas necesidades asistenciales, incluyendo otros programas de screening para cáncer de colon o pulmón. Para facilitar el acceso a la información, se ha realizado una mejora tecnológica en el visor de imágenes radiológicas accesible desde todos los centros del SERMAS.

Además, al ampliar el número de centros dónde se realizan e informan los estudios para el screening de mama, reduciendo considerablemente el tiempo de respuesta.

Como proyecto adicional de cribado, se ha implementado el TPNI (Test de Cribado Neonatal), cuyo objetivo es la realización de un cribado de aneuploidías que permite la reducción de pruebas invasivas en la Comunidad de Madrid, mediante una aproximación no invasiva efectuada utilizando un protocolo estandarizado que garantice la equidad en

el acceso. Se realiza mediante una aplicación con acceso directo desde los diferentes HIS de los hospitales permitiendo a los profesionales poder solicitar la prueba, que se centraliza en un hospital de referencia para el conjunto de la red asistencial.

Respecto a los proyectos más directamente relacionados con imagen médica, resaltar que se han implementado herramientas de Telerradiología, que permiten a hospitales compartir recursos para garantizar una atención integral.

Para garantizar el cumplimiento del registro y gestión de las dosis de radiación ionizante, se ha implementado en la Comunidad un sistema centralizado de gestión dosimétrica, actualmente conectada a más de cinco centros de la comunidad y a la que se irán incorporando la totalidad de los mismos, en aplicación de la directiva europea sobre seguridad y radiaciones ionizantes 2013/59/EURATOM .

Dentro de la herramienta para profesionales clínicos para consulta centralizada de informes de paciente realizados en cualquier hospital de la comunidad, se ha desarrollado un nuevo y más efectivo sistema de gestión y presentación de estudios radiológicos (proyecto PROXY DICOM).

Por otra parte, se ha puesto en marcha en varios centros de la región el necesario repositorio para la gestión y almacenamiento de imágenes no radiológicas, que ha hecho integrar los resultados de aquellos dispositivos electromédicos de distintos servicios (Ginecología, Obstetricia, Oftalmología, Neumología, Cardiología...) y que, por su formato, era complejo su almacenamiento y asociación a la historia clínica. Con el fin de poder registrar los valores de constantes vitales y electrocardiogramas, se ha procedido en varios hospitales (La Paz, La Cruz Roja,...) a la integración de estos dispositivos médicos en la Historia Clínica Electrónica, lo que permite su registro y almacenamiento digital.

En cuanto a los trabajos de sistemas informacionales en 2019, se ha puesto en marcha el Informacional de Flujo de Actividad Intercentros, desarrollo del Informacional de Incapacidad Temporal, modificaciones y nuevos ajustes en el Informacional de Continuidad Asistencial y Cuadro de Mando de Visado de Receta Electrónica.

Desde finales de 2019 se puede decir que el proyecto Athene@ fase III: Centralización de los Sistemas de Información Departamentales está ejecutado con éxito en todos los hospitales de gestión directa del SERMAS y se disponen de un total de 963 Sistemas de Información Sanitarios departamentales críticos de dichos hospitales, en los dos CPD Centrales del SERMAS en modo activo-activo, utilizando las más innovadoras tecnologías de Software Defined Data Center (SDDC), de automatización y auto aprovisionamiento de infraestructuras y plataformas TIC.

Como proyectos a destacar dentro de la continuidad del Plan Athene@, durante 2019, se han completado, entre otros:

- Centralización en los Centros de Proceso de Datos (CPDs) centrales del SERMAS de los sistemas de información Clínico-Asistencial de los hospitales en que se implanta la historia clínica electrónica y la inclusión de diez hospitales dentro de la plataforma Athenea fase III, incluyendo entre estos los seis de mayor volumen.
- Centralización de los Sistemas de Información departamentales (Athene@ fase III). Con este proyecto se consolidan los Sistemas de Información (SSII)

departamentales de los hospitales, entre otros, Farmacia, Dietética, Triage, Cardiología, Unidad de Críticos, Laboratorios. El objetivo es proporcionar una plataforma tecnológica que funcione en modo activo-activo en los CPDs centrales del SERMAS, garantizando alta disponibilidad de los SSII

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118 SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>

---

El Servicio Madrileño de Salud de acuerdo a la Ley 12/ 2001 de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, y al Decreto 14/ 2005, de 27 de enero, se configura como organismo de provisión de servicios sanitarios.

Sus fines son, entre otros: la organización integral de las funciones de promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la asistencia sanitaria y rehabilitación recuperable de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud. Así mismo se incluyen entre sus competencias promover la adecuada continuidad y coordinación entre niveles asistenciales, potenciada por la evolución de las tecnologías de información y comunicación, y la mejora de la eficiencia de los servicios sanitarios orientados a las necesidades esenciales del ciudadano con derecho a los servicios sanitarios.

Se ha cumplido el objetivo primordial de coordinación de todas las estructuras asistenciales facilitando y desarrollando las actividades de todos los centros de atención hospitalaria adscritos al Servicio madrileño de Salud.

Durante el 2019 se han realizado las siguientes líneas de actuación:

- Se ha mantenido la accesibilidad de la población a los servicios de salud, siguiendo con la implantación del programa de Salud Universal.
- Se ha proseguido con una monitorización continuada del Centro de Atención Personalizada para proporcionar una atención directa y personalizada para la citación de los ciudadanos.
- Se ha continuado con la gestión de la actividad extraordinaria, lo que ha permitido aumentar progresivamente el número de las intervenciones quirúrgicas y de las pruebas diagnósticas realizadas, mejorando los niveles de lista de espera, tanto quirúrgica como de pruebas diagnósticas, alcanzados en el 2018 posibilitando la atención en horario de tarde o fines de semana.
- Se han consolidado los Programas de Prevención para el Cáncer de colon tal y el Cáncer de Mama a través de la gestión eficiente de los recursos destinados a ello persiguiendo un mayor porcentaje de adhesión de los pacientes a los Programas de Prevención. Además, se ha comenzado la planificación del Programa de Cribado del Cáncer de Cérvix.
- Se ha mantenido la Atención Integral contra el Cáncer basada en el registro de tumores y en programas de prevención de los tumores más prevalentes. Se ha impulsado el funcionamiento de los comités de tumores, agilizando los procesos diagnósticos y de tratamiento, facilitando y garantizando el acceso a los tratamientos oncológicos, potenciando la actividad y oferta de los Hospitales de día en todos los Hospitales de la red pública de la Comunidad de Madrid,

coordinando y facilitando la disponibilidad de recursos, y desarrollando un apoyo amplio y sostenido a la Investigación como motor de impulso futuro en el diagnóstico y tratamiento de las Enfermedades Oncológicas. Se ha producido un incremento de la oferta asistencial en el terreno de la atención al Cáncer Familiar y las Unidades de Cáncer en el adolescente.

- En la atención en Salud Mental, ya con el Plan Regional de Salud Mental publicado, además de mantener, desarrollar y consolidar diversas actuaciones y programas ya implantados se ha continuado priorizando la atención a las personas que presentan trastorno mental grave tanto adultas, como niños y adolescentes, así como un programa de continuidad asistencial para la transición de jóvenes a adultos con trastorno mental.
- Para la atención en Cuidados Paliativos se ha mejorado la accesibilidad de la población a este tipo de cuidados aumentando los Recursos y potenciando y promocionando los ya existentes

#### NUEVAS ACCIONES Y PROGRAMAS ESPECIALES PARA 2019

A lo largo del año 2019 se han abordado programas de desarrollo de la actividad asistencial bien en el ámbito de los ya existentes o a través de nuevas acciones que se han plasmado en los siguientes Programas y Actuaciones:

##### 1. Proyecto para la conversión del antiguo hospital Puerta de Hierro:

Se ha finalizado la redacción del proyecto constructivo para la conversión del antiguo hospital Puerta de Hierro.

##### 2. Innovación Tecnológica en Oncoradioterapia

Durante el año 2019 se ha continuado con el proceso de instalación de los nuevos aceleradores, planificadores y resto de tecnología adquirida para la innovación tecnológica radioterápica gracias a la donación de la Fundación Amancio Ortega. La adquisición ha consistido en 13 aceleradores lineales, 1 PET- TAC digital, 1 Resonancia magnética para simulación de 1,5 Teslas, 3 TAC's 4D para simulación y 5 sistemas de braquiterapia de alta tasa mediante el convenio marco entre la Comunidad de Madrid y la Fundación Amancio Ortega Gaona.

En el 2019 se ha comenzado con el funcionamiento en H. La Paz, H. 12 Octubre, H. Ramón y Cajal, H. Gregorio Marañón, H. La Princesa, H. Cínico San Carlos, H. Puerta de Hierro y H. Fuenlabrada.

##### 3. Programa de Cribado de Cáncer Colorrectal

El programa de Detección Precoz de Cáncer de Colon y Recto de la Comunidad de Madrid (PREVECOLON) tiene como objetivo principal la disminución de la mortalidad por cáncer colorrectal mediante la detección temprana y el tratamiento precoz de los tumores, mejorando el estado de salud de la población de la comunidad.

El programa está dirigido a hombres y mujeres con edades comprendidas entre 50 y 69 años sin otros criterios que definan su inclusión en un grupo de alto riesgo de cáncer colorrectal.



El método de cribado utilizado es la determinación de sangre oculta en heces mediante un test inmunológico cuantitativo. La periodicidad del cribado es bienal y la prueba de confirmación en aquellos casos en los que el test es positivo es la colonoscopia.

Tras su plena implantación en el año 2017, el objetivo del programa en el año 2019 ha sido progresar en la cobertura superior de la población diana e incrementar la participación de los ciudadanos. Durante el año 2019 se ha invitado a participar a las cohortes de la población incluida en todos los grupos de edad.

Con el fin de optimizar el programa de cribado de cáncer colorrectal, se tomaron medidas para:

Incrementar su eficiencia, mediante su inclusión en la unidad central de gestión de los programas de cribado.

Incrementar la participación, mediante la difusión y la normalización de la citación específica en el Programa Prevecolon a través de la Aplicación de Cita Sanitaria de la Comunidad de Madrid. Con lo se facilita ciudadano la gestión de su cita.

El programa PREVECOLON inició su actividad de forma preliminar en enero de 2015. Durante el año 2016, tomando en cuenta el análisis de la información recogida en la fase previa, se pilotaron modificaciones significativas. En su diseño actual el programa inició su actividad el 10 de enero de 2017, fecha que puede señalarse como la de inicio práctico del mismo. El año 2017 culminó con la puesta en marcha de la incorporación de las unidades de referencia de cribado de los hospitales 12 de Octubre, Puerta de Hierro-Majadahonda y Fundación Alcorcón en el primer semestre, y las de los hospitales Ramón y Cajal, La Paz, La Princesa, Príncipe de Asturias y Gregorio Marañón en el segundo semestre. Tras la implantación del programa en la totalidad de las áreas asistenciales de la Comunidad de Madrid en 2017, durante el año 2018 se procedió a asegurar el cribado progresivo de la población adscrita, siguiendo la planificación establecida al inicio, y en el año 2019 se ha mantenido la estabilidad y continuidad del Programa con el objetivo de fomentar la participación para cumplir el objetivo de la cobertura poblacional deseada, y finalizar la primera ronda en 2020. En el último trimestre del año 2019 se remitieron 445.859 mensajes de texto a aquellos usuarios a los que se había invitado y no habían participado en el Programa, con el objetivo de fomentar su inclusión y completar las cohortes prevista para ese año.

La actividad del programa PREVECOLON durante 2019 se resume en:

- Número de invitaciones y tasa de participación.  
Durante el año 2019 se han enviado 470.441 cartas informativas y se han realizado 699.719 invitaciones. Estas invitaciones se realizaron por llamada telefónica, por auto invitación a través de la Aplicación Cita Sanitaria y ya en el último trimestre del año con mensajes de texto. En el último trimestre del año se realizó una campaña de envío masivo de mensajes de texto con el objetivo de aumentar la participación de los ciudadanos y completar la finalización del envío a las cohortes planificadas.

Durante todo el año y tras esta campaña, retiraron de su centro de salud, el envase para la recogida de muestras 667.723 ciudadanos, y lo entregaron 239.620 ciudadanos.

○ Tasa de positividad del test

Se dispone de un resultado de laboratorio válido en 243.231 muestras, de las que han resultado positivas 11.837 (4.86 %) y 231394 han resultado negativas (95.14 %) .

Resultados de las colonoscopias en pacientes con test positivos.

Durante el 2019 se realizó colonoscopia a 8.376 personas y se han cerrado los informes de resultado de caso de 8387 pacientes. La proporción de hallazgos ha sido la siguiente:

- Cáncer: 492 (5.87 %).
- Neoplasias superficiales de riesgo alto: 1907 (22.74 %).
- Neoplasias superficiales de riesgo intermedio: 1830 (21.82 %).
- Neoplasias superficiales de riesgo bajo: 1971 (23.50 % %).
- Lesiones no neoplásicas: 598 (7.13 %).
- Colonoscopias normales: 1589 (18.95 %).

Se debe tener en cuenta que algunas de las actividades del programa iniciadas en 2018 y 2019 se continúan en 2020, como la repetición de la prueba en los ciudadanos con resultados de laboratorio no válido, la realización de colonoscopias en los que ha tenido un resultado positivo o el cierre de los informes de las colonoscopias. Durante el año 2019 se ha diseñado la posibilidad de que los ciudadanos puedan entregar muestras hasta 12 meses después de recibir la carta de invitación, que también tiene funciones de invitación al programa PREVECOLON.

#### 4. Programa Prevención Cáncer de Mama.

El programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama tiene como objetivo la detección precoz del Cáncer de Mama para instaurar un correcto tratamiento en las fases más tempranas, con el objetivo de disminuir la morbilidad y mortalidad.

La población diana son las mujeres de 50 a 69 años, que tengan cobertura asistencial mediante el Servicio madrileño de Salud, asintomática y sin cáncer de mama previo. Como método de cribado se utiliza la mamografía bilateral en dos proyecciones, mediante mamógrafo digital, y la ecografía complementaria de mama en los casos que así lo requieran.

Como todos los programas de cribado, DEPRECAM es un programa complejo que consta de distintos subprocesos: 1) selección de la población diana, 2) invitación, 3) citación, 4) realización y lectura de la mamografía y exploraciones complementarias (si procede), 5) comunicación de resultados, 6) análisis de datos, 7) difusión y comunicación de la actividad.

La actividad del programa se inició en 1999 y el cribado se realiza con una periodicidad de 2 años, denominando a este periodo como ronda, en cada año de ésta se invita a participar a toda la población que cumple los criterios.

En los veinte años, desde su inicio en 1999, el Programa ha pasado por 3 etapas:

- 1ª etapa: 1999-2013. Realización y lectura de mamografías por las unidades de la AEEC.
- 2ª etapa: 2014-2017. En 2014, incorporación de clínicas concertadas (CC) para las mujeres del centro de Madrid. La AECC realizaba las mamografías de las mujeres del área rural y metropolitana con las unidades móviles.  
Durante 2017 se planificó la 1ª fase de internalización en 17 hospitales públicos.
- 3ª etapa: 2018-2020. En 2018, al cesar la actividad de la AECC, se realizó la 1ª fase de integración en los 17 hospitales públicos (área rural/metropolitana).  
En 2018, terminó el acuerdo marco con las CC y se iniciaron los trámites administrativos para un nuevo acuerdo.  
En 2019, se inicia la 2ª fase de integración de 10 hospitales públicos para las mujeres residentes en Madrid capital y se tramita un Procedimiento Restringido con 6 centros como recursos adicionales de modo temporal.

Referencia específica al año 2019.

Tras cambios en la gestión de las invitaciones y citas, dependientes del esquema organizativo disponible en las diferentes rondas, durante el año 2019, la invitación se ha realizado mediante carta en la que se ha indicado una fecha de cita.

En la zona metropolitana o rural, las exploraciones se han efectuado en el hospital (o CEP) más cercano al domicilio de la mujer, con la opción de cambio o anulación de la misma a través de contacto telefónico con el centro de atención personalizada (CAP) o mediante correo electrónico.

Los hospitales de la red pública que realizan mamografías para las mujeres del área rural/ metropolitana dentro del programa DEPRECAM son:

H. U. Puerta de Hierro  
H de El Escorial  
H. U. De Móstoles  
H. U. Severo Ochoa  
H. U. Getafe  
H. U. Fuenlabrada  
H. U. Fundación Alcorcón  
H. U. Infanta Sofía  
H. U. de Infanta Cristina  
H. del Sureste  
H. del Tajo  
H. U. del Henares  
H. U. Príncipe de Asturias  
H.U. La Paz  
H. de Villalba  
H. U. Rey Juan Carlos  
H. Infanta Elena (Valdemoro)  
H. U. de Torrejón

El Hospital Universitario La Paz da cobertura a las mujeres de los municipios del área Norte de salud: Tres Cantos, Colmenar Viejo, Soto del Real, Manzanares el Real, y a los consultorios de Cerceda, El Boalo, Navalafuente, Bustarviejo, Guadalix de la Sierra y Miraflores de la Sierra.

La lectura de la mamografía se realiza en la Unidad Central de Lectura (UCL). En el municipio de Madrid, el Programa se ha realizado mediante los hospitales con disponibilidad según el despliegue iniciado para la segunda fase de internalización.

Los hospitales que participan en la Fase 2 de internalización. Son:

H. U. Clínico San Carlos  
H. U. 12 de Octubre  
H. U. Ramón y Cajal  
H. U. La Paz  
H. U. La Princesa  
H. U. Gregorio Marañón  
H. U. Santa Cristina  
H. U. Infanta Leonor  
H. Cruz Roja  
H.U. Fundación Jiménez Díaz

La lectura se ha realizado en función de los recursos disponibles: por el propio centro o con derivación de la misma a UCL.

En las mujeres portadoras de prótesis al inicio de 2019 se centralizó su cribado en el Hospital Universitario de la Princesa, al finalizar el año la realización de mamografías con prótesis se comenzó a efectuar por cada uno de los hospitales implicados en el programa.

Todas las sospechas de malignidad (BI-RADS 4 y BI-RADS 5) tienen una derivación prioritaria a su hospital del Servicio Madrileño de Salud de referencia. Tanto para las mujeres del área central como para las del área metropolitana y rural, los resultados se han enviado mediante carta personalizada.

La planificación prevista para el año 2019 se ha visto afectada, esencialmente para la población de Madrid capital por sucesivas incidencias en la tramitación del procedimiento restringido, así como por las surgidas para hacer operativa la segunda fase de internalización en los hospitales. Esto se ha traducido en una disminución de la tasa de invitación, sobre todo para mamografías de cribado en Madrid capital. Se ha planificado recuperar esta actividad durante el año 2020.

Durante 2019 se ha iniciado la internalización del programa en los hospitales públicos correspondientes a Madrid capital, para lo que se han precisado una serie de actuaciones, entre las que se encuentran:

- Conexión de sistemas informáticos.
- Configuración de acceso de los diferentes centros (públicos y adjudicatarios del procedimiento restringido) a la aplicación del programa DEPRECAM
- Mejora en el flujo de trabajo de las imágenes para su lectura e informe

- Configuración de visores
- Configuración de agendas y prestaciones
- Formación del personal implicado (administrativos, técnicos y demás personal sanitario)
- Contratación de personal (radiólogos y técnicos de radiodiagnóstico)
- Adecuación de aparataje disponible a las necesidades del programa.

Estas actuaciones se han acompañado de la revisión de los procesos y procedimientos requeridos para hacer operativas todas las partes de programa de detección temprana, así como de cambios en el aplicativo Paloma, que sustenta el flujo de trabajo.

Las mejoras han supuesto además un cambio en el modelo actual de invitación y cita, así como una línea de trabajo destinada a mejorar la accesibilidad a las citas y a la información que debe tener una mujer de cara a su participación voluntaria en el programa.

Con lo primero se ha pasado en los últimos meses a conseguir un 90 % de ocupación media de las agendas en los centros, y se está trabajando en disminuir el absentismo, muy elevado y que parece ser consecuencia por un lado de los cambios que ha ido teniendo el programa en rondas anteriores y por otro del nivel de doble aseguramiento en la población de Madrid.

Sobre una población diana ajustada, es decir, mujeres que reúnen todos los criterios de edad, aseguramiento y ausencia de criterios clínicos de exclusión, de 377.865 mujeres se han emitido 129.446 citas, un 34,2 %, de las que han participado 80.972, de ellas 79.028 correspondientes a cribado, lo que supone un 62,4 %.

El número de exploraciones realizadas durante 2019, dentro del programa, ha sido de 95.386, de las cuales 16.099 han sido complementarias.

##### 5. Programa de cribado de Cáncer de Cérvix

El cáncer de cuello de útero se encuentra entre los 3 tumores malignos más frecuentes en las mujeres de todo el mundo. Se estima que cada año son diagnosticados más de 520.000 casos nuevos y que este tumor es responsable de más de 260.000 muertes, la gran mayoría (>80 %) en países en vías de desarrollo. La baja incidencia en los países desarrollados se debe, al menos en gran parte, a la efectividad de los programas de cribado, cuya importancia se puede ver reflejada en la disminución, en cerca de un 80 %, de la incidencia y de la mortalidad asociada a la detección de lesiones premalignas años antes de su progresión a tumores infiltrantes.

En España, cada año se diagnostican cerca de 2.500 casos nuevos de cáncer de cuello de útero y se producen alrededor de 850 muertes por esta causa.

En la Comunidad de Madrid se estima que la incidencia es de 5,8/ 100.000 habitantes y la tasa de mortalidad de 2,1/ 100.000 mujeres.

Desde hace una década se ha observado que el VPH- AR está directamente relacionado con la aparición de lesiones premalignas y cáncer.

Se han identificado cerca de una docena de tipos de VPH- AR. De estos, la infección persistente por los genotipos 16 y 18 del virus, es responsable de la mayoría de los cánceres causados por el VPH.

La cartera común básica de servicios asistenciales del SNS incluye el cribado de cáncer de cuello de útero mediante la realización de una citología cervical en mujeres de entre 25 y 65 años en intervalos de 3 a 5 años (37).

En función de estos datos preliminares, se ha constituido un Grupo de Trabajo para el Programa de Cribado poblacional del Cáncer de Cérvix de la Comunidad de Madrid (CERVICAM), con el objetivo de la valoración de la implementación de este programa.

Durante el 2019, el grupo técnico ha debatido sobre la utilización de citología en medio líquido con test de HPV-AR para el cribado del cáncer de cérvix y genotipo específico, la definición de un circuito de recogida de muestras en centros de salud, el planteamiento de la posibilidad de toma autónoma de las muestras, el establecimiento de criterios específicos de calidad y el desarrollo de un soporte informático del programa.

La propuesta actual persigue la salud cervical en la Comunidad de Madrid mediante el cribado poblacional del cáncer de cuello de útero para las mujeres de entre 25 y 65 años. La estrategia propuesta se basa en la determinación del VPH- AR como prueba primaria de cribado cada 5 años en mujeres de entre 35 y 65 años, y en la realización de una citología ginecológica cada 3 años para aquellas mujeres entre 25 y 34 años

En cuanto a la edad de inicio del cribado, esta será siempre de 25 años, independientemente de la edad de inicio de las relaciones sexuales u otros factores de riesgo. De la misma forma, el cribado finalizará a los 65 años siempre y cuando se cumpla:

- Cribado previo adecuado y negativo durante los últimos 10 años.
- Sin antecedentes de CIN o cáncer cervicouterino tratado durante los 20 años previos.

Teniendo en cuenta lo anterior, y considerando que actualmente en la Comunidad de Madrid hay 421.842 mujeres que tienen entre 25 y 34 años y 1.540.998 entre 35 y 65 años, para obtener una cobertura del 100 % en el programa de cribado de cáncer de cuello de útero sería necesario cribar a 1.962.840 mujeres.

Para ello, resulta fundamental definir un proceso de conversión del cribado oportunista actual a un cribado poblacional organizado, que asegure el mínimo impacto sobre la estructura y el presupuesto sanitario del SNS. Tomando como base la propuesta incluida en el documento “Eficiencia y sostenibilidad del cribado de cáncer de cérvix en el Sistema Nacional de Salud” se ha optado por un modelo mixto, en el que en primer lugar se realiza el cambio en la prueba de cribado primaria (aún oportunista) para en una segunda fase pasar a un cribado poblacional.

## 6. Desarrollo del Cáncer familiar

Se ha continuado con la actividad de las consultas atendiendo a las líneas estratégicas indicadas en el Plan

## 7. Unidades de Adolescentes con Cáncer

Se han puesto en marcha todas las consultas planificadas para este objetivo.

## 8. Salud Mental

Las acciones tal y como estaba establecido en el Plan de Salud Mental 2018-2020 aprobado en Consejo de Gobierno en abril de 2018, han estado destinadas a cubrir la demanda creciente y compleja de los últimos años en Salud Mental, especialmente en el ámbito comunitario y en atención a niños y adolescentes, y a la especificidad de las personas con Trastorno Mental Grave, para las que es necesario un papel más proactivo desde los Servicios de Salud Mental ambulatorios.

Concretamente comenzaron su desarrollo un 66 % del total de las 290 actuaciones, llegando a concluirse un 22 %. Destaca el avance en las actuaciones de las líneas preeminentes del Plan (línea 1 de atención a las personas con trastorno mental grave y línea 2 de atención a la salud mental de los niños y adolescentes) así como de las líneas 0 de desarrollo de la organización, línea 9 de participación y humanización y línea 10 de cuidado y formación de los profesionales.

Se han ejecutado todas las actuaciones en 2019.

Las actuaciones han supuesto el incremento de recursos humanos, la gran mayoría de ellos destinados a Centros de Salud Mental, y en menor proporción a profesionales destinados a Unidades de Hospitalización Breve, Hospitales de Día y para completar programas especiales como SESM-DI (equipo móvil de atención en Salud Mental a personas con Discapacidad Intelectual), ECASAM (Equipo de Calle de atención a personas con problemas de Salud Mental sin hogar).

Por categoría profesional, más de la mitad de las plazas creadas fue para enfermería, destinadas en su mayoría al programa de atención a domicilio, con la orientación proactiva de atención necesaria para los pacientes más graves. Los restantes profesionales han sido psicólogos clínicos, psiquiatras, trabajadores sociales, auxiliares administrativos, TCAE y terapeutas ocupacionales.

En cuanto a la apertura de nuevos dispositivos, se abrieron el Hospital de Día infanto-juvenil de Puerta de Hierro y el Hospital de Día de personas con Trastornos de la Personalidad del Hospital Dr. Rodríguez Lafora.

En cuanto a actuaciones de reorganización interna, se ha avanzado en las orientadas a la mejora de la coordinación en la atención a los Trastorno de Conducta Alimentaria, Trastorno del espectro Autista, Prevención del suicidio, Atención Temprana, y Transición en la atención de niños y adolescentes que pasan a adultos.

Igualmente se ha avanzado en la Línea de Participación de usuarios y familiares, humanización y lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con trastorno mental, con la mayor participación del paciente en los aspectos que afectan a su salud, a sus derechos y a su percepción de la asistencia, incluyendo formación a profesionales de usuarios como expertos.

Finalmente cabe destacar en la Línea 0 del Plan centrada en el Desarrollo de la organización, el avance en la gestión integrada de la red de adicciones, con el Decreto 308/2019 de 26 de noviembre del Consejo de Gobierno que establece que la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones, aúne las competencias de planificación, coordinación asistencial y evaluación en materia de Salud Mental y Adicciones.

A CONTINUACIÓN SE DETALLA LA INFORMACIÓN RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DE ADICCIONES INTEGRADA EN ESTA OFICINA, CORRESPONDIENTE AL PERIODO PREVIO A LA MISMA, EN EL AÑO 2019.

La Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud incluye la atención a las drogodependencias. El programa 312A incorpora las actuaciones en materia de drogodependencias y sus objetivos generales se dirigen, a la indispensable atención de los pacientes que ya han iniciado el consumo y se encuentran en distintas fases, con menor o mayor cronicidad y con distintos trastornos, patologías intercurrentes y secuelas de diversa índole, buscando la mejor asistencia posible adaptada a los diferentes grupos, así como minimizar las consecuencias sanitarias derivadas de esas adicciones.

El cumplimiento de este objetivo, vinculado al despliegue de actuaciones concretas para ejecutar las políticas asistenciales de la Comunidad de Madrid en materia de Drogodependencias, ha sido globalmente satisfactorio.

El trabajo se desarrolla en distintos ámbitos de la sociedad. Así, a nivel ambulatorio, se cuenta con centros de atención integral a drogodependientes (CAID) bien propios, de contrato o municipales, bajo la supervisión de la Subdirección General de Asistencia en Adicciones, que cuenta con una buena accesibilidad para los pacientes en consumo activo en situación de alta marginalidad, así como para los pacientes normalizados, especialmente adolescentes y jóvenes, se pone de manifiesto que los epígrafes presupuestarios relacionados con su financiación (CAID municipales mediante convenios y centros privados a través de contratos) muestran buenos resultados. Esos buenos resultados presupuestarios se repiten en cuanto a los centros residenciales de tratamiento, de naturaleza hospitalaria y respecto a los que suponen, con carácter residencial, centros de apoyo al tratamiento (adaptando los centros, entre otros, a pacientes con alta marginalidad, larga evolución en el consumo y grave deterioro, comorbilidades diversas, evitando frecuentes ingresos y reingresos hospitalarios).

Todos estos recursos, de contrato y con la supervisión, igualmente, de la Subdirección General de asistencia en Adicciones. Se ha logrado una relación idónea entre los distintos niveles y recursos asistenciales implicados en la atención a drogodependientes y ratios adecuados de derivación.



En el ámbito de la reducción de daños, se ha mantenido la atención de proximidad en entornos de consumo (especialmente en Cañada Real), abordando problemas de salud pública presentes en estas personas “fuera de alcance” de los recursos normalizados y diversas cuestiones de índole socio-sanitario.

Además, se han llevado a cabo, según lo previsto, acciones destinadas a aumentar el porcentaje de pacientes con derivación a tratamiento, intentando evitar, en lo posible, la cronificación del problema de marginalidad.

Se ha trabajado adecuadamente la orientación Sociolaboral abocada a la consecución de la reinserción e integración social dentro del itinerario terapéutico de los adictos cuyo hilo conductor pasa en todo momento por los CAID.

Los valores de los indicadores directos asociados al logro del objetivo que nos ocupa (medidos a través del número de personas o pacientes que han sido atendidos o mejorado su atención en relación con el objetivo a conseguir o con el porcentaje con respecto al total de personas/pacientes de su grupo) apuntan a un cumplimiento adecuado de lo inicialmente previsto para el año 2019.

A continuación se señala lo más significativo:

Los pacientes tratados en centros ambulatorios (CAID) antes mencionados han sido 13.894 (siendo del género masculino el 75 % de los mismos). En 2019, un total de 5.253 pacientes cuentan con una Historia Clínica electrónica integrada en el Servicio Madrileño de Salud (AP-Madrid) siendo el objetivo planteado de 12.000 pacientes. El porcentaje de pacientes con respuesta al tratamiento y que mejoran ha sido mayor del esperado (85 %). Los pacientes con metadona de mantenimiento en rango terapéutico no han alcanzado lo esperado (80 %).

La espera para ingreso de pacientes derivados al segundo nivel, el residencial, ha sido de 20 días de media, por encima de la prevista de 15 días. No se ha alcanzado el indicador propuesto de altas terapéuticas en centros residenciales de tratamiento (60 % frente al 70 % previsto). El número de pacientes drogodependientes en situación de alta marginalidad con soporte residencial para su normalización terapéutica ha sido superior al inicialmente estimado (123 frente a los 100 previstos).

En cuanto a la reinserción, los pacientes con itinerarios formativo-laborales han sido 932 (75% del género masculino) frente a los 200 estimados.

En reducción de daños, se atendió a 3.567 personas (2675 varones vs. 892 mujeres) de las 3.000 previstas. Se efectuaron 11.241 atenciones sanitarias (frente a las 13.000 previstas). El retorno de jeringuillas desechables ascendió al 71,3% respecto a las entregadas (previsión del 70 %).

En conclusión, alcanzar lo establecido en el objetivo enunciado ha sido posible por la superposición de las contribuciones de cada uno de los centros y servicios de los que dispone la Comunidad de Madrid para la asistencia de adicciones y ha permitido, sin duda, economías de escala, sinergias y efectos multiplicadores para lograr el objetivo.

## CUIDADOS PALIATIVOS

Un aspecto en común de todos los Equipos/Unidades de Cuidados Paliativos de la Comunidad de Madrid es el aumento de la demanda de atención por parte de otros servicios y por parte de la propia población. Las medidas a implantar por el programa de Cuidados Paliativos de la comunidad de Madrid están destinadas a garantizar y mejorar la accesibilidad a estos servicios de todo aquel que requiera los mismos.

Los Cuidados Paliativos, con una trayectoria de más de 27 años en la Comunidad de Madrid, son un modelo de atención dirigido a los pacientes con enfermedades amenazantes para la vida, oncológicas y no oncológicas, enfermedades irreversibles que generan numerosas necesidades.

Estas necesidades afectan a todos los ámbitos del ser humano, biofísico, psicológico, social y espiritual, y dependiendo de su complejidad, son atendidas por los Equipos de Atención Primaria, Atención Hospitalaria y/o por los Equipos específicos de Cuidados Paliativos, mediante un modelo de atención integral e integrado en el Servicio Madrileño de Salud, capaz de realizar un abordaje eficaz de las mismas.

Los cuidados paliativos son interdisciplinarios y ponen a la persona enferma en el centro del sistema. Su aplicación, cuando son necesarios, mejora la calidad de vida de los pacientes y sus familias al disminuir el sufrimiento en todas las dimensiones del ser humano, aumentan el grado de satisfacción de los pacientes y familiares con la atención sanitaria recibida, optimiza el uso de los recursos sanitarios al realizar un gasto racional de los mismos, pero además repercute en los costes sanitarios disminuyéndolos frente a los generados por la atención estándar que suele realizarse en estas situaciones, ayudando con ello a la sostenibilidad del sistema a la vez que ofrece al enfermo la atención que necesita en función de sus necesidades individuales, valores y expectativas.

La Comunidad de Madrid dispone de un Programa de Cuidados Paliativos para la atención de aquellos pacientes que presentan necesidades de atención paliativa, identificados con la CIAP A99.01, que tras ser valorados por un equipo específico de cuidados paliativos presentan elementos, necesidades y/o situaciones de complejidad en su atención por lo que son incluidos en el mismo.

Esta inclusión en el Programa de Cuidados Paliativos implica el seguimiento por parte de un equipo específico de cuidados paliativos domiciliario y/o hospitalario, la atención paliativa continuada 24h por el equipo de Pal24 cuando el paciente y/o la familia la necesita y la atención compartida con el EAP y el servicio hospitalario que corresponda.

En la Comunidad de Madrid hay más de 30.000 personas al año, con patologías crónicas avanzadas oncológicas y no oncológicas, que presentan necesidades paliativas, de ellas, más de 16.000, adultos, niños y adolescentes, precisan cuidados paliativos especializados, por lo que es un objetivo de la Oficina Regional de Coordinación de Cuidados Paliativos potenciar estos Cuidados en todos sus ámbitos, para lo que es imprescindible adoptar y desarrollar las medidas necesarias que lo hagan posible.

Por ello, se planificaron para el año 2019 una serie de acciones integradas que se incluyeron dentro del concepto de nuevas acciones, entre las que destacan:

Mejora de los Sistemas de Información Clínicos y de Soporte a la Actividad Asistencial cuidados paliativos.

En relación a este apartado se ha iniciado el diseño del cuadro de mando unificado para todos los equipos especializados de cuidados paliativos, herramienta necesaria para realizar el seguimiento centralizado de la actividad asistencial, lo que facilitará la información en tiempo real, la toma de decisiones y la implantación de medidas de mejora en el momento adecuado.

Así mismo, se han implantado herramientas de telemedicina para optimizar el trabajo de los profesionales, mejorando el contacto entre los distintos niveles asistenciales y facilitando la realización de sesiones y la toma de decisiones entre ellos.

Mejora de la accesibilidad a los Cuidados Paliativos especializados a la población a aumentando los Recursos y potenciando y promocionando los ya existentes.

Respecto a este punto se han incrementado los efectivos en el año 2019 para el programa 312A se ha estimado en 21 profesionales, implantándose recursos especializados en Cuidados paliativos en hospitales que no disponían de ellos como el H.U. Infanta Sofía, en el que se ha creado el Equipo de Soporte Paliativo Hospitalario con 2 médicos, 2 enfermeras, 1 psicólogo y 1 auxiliar administrativo y se han incrementado los recursos en los hospitales Príncipe de Asturias con 2 médicos y 1 psicólogo y en el de Móstoles con 1 médico. En el hospital universitario del Niño Jesús se ha incrementado la dotación de la Unidad de Atención Integral Paliativa Pediátrica con 1 médico, 5 enfermeras y 5 técnicos en cuidados auxiliares de enfermería.

#### IMPLANTACIÓN DE UNIDADES DE GERIATRÍA

Se ha consolidado la implantación de la especialidad en todos los hospitales adscritos al SERMAS.

#### REORDENACIÓN CÓDIGO ICTUS

El Plan de Atención a los pacientes con Ictus en la Comunidad de Madrid se implementó en el año 2007, en años posteriores se han ido desarrollando las evoluciones necesarias en el mismo para dar respuesta a las nuevas necesidades asistenciales.

En el año 2019 se ha reorganizado el Código Ictus Madrid incrementando de 2 a 3 nodos de guardia rotatoria en febrero de 2019, para dar respuesta al incremento de demanda de trombectomía ya que en los últimos años la evidencia científica muestra efectividad de la trombectomía mecánica en pacientes seleccionados más allá de las 6 horas (hasta las 24 horas). Se dotó, para esta nueva organización, de refuerzo en los equipamientos y recursos humanos de los Hospitales con Neurointervencionismo. Se amplió también la Unidad de Ictus del H “12 de Octubre” de 4 a 6 camas.

Pese a este incremento de dotación, en 2019 se constató un aumento importante de la demanda de trombectomía del 28 % y del nº de activaciones del Código Ictus del 12 % según datos del SUMMA y de las Unidades Ictus, dentro de la actualización de las indicaciones de trombectomía en el Plan Ictus de la CM de 2019. Además se constataba una carga asistencial desequilibrada entre los centros de guardia y un número elevado de traslados secundarios que se deberían reducir para el mejor tratamiento de los pacientes.

Por todo lo descrito se inició a finales de 2019 un análisis del incremento de actividad, de su reparto, y de la dotación de recursos de los 7 hospitales con guardia de intervencionismo.

Se inició la recopilación de la información y la valoración de distintas opciones, entre ellas: incrementar a 4 los nodos de guardia, incluir al H Rey Juan Carlos con disponibilidad de intervencionismo en participar en las guardias, ampliar a los 7 hospitales con intervencionismo la guardia, asegurar una sala de Neurointervencionismo diaria en los 7 hospitales, etc...

Para mejorar el reparto de carga asistencial se modificó la derivación de pacientes Madrid Direct negativos del HU Getafe al HUPHM en lugar del H "12 de Octubre". Aun así queda pendiente alcanzar un reparto más equilibrado entre los Hospitales de guardias y medidas para reducir traslados secundarios. Se facilitó la derivación a Rehabilitación directamente sin tener que derivar a Hospital de referencia para reducir en parte los traslados secundarios.

Se detectó un infraregistro en REICTUS y la necesidad de disponer de información en tiempo real de la actividad de las salas de NeuroIntervencionismo. Con ello se realizaría un reparto más equilibrado de los pacientes por el SUMMA, evitando demoras por ocupación de la sala de Neurointervencionismo. Se propuso mejorar de la disponibilidad de salas de Neurointervencionismo.

Se mejoró el Registro Ictus con la incorporación de datos del SUMMA de la escala Madrid Direct. Se ha iniciado con DGSIS un cuadro de mandos de la actividad Ictus más ágil y se ha solicitado un Registro automatizado desde la Historia clínica para resolver el infraregistro y el déficit de información de la actividad centralizada, con unificación de la codificación.

En el proceso del Ictus infantil, la Consejería ha implementado desde febrero de 2019, la asistencia a estos pacientes teniendo en cuenta en primer lugar la importancia de impulsar la formación e información en los derivadores (Servicios de emergencia, Atención primaria, Hospitales que no son centros útiles) para mejorar la detección precoz de los pacientes. Por otro lado, y dada la incidencia se estableció que un solo hospital de guardia daría cobertura adecuada. Se implementó un centro de guardia diario para la CM rotatorio entre los que disponían de esta modalidad y que coincidía con uno de los tres hospitales del nodo de guardia diario.

En resumen las líneas de reorganización que se han iniciado durante al año 2019 son:

Generalización del Teleictus. Así será posible incrementar el número de pacientes evaluados por neurólogos expertos y el número de tratamientos específicos aplicados.

Reorganización de las derivaciones, buscando la máxima efectividad del plan, minimizando en lo posible las desigualdades mediante equiparación de las poblaciones de referencia de las Unidades Ictus así como los nodos de atención continuada de neurointervencionismo, con la mejor adecuación de isócronas posible.

Implantación de una escala a pasar por parte de los profesionales de los servicios de emergencia que permita la detección inmediata de la inmensa mayoría de

pacientes susceptibles de atención urgente por parte del centro de Neurointervencionismo activo en ese momento, evitando la demora innecesaria de un traslado fútil inicial a una Unidad Ictus sin guardia de NI.

Se ha reforzado la atención continuada de neurointervencionismo en la Comunidad de Madrid. Hasta finales del año 2018, estaban en funcionamiento dos nodos geográficos de Atención Continuada 24h/7d; uno de ellos constituido por los hospitales La Paz, La Princesa y Ramón y Cajal; y el otro por los hospitales Clínico San Carlos, 12 de Octubre y Puerta de Hierro Majadahonda. Cada semana un hospital de cada nodo comparte guardia, con lo que en cada uno de los 365 días había siempre 2 hospitales que ofrecen atención continuada de neurointervencionismo.

Desde el mes de octubre de 2018 se incorporó el HGU Gregorio Marañón apoyando a una de las parejas de guardias. Precisamente la incorporación de un nuevo hospital como centro Ictus capacitado para realizar neurointervencionismo 24h/7d, permitió ampliar la atención a un modelo con tres hospitales por semana rotando de entre los siete. Este modelo se implantó de forma efectiva en febrero de 2019, y supuso la contratación de una veintena de profesionales tanto facultativos como de enfermería, que se incorporaron a las plantillas de los hospitales implicados.

Aún con ello se hace necesario reevaluar el incremento de demanda y las posibilidades de aumento de la dotación de los Hospitales o de los nodos de guardia en la forma más eficiente posible.

Se puso en marcha un plan de atención al Ictus Infantil, en febrero de 2019. En el nuevo modelo diseñado, en todas las semanas siempre hay un centro de ictus con capacitación para atender el ictus infantil.

Todo lo dicho, con la evidente intención de mejorar la asistencia a los pacientes que sufran un ictus, minimizando los tiempos para recibir la atención sanitaria más adecuada al caso y poniendo más énfasis si cabe en la máxima “tiempo es cerebro”.

#### RED PARA LA DERIVACIÓN DE TRATAMIENTOS NO URGENTES EN RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y CÓDIGO HEPÁTICO

A final de 2018 se reunieron expertos de Digestivo para definir las entidades a agrupar en el “código hepático”. En él se ha implicado a los planes estratégicos de Digestivo, y Radiología.

Al igual que ocurre en otras parcelas de la Medicina, existen determinadas enfermedades hepáticas que bien por su gravedad o bien por la complejidad de los procedimientos necesarios para su tratamiento, requieren idealmente disponer de mecanismos precisos para su detección y su eventual derivación a unidades de referencia. De esta manera, se ha planteado:

- 1) homogeneizar la asistencia médica en las complicaciones graves de la enfermedad hepática con alto riesgo de mortalidad en la Comunidad de Madrid
- 2) mejorar la asistencia a estos pacientes, adecuando su atención a la gravedad del proceso y a la disponibilidad de los recursos
- 3) favorecer la utilización eficiente de los recursos disponibles

En este proyecto del Código Hepático, la Consejería se ha planteado varias fases:

- I) En una primera fase se debería establecer el concepto de código hepático para el tratamiento de las siguientes entidades:
  - 1) Hepatitis aguda grave con riesgo de desarrollo de Fracaso Hepático Fulminante
  - 2) Hemorragia digestiva por varices esófagicas/gástricas con criterios de mal pronóstico
- II) En una segunda fase y tras la evaluación de la implementación de la primera, se debería incluir dentro del código:
  - 1) Insuficiencia hepática crónica agudizada

Durante el 2019 se analizó los recursos requeridos para la atención de la HDA variceal con criterios de mal pronóstico mediante la implementación del TIPS dentro de la CM. Se solicitaba al menos asegurar la disponibilidad de esta técnica en menos de 24h.

Para ello se precisaba dotar de recursos para poder realizarla en centros de referencia al menos durante el fin de semana. Este dispositivo que controla la hemorragia por varices no se realiza en todos los centros y no se puede realizar en ninguno durante el fin de semana por requerir para su realización disponer de dos radiólogos intervencionistas. En la situación actual los Hospitales con radiología intervencionista no neurológica de guardia solo se dispone de un radiólogo.

La HDA variceal con necesidad de TIPS es un evento poco frecuente pero su mortalidad y consumo de recursos en su ausencia justificaría disponer de 2-3 centros con posibilidad de realizar esta técnica, mediante la dotación en ellos del 2º radiólogo intervencionista disponible en la guardia.

Para planificar la posibilidad de su implementación se solicitó datos de la incidencia de esta patología y una propuesta dimensionada del modelo más eficiente para la atención de estos casos y la optimización de recursos. Se detectó como uno de los principales problemas la necesidad de aumentar la cobertura por radiología intervencionista y la necesidad de actualizar el mapa de derivaciones en la radiología intervencionista no neurológica para otras indicaciones digestivas y no digestivas.

Se propuso al grupo de radiología intervencionista analizar su situación y opciones de optimización de recursos en la CM que quedo pendiente de remitir. Se analizó mientras consensuar y difundir un mapa más eficiente de derivaciones para radiología intervencionista urgente vascular no neurológica en la CM. Ello quedaba dentro de la reestructuración de la radiología intervencionista.

En el marco del Plan Estratégico de Radiología se planteó establecer un circuito de derivación que ordene la atención urgente de pacientes en el caso de la radiología intervencionista vascular urgente y la invaginación intestinal. En ambos casos el principio rector es el mismo: evitar la realización de una derivación entre especialistas para un mero procedimiento, y sustituirlo por la ordenación completa del proceso entendido como un flujo de actividad que comienza en el facultativo responsable del paciente, y contando con todos los actores que intervienen: intensivista, radiólogo etc... a fin de que la asistencia se produzca de la manera más organizada posible.

El sangrado arterial agudo es una patología tiempo dependiente al igual que el síndrome coronario agudo o el ictus isquémico agudo. La hemorragia activa y la inestabilidad hemodinámica, son una de las principales causas de morbimortalidad, pero también de causa evitable de muerte con un adecuado tratamiento.

Debido al alto consumo de recursos que requiere la realización de procedimientos mediante intervencionismo radiológico se hace necesario reordenar el sistema de referencias que asegure la atención urgente de estos pacientes en toda la comunidad.

Para ello, se habilitó un grupo de trabajo que analizaría los recursos actuales para proponer una reordenación en la que se recogían los siguientes aspectos:

- 1.-Objeto: La urgencia vascular, que afecta al sistema vascular arterial, susceptible de tratamiento mediante Radiología Intervencionista comprende los casos de sangrado arterial activo, digestivo, pulmonar o postraumático que no ha cedido con otras terapéuticas más conservadoras y que son susceptibles de tratamiento mediante embolización
- 2.-Activación y circuito de derivación del paciente.
- 3.-Hospitales receptores o de referencia y propuesta de zonificación.
4. Analisis de recursos disponibles y planificación de la dotación necesaria.

Durante el año 2019 se ha valorado el estado de situación mediante la recopilación de datos en relación con los procesos implicados. Se ha informado a los jefes de servicio correspondientes y se han realizado reuniones de trabajo previas para definir la necesaria logística que se precisa para la puesta en marcha del proyecto.

#### PROGRAMA DE CIRUGÍA ROBÓTICA

Se ha potenciado la puesta en marcha del programa en distintos centros adscritos al SERMAS.

#### ASEGURAMIENTO Y PRESTACIONES

El DECRETO 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud y dentro de los objetivos marcados por la Dirección General del Proceso Integrado de Salud, se incluyen el impulso y desarrollo de las políticas de garantía del aseguramiento sanitario público y la gestión de los instrumentos que lo reconocen, entre ellos la Tarjeta Sanitaria Individual, así como de las prestaciones.

Coordinación técnica de proyectos de planificación de la Consejería de Sanidad mediante el asesoramiento y apoyo metodológico en el diseño e implantación de planes estratégicos.

Durante 2019 se dio continuidad a la coordinación y apoyo metodológico para finalizar la elaboración del Plan Estratégico de Farmacología Clínica. El documento elaborado por el Comité Técnico (constituido por farmacólogos clínicos de los hospitales de la Comunidad de Madrid) con las aportaciones del Comité Asesor (constituido por profesionales con experiencia y reconocido prestigio en el ámbito de la Farmacología Clínica) se complementó con la Memoria de impacto presupuestario de las actuaciones contempladas en el Plan, elaborada en 2019. Ambos documentos fueron presentados en el Comité de Dirección del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), quedando aprobado el contenido

del Plan Estratégico, cuyo valor añadido radica en la sostenibilidad del sistema sanitario público, en la individualización de los tratamientos y en la potenciación de la investigación clínica con medicamentos.

En la línea estratégica de promoción de la atención individualizada, se dio continuidad a la coordinación del proyecto de Acreditación AA (Adecuación en el Acceso) consistente en la identificación de pacientes con necesidades especiales con el objetivo de reducir el tiempo de espera antes de ser atendidos en los servicios asistenciales hospitalarios y de Atención Primaria.

En 2019 se mantuvieron reuniones de coordinación con las unidades implicadas en el proyecto, para consensuar los criterios de inclusión, plantear los circuitos asistenciales en centros de salud y hospitales y su posterior validación mediante un pilotaje a realizar en unos centros determinados.

En relación con el indicador considerado para este objetivo, coordinación técnica de 2 proyectos de planificación estratégica de la Consejería de Sanidad, se ha alcanzado la previsión inicial.

#### PROMOCIÓN E IMPULSO DE ACCIONES RELACIONADAS CON POLÍTICAS DE GARANTÍA DE ASEGURAMIENTO SANITARIO PÚBLICO

Durante el año 2019 se ha dado respuesta a las peticiones de otras unidades de servicios centrales de la Consejería, del SERMAS u organismos externos como el Defensor del Pueblo en relación al derecho y el acceso a la asistencia sanitaria en la Comunidad de Madrid en cumplimiento de la norma en materia de aseguramiento sanitario.

En relación con la Tarjeta Sanitaria Individual como herramienta de garantía del aseguramiento sanitario público y el sistema de información que sustenta esta herramienta, el Sistema de Información Poblacional (SIP-CIBELES), en 2019 se elaboraron tres informes técnicos específicos:

El “Informe del Sistema de Información Poblacional SIP-CIBELES. Año 2018” que proporciona la información de las características socio-demográficas y de aseguramiento de la población residente en la Comunidad en el año 2018 y que ha recibido atención en el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), la tendencia temporal en la última década y su distribución en el mapa sanitario de la Comunidad de Madrid.

El “Informe de propuestas de mejora de la aplicación SIP-CIBELES” en el que se proponen las líneas de mejora para garantizar una gestión sanitaria eficiente basada en una información válida, oportuna, consistente y actualizada; y el “Informe sobre análisis de los modelos de emisión de TSI en la Comunidad de Madrid” en el que se plantea un análisis comparativo del modelo de emisión externalizado versus internalizado en función de criterios económicos, coste-oportunidad y la asunción de riesgos por parte de la Organización.

En relación con las políticas de garantía de aseguramiento sanitario público, en el marco de la aplicación del Real Decreto-Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, en 2019 se elaboró un informe técnico sobre “la asistencia sanitaria de extranjeros en situación irregular” en el que se analiza la evolución de este colectivo, los procedimientos a instaurar en la Comunidad de Madrid para garantizar el



cumplimiento de la normativa nacional y la planificación de los recursos necesarios para ello.

En el año 2019 se tramitaron 207 Convenios Especiales de Prestación Sanitaria. Este convenio permite el acceso a la asistencia sanitaria del SERMAS a las personas extranjeras sin derecho a la asistencia sanitaria pública por otra vía, mediante el pago de una cuota mensual por parte de los interesados según el procedimiento administrativo establecido en el Real Decreto 576/2013, de 26 de julio.

En 2019 se realizaron 9 actividades formativas sobre normativa y procedimientos en materia de aseguramiento sanitario, manejo de SIP-CIBELES y tramitación de TSI, incluidas en el Plan de Formación Continuada de la Comunidad de Madrid 2019 y dirigidas a los profesionales de las unidades administrativas de los centros de Atención Primaria y el personal administrativo de los servicios de admisión de centros hospitalarios. Para este último colectivo se realizó una edición de documentos informativos de apoyo docente (80 ejemplares).

Los indicadores a considerar, elaboración de informes técnicos y edición de documentos informativos han sido de 4 y 1 respectivamente, cumpliéndose al 100 % el objetivo previsto.

#### EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA TARJETA SANITARIA INDIVIDUAL (TSI)

En el año 2019 se han emitido 671.623 TSI a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, con el procedimiento internalizado de emisión instaurado en 2017.

La fabricación de las TSI se efectuó por los profesionales de la propia Subdirección General y se entregaron en mano a los ciudadanos, a través de los Centros de Salud de Atención Primaria. Se ha ejecutado el 100% de la cuantía asignada en el presupuesto de 2019 en concepto de suministro de soporte físico (plásticos) para la emisión de TSI.

En 2019 se emitieron 287.425 documentos de acceso a la asistencia sanitaria del SERMAS a colectivos que no tienen derecho a TSI pero sí a la asistencia sanitaria pública (extranjeros comunitarios en estancia temporal, desplazados temporales de otras comunidades autónomas, extranjeros en situación irregular, solicitantes de asilo y víctimas de trata de personas, etc.).

#### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS: FUNDACIÓN HOSPITAL DE ALCORCÓN, HOSPITAL DE FUENLABRADA, HOSPITAL DE VALDEMORO, FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ, HOSPITAL DE LA DEFENSA, HOSPITAL DE TORREJÓN, HOSPITAL REY JUAN CARLOS Y EL HOSPITAL COLLADO VILLALBA**

#### REFERENCIAS ESPECIALES A LA ACTIVIDAD SANITARIA REALIZADA CON MEDIOS AJENOS

##### FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ

En virtud de conciertos sucesivos con la Administración, la Fundación Jiménez Díaz ha venido prestando asistencia sanitaria a los pacientes beneficiarios de la Seguridad Social

desde 1954. A partir de 1993 la vinculación con el sistema público se realizó a través de un concierto singular sustitutorio mediante la suscripción de un contrato-programa de carácter anual.

Dicha institución se configura como una institución privada de carácter benéfico-docente para desarrollar actividades de naturaleza asistencial docente e investigadora. En el año 2003 se firma un nuevo Concierto y el 28 de diciembre de 2006, se suscribe el Convenio Singular, de carácter Marco, que establece en su apartado séptimo el régimen económico del mismo y, de forma específica, se señala la realización en las Cláusulas Adicionales que se suscribirán periódicamente.

A partir de los años 2008 y 2009, se incorporó la población del distrito de Moncloa y El Pardo con motivo de la apertura del nuevo hospital de Puerta de Hierro de Majadahonda.

Dicho convenio Singular se actualizó por un Acuerdo de Novación desde el 1 de enero de 2011, posteriormente modificado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 21 de noviembre de 2013.

El hospital presta asistencia sanitaria tanto a su población asignada, como a la población de la Comunidad de Madrid que haya ejercido su derecho a la libre elección de hospital y médico, manteniendo las diferentes modalidades de servicios asistenciales de acuerdo a la cartera de servicios implantada en los Hospitales de la Comunidad de Madrid.

Para la financiación de las prestaciones sanitarias correspondientes a la actividad resultante de la libre elección, en los mismos términos que el resto de los Hospitales de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, se utiliza como referencia de la facturación intercentros el precio público vigente en el momento de la asistencia minorado en un 10 %.

#### HOSPITAL CENTRAL DE LA DEFENSA

En el año 2018 se suscribió la Cláusula Adicional Octava al Convenio General de Colaboración en materia de asistencia sanitaria entre el Ministerio de Defensa y la Comunidad de Madrid (la cual finalizó el 31 de octubre), firmado en el año 2007, para la prestación de asistencia sanitaria especializada a los usuarios del sistema sanitario público, que fue ampliada para el área de urgencias en el año 2008 y 2009. En 2010 se suscribió una Cláusula Adicional de modificación al citado Convenio de colaboración, con entrada en vigor el 1 de enero de 2011, en la que se estableció un tope máximo de financiación por asistencia sanitaria.

El Convenio suscrito por la Comunidad de Madrid con el Ministerio de Defensa contempla la utilización del Hospital Central de la Defensa como centro de referencia para la población con derecho a asistencia sanitaria por parte del Servicio Madrileño de Salud de las Zonas Básicas: Puerta Bonita (C.S. Puerta Bonita); Vista Alegre (C.S. Nuestra Señora de Fátima) y Los Yébenes (C.S. Yébenes) de los Distritos Sanitarios de Carabanchel y Latina. El hospital además de atender a su población asignada prestará asistencia sanitaria a la población que haya ejercido su derecho a la libre elección de hospital y médico.

En el ejercicio 2018, se firma la Cláusula Adicional Octava con la finalidad de adaptar las variables económicas y asistenciales a aplicar en ese año, mientras que para el 2019 rige la Adenda firmada el 8 de noviembre de 2018 por la que se incorpora una Cláusula

Adicional Octava, ha dejado de estar en vigor el 2 de octubre de 2019 por aplicación de la disposición adicional octava.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En virtud de esta cláusula se actualizan los siguientes parámetros:

Se actualizan las tarifas correspondientes a los procedimientos ambulatorios, aplicables a la Cartera de Servicios del Hospital.

Para la financiación de las prestaciones sanitarias correspondientes a la actividad resultante de la libre elección, en los mismos términos que el resto de los Hospitales de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, se utiliza como referencia de la facturación intercentros el precio público vigente en el momento de la asistencia minorado en un 10 %.

En el ámbito asistencial, se actualizan y adaptan los objetivos recogidos en los Criterios Básicos de Asistencia Sanitaria y Anexos de la Cláusula Adicional de Modificación al Convenio de Colaboración, firmada el 21 de diciembre de 2010, a los objetivos institucionales del Servicio Madrileño de Salud.

En el ámbito asistencial, se establecen compromisos para un mejor aprovechamiento de los recursos sanitarios mutuos. De este modo, para evitar retrasos en las derivaciones de pacientes desde el hospital a centros concertados, en aquellas prestaciones no incluidas en su cartera de servicios que superen su capacidad, la derivación de los pacientes se tramitará a través del SERMAS.

#### HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACIÓN ALCORCÓN

El Hospital Universitario Fundación Alcorcón es una organización sanitaria, sin ánimo de lucro y de titularidad pública, con personalidad jurídica propia, vinculado al Servicio Madrileño de Salud mediante un Convenio Marco, firmado el día 26 de diciembre de 2013, y con una vigencia de 5 años.

El Hospital Universitario Fundación Alcorcón presta asistencia de Atención Especializada con carácter sustitutorio a las Zonas Básicas de Salud correspondientes al área urbana de Alcorcón: Dr. Trueta, Gregorio Marañón, La Rivota, Los Castillos, Miguel Servet, Parque Oeste, Dr. Laín Entralgo, Ramón y Cajal Asimismo se incluye en el ámbito sustitutorio el distrito de Móstoles para aquellas especialidades de las que es referencia el Hospital de Alcorcón. También realiza actividad asistencial para pacientes de otras Zonas Básicas que hayan ejercido su derecho a la libre elección de médico especialista.

El 27 de Diciembre de 2018, se suscribió la Cláusula Adicional Primera derivada del Convenio Marco, en la que se establecen las condiciones económico- asistenciales a aplicar durante el ejercicio 2019, y ha cumplido con sus fines de prestación de servicios sanitarios y socio-sanitarios, la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud.

Se mantiene la Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas, la Estrategia de Atención al Dolor así como el marco estratégico de Responsabilidad Social Sociosanitaria, con el objetivo general de impulsar medidas para promover la responsabilidad social sociosanitaria de las organizaciones en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud. Se consolida la Comisión de Humanización de la Asistencia Sanitaria en los objetivos del área de calidad y seguridad del paciente, se ha incorporado

la implantación del sistema de notificación de incidentes y errores de medicación CISEMadrid, y la promoción de la responsabilidad social sociosanitaria.

Las aportaciones realizadas por el SERMAS para financiar la atención sanitaria especializada prestada a la población de referencia por las Fundaciones y Empresas Públicas dependientes del mismo, deben considerarse incluidas en el apartado 2 de la Norma Sexta de la Orden EHA/733/2010 de 25 de marzo de 2010, que regula determinados aspectos contables de las empresas citadas, al tratarse de aportaciones realizadas en calidad de socio dominante para la financiación de los gastos generales de las mismas.

Desde el ejercicio 2014, para poder determinar la eficiencia en la gestión de los recursos del Ente Público, respecto al resto de Hospitales de similares características de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, se ha establecido el balance económico asistencial sobre bases capitativas, es decir, fijando la prima por persona y año. Dicha cantidad cubrirá los servicios incluidos dentro del objeto del contrato para la población protegida. La financiación capitativa incluye el saldo positivo o negativo de la facturación intercentros de las prestaciones sanitarias correspondientes a la actividad resultante de la libre elección.

#### HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA

El Hospital Universitario de Fuenlabrada es una organización sanitaria sin ánimo de lucro y de titularidad pública, con forma de Entidad de Derecho Público, vinculada al Servicio Madrileño de Salud mediante un Convenio Singular de carácter Marco suscrito en diciembre de 2013 vigente durante 5 años.

La relación contractual entre el Servicio Madrileño de Salud y el Hospital Fuenlabrada, a tenor de lo dispuesto en el Convenio Singular vigente, se plasma en las Cláusulas Adicionales que se suscriben de forma anual. En estas cláusulas se determinan las variables técnicas, asistenciales, económicas y de cualquier otra índole en las que se materializa el contrato para este periodo.

El 27 de Diciembre de 2018, se suscribió la Cláusula Adicional Primera, en la que se recogen las condiciones económico- asistenciales a aplicar en el ejercicio 2019, derivada del citado Convenio Marco.

Durante el ejercicio 2019 se ha cumplido con lo establecido en dicha Cláusula y se ha prestado asistencia sanitaria especializada en el ámbito sustitutorio a las Zonas Básicas de Salud de Cuzco, Alicante, Castilla la Nueva, El Naranjo, Panaderas, Francia, Parque Loranca y Humanes de Madrid. Es el centro de referencia para Oncología Radioterápica de los municipios correspondientes a la zona sur de la Comunidad de Madrid. También realiza actividad asistencial para pacientes de otras zonas básicas que hayan ejercido su derecho a la libre elección de médico especialista.

El 27 de diciembre de 2018, se firma la Adenda Primera a la Cláusula Adicional Quinta, y la adquisición de un acelerador lineal, a la inclusión de Hemodinámica en la cartera de servicios y al incremento del gasto farmacéutico por la incorporación de nuevos tratamientos oncohematológicos y a los gastos de personal como consecuencia de la puesta en marcha de programas especiales para la reducción de listas de espera, ejecución de sentencias judiciales y el abono salarial por los niveles de carrera profesional.

Se mantiene la Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas, la Estrategia de Atención al Dolor, así como el marco estratégico de Responsabilidad Social Sociosanitaria, con el objetivo general de impulsar medidas para promover la responsabilidad social sociosanitaria de las organizaciones en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud, se consolida la Comisión de Humanización de la Asistencia Sanitaria en los objetivos del área de calidad y seguridad del paciente, se ha incorporado la implantación del sistema de notificación de incidentes y errores de medicación CISEMadrid, y la promoción de la responsabilidad social sociosanitaria.

Las aportaciones realizadas por el SERMAS para financiar la atención sanitaria especializada prestada a la población de referencia por las Fundaciones y Empresas Públicas dependientes del mismo, deben considerarse incluidas en el apartado 2 de la Norma Sexta de la Orden EHA/733/2010 de 25 de marzo de 2010, que regula determinados aspectos contables de las empresas citadas, al tratarse de aportaciones realizadas en calidad de socio dominante para la financiación de los gastos generales de las mismas.

Desde el ejercicio 2014, para poder determinar la eficiencia en la gestión de los recursos del Ente Público, respecto al resto de Hospitales de similares características de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, se ha establecido el balance económico asistencial sobre bases capitativas, es decir, fijando la prima por persona y año. Dicha cantidad cubrirá los servicios incluidos dentro del objeto del contrato para la población protegida. La financiación capitativa incluye el saldo positivo o negativo de la facturación intercentros de las prestaciones sanitarias correspondientes a la actividad resultante de la libre elección.

#### HOSPITAL DE VALDEMORO

El Hospital Infanta Elena de Valdemoro en el año 2007, se vinculó al Servicio Madrileño de Salud mediante un Contrato de Gestión de Servicio Público modalidad de concesión a través de un concurso por procedimiento abierto. Presta asistencia sanitaria especializada tanto hospitalaria como ambulatoria, a la población protegida de los municipios de Valdemoro, Ciempozuelos, San Martín de la Vega y Titulcia.

La financiación es capitativa e incluye el saldo positivo o negativo de la facturación intercentros de las prestaciones sanitarias correspondientes a la actividad resultante de la libre elección.

La facturación en 2019 se realiza con un pago a cuenta mensualmente y cuando se cierra el ejercicio se realiza la liquidación anual. Desde que inició su funcionamiento se ha actualizado anualmente la cápita.

Desde el ejercicio 2012 se firma un contrato programa con indicadores de calidad y seguridad, que se evalúa con carácter anual. Asimismo, para asegurar la calidad de la prestación se realizan auditorias periódicas tanto de la actividad sanitaria como no sanitaria.

#### HOSPITAL DE TORREJÓN

Desde el año 2009 está vinculado al Servicio Madrileño de Salud mediante un Contrato de Gestión de Servicio Público, por concesión, para la prestación de la asistencia sanitaria

---

especializada tanto hospitalaria como ambulatoria para la población de los municipios de Torrejón de Ardoz, Ajalvir, Daganzo de Arriba, Ribatejada y Fresno del Torote.

Las condiciones económicas para 2019 son:

Prima per cápita por la prestación del servicio público de atención sanitaria especializada a la población protegida de los municipios señalados. (Incluye el saldo positivo o negativo de la facturación intercentros correspondiente a la actividad resultante de la libre elección).

Remuneración por la prestación de los servicios complementarios no sanitarios correspondientes a las infraestructuras sanitarias incluidas en el ámbito territorial de la concesión (cantidad máxima anual-CAM).

La facturación se realiza con un pago a cuenta mensualmente y cuando se cierra el ejercicio se realiza la liquidación anual. Desde que inició su funcionamiento se ha actualizado anualmente la cápita.

Desde el ejercicio 2012 se firma un contrato programa con indicadores de calidad y seguridad, que se evalúa con carácter anual. Asimismo, para asegurar la calidad de la prestación se realizan auditorias periódicas tanto de la actividad sanitaria como no sanitaria.

#### HOSPITAL REY JUAN CARLOS

En el año 2019 continuó con la actividad establecida en las Estipulaciones firmadas percibiendo un pago a cuenta repartido mensualmente y actualizándose la Cápita. Está vinculado al Servicio Madrileño de Salud mediante un Contrato de Gestión de Servicio Público, por concesión, para la prestación de la asistencia sanitaria especializada tanto hospitalaria como ambulatoria para la población de tres zonas básicas de Móstoles (Barcelona, La Princesa y Presentación Sabio) y de los municipios correspondientes a las zonas básicas de Cadalso de los Vidrios, Navacarnero, Navas del Rey, San Martín de Valdeiglesias, Villa del Prado, y Villaviciosa de Odón.

Las condiciones económicas son:

Prima per cápita por la prestación del servicio público de atención sanitaria especializada a la población protegida de los municipios señalados. (Incluye el saldo positivo o negativo de la facturación intercentros correspondiente a la actividad resultante de la libre elección).

Remuneración por la prestación de los servicios complementarios no sanitarios correspondientes a las infraestructuras sanitarias incluidas en el ámbito territorial de la concesión (cantidad máxima anual-CAM).

La facturación se realiza en dos partes: un pago a cuenta repartida mensualmente, y cuando el ejercicio está cerrado, se realiza la liquidación anual de todos los conceptos señalados.

Desde el ejercicio 2012 se firma un contrato programa con indicadores de calidad y seguridad, que se evalúa con carácter anual. Asimismo, para asegurar la calidad de la

prestación se realizan auditorias periódicas tanto de la actividad sanitaria como no sanitaria

#### HOSPITAL COLLADO VILLALBA

Durante el ejercicio 2019 ha seguido prestando la actividad establecida, recibiendo la compensación económica del pago a cuenta mensual así como la actualización de la cápita, establecida en el Contrato de Gestión de Servicio Público por concesión para la prestación de la asistencia sanitaria especializada tanto hospitalaria como ambulatoria, a la población de los municipios de Collado Villalba, Alpedrete, Morazarzal, Cercedilla, Navacerrada, Los Molinos, Becerril de la Sierra y Collado Mediano, desde el 13 de octubre de 2014, fecha en la que quedó vinculado al Servicio Madrileño de Salud .

Las condiciones económicas del contrato para 2019, son:

Prima per cápita por la prestación del servicio público de atención sanitaria especializada a la población protegida de los municipios señalados. (Incluye el saldo positivo o negativo de la facturación intercentros correspondiente a la actividad resultante de la libre elección).

Remuneración por la prestación de los servicios complementarios no sanitarios correspondientes a las infraestructuras sanitarias incluidas en el ámbito territorial de la concesión (cantidad máxima anual-CAM).

La facturación se realiza en dos partes: un pago a cuenta repartida mensualmente, y cuando el ejercicio está cerrado, se realiza la liquidación anual de todos los conceptos señalados.

Con el Centro se firma un contrato programa con indicadores de calidad y seguridad, que se evalúa con carácter anual. Asimismo, para asegurar la calidad de la prestación se realizan auditorias periódicas tanto de la actividad sanitaria como no sanitaria.

#### UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO

El 30 de Julio de 2008 se vincula al Servicio Madrileño de Salud la Empresa Pública con forma de Entidad de Derecho Público Unidad Central de Radiodiagnóstico (en adelante U.C.R.), siendo ésta una organización sanitaria, sin ánimo de lucro y de titularidad pública, mediante un contrato-programa y contratos de adhesión con las distintas Empresas Públicas, habiendo sido modificado con motivo de la extinción de las Empresas Públicas con efectos de 30 de junio de 2016, para adecuarlo a la nueva estructura organizativa del Servicio Madrileño de Salud.

Para continuar con su actividad durante el año 2018, el 29 de diciembre de 2017 se firmó el Contrato Programa para fijar las condiciones durante el año 2018. Cumpliendo el objeto del contrato proporcionando técnicas radiológicas de diagnóstico y tratamiento a las personas incluidas en el ámbito geográfico y poblacional correspondiente a los Hospitales: Hospital Infanta Leonor, Hospital Infanta Sofia, Hospital Infanta Cristina, Hospital del Henares, Hospital del Sureste, Hospital del Tajo, así como a cualquier otro Hospital integrado en el Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid, si así le fuera asignado por la Consejería de Sanidad.

Asimismo puede realizar actividad complementaria participando en el programa de reducción de Lista de Espera Diagnóstica y del programa de detección precoz del cáncer de mama (DEPRECAM).

La financiación de la UCR, está centralizada en este Programa, y Centro Gestor desde el 1 de julio de 2016 con motivo de la extinción de las Empresas Públicas. El abono de los servicios se realiza mensualmente “a cuenta” por importe de la doceava parte del presupuesto máximo anual.

#### LABORATORIO CLÍNICO CENTRAL

En el año 2008, se firmó el contrato con BR Salud Unión Temporal de Empresas, adjudicataria del contrato de gestión, por concesión del Servicio Público de Atención Sanitaria de Laboratorio Clínico, para la población protegida de las Empresas Públicas: Hospital Infanta Leonor, Hospital Infanta Sofía, Hospital Infanta Cristina, Hospital del Henares, Hospital del Sureste y Hospital del Tajo para la ejecución de las prestaciones de un catálogo de pruebas analíticas.

El plazo de finalización del contrato era el 30 de noviembre de 2016 con posibilidad de prórroga de 2 años, estando vigente durante los ejercicios 2017 y 2018, abonándose un pago mensual a cuenta sobre la base de una prima por persona a la población protegida, actualizándose anualmente. El contrato se firmó sobre la base de una prima por persona de 15,90 €, una población protegida de 1.068.674 personas y un plazo de ejecución de la concesión de 8 años, siendo la fecha efectiva de inicio de la prestación del servicio el 16 de junio de 2009. En el ejercicio 2018 el valor de la cápita de 15,84 €.

El 30 de noviembre de 2018 finalizó el periodo de vigencia del contrato. En el mes de diciembre se convocó un nuevo Contrato de Servicios de laboratorio clínico para continuar con la prestación de satisfacer de manera integral las necesidades asistenciales y preventivas a la población protegida de los Hospitales referenciados.

Durante el año 2019 se produjo una ampliación de prestación de servicios hasta la adjudicación del contrato, con el mismo valor de cápita.

#### OTROS CONCIERTOS CON ENTIDADES PRIVADAS. SALUD MENTAL

Como en ejercicios anteriores, en el año 2019 la Comunidad de Madrid, por carecer de medios propios suficientes, complementa las prestaciones sanitarias a los pacientes de asistencia psiquiátrica, en aras de garantizar la atención integral de la salud en todos los ámbitos asistenciales, a través de conciertos con entidades privadas, bien con Servicios en camas hospitalarias, en Madrid a través de concursos públicos y con diversos Centros fuera de la Comunidad de Madrid en régimen de Convenio de Colaboración, bien con Servicios de asistencia de carácter ambulatorio; Hospitales de Día, especialmente para niños y para adolescentes, y, en áreas sanitarias más deprimidas para la población adulta.

En el ejercicio 2019, el SERMAS ha prestado asistencia sanitaria (cerca de 900 camas de hospitalización y de 290 de hospital de día), ejecutando las prestaciones asistenciales recogidas en los Contratos firmados de Hospitalización y de Hospital de Día, así como para la rehabilitación psicopedagógica para niños y adolescentes.

Habiendo finalizado los contratos de Unidades Hospitalarias de Tratamiento y Rehabilitación y de Cuidados Psiquiátricos Prolongados, se tramitó un Contrato de



Gestión de Servicio Público que constaba de 8 Lotes y 760 camas y solamente fue adjudicado 1 Lote de 90 camas, el resto quedó desierto, iniciando su vigencia en enero de 2018.

Razones de interés público obligaron al Servicio Madrileño de Salud a dar respuesta a la demanda creciente de atención hospitalaria de media y larga estancia a pacientes psiquiátricos, que por sus especiales características requerían cuidados periódicos en un centro hospitalario.

Por ello, a principios de 2019 se convocó de nuevo el Contrato de Servicios de hospitalización Psiquiátrica de media y larga estancia con un total de 770 camas (90 de Tratamiento y Rehabilitación, 660 de Cuidados Psiquiátricos Prolongados y 20 de Trastornos de la Conducta Alimenticia).

Se adjudicaron las 660 camas de cuidados psiquiátricos prolongados, quedando desiertas por defecto formal en las propuestas presentadas por los oferentes 110 camas de tratamiento y rehabilitación y trastorno de conducta alimentaria. Parte de estos últimos volvieron a salir a concurso público por procedimiento restringido, estando el proceso administrativo avanzado pendiente de adjudicación.

Durante el año 2019 se ha seguido con la prestación de hospitalización de Breve estancia psiquiátrica infantil y adolescentes, ya que es necesario seguir manteniendo la derivación de pacientes debido a la presión asistencial existente.

Desde mayo de 2017 y con carácter urgente se empezó a prestar la actividad (15 camas) a pacientes infantiles y adolescentes, a pesar de que a finales del año 2018 se abrió la Unidad en el Hospital de Puerta de Hierro de Majadahonda con 10 camas.

### **MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON TRASTORNO POR CONSUMO DE DROGAS ILEGALES, MEJORAR LA ATENCIÓN TEMPRANA A LAS PERSONAS QUE CONSUMEN DROGAS SIN HABER DESARROLLADO LA ADICCIÓN Y MEJORAR LAS ACTUACIONES EN REDUCCION DE DAÑOS E INSERCIÓN**

Los valores de los indicadores directos asociados al logro del objetivo que nos ocupa (medidos a través del número de personas o pacientes que han sido atendidos o mejorado su atención en relación con el objetivo a conseguir o con el porcentaje con respecto al total de personas/pacientes de su grupo) apuntan a un cumplimiento adecuado de lo inicialmente previsto para el año 2019.

A continuación, se señala lo más significativo:

Los pacientes tratados en centros ambulatorios (CAID) antes mencionados han sido 13.894 (siendo del género masculino el 75 % de los mismos). En 2019, un total de 5.253 pacientes cuentan con una Historia Clínica electrónica integrada en el Servicio Madrileño de Salud (AP-Madrid) siendo el objetivo planteado de 12.000 pacientes. El porcentaje de pacientes con respuesta al tratamiento y que mejoran ha sido mayor del esperado (85 %). Los pacientes con metadona de mantenimiento en rango terapéutico no han alcanzado lo esperado (80 %).

La espera para ingreso de pacientes derivados al segundo nivel, el residencial, ha sido de 20 días de media, por encima de la prevista de 15 días. No se ha alcanzado el indicador propuesto de altas terapéuticas en centros residenciales de tratamiento (60 % frente al 70 % previsto). El número de pacientes drogodependientes en situación de alta marginalidad con soporte residencial para su normalización terapéutica ha sido superior al inicialmente estimado (123 frente a los 100 previstos).

En cuanto a la reinserción, los pacientes con itinerarios formativo-laborales han sido 932 (75 % del género masculino) frente a los 200 estimados.

En reducción de daños, se atendió a 3.567 personas (2675 varones vs. 892 mujeres) de las 3.000 previstas. Se efectuaron 11.241 atenciones sanitarias (frente a las 13.000 previstas). El retorno de jeringuillas desechables ascendió al 71,3 % respecto a las entregadas (previsión del 70 %).

El cannabis a la vista de los resultados obtenidos (prevalencia de 17,09 % vs 15 %) sigue siendo objetivo principal en materia de prevención de adicciones puesto que se considera puerta de entrada para el consumo de otras sustancias (prevalencia de consumo actual de tabaco 27,2 % vs 30 % y de policonsumo 30,1 % vs 34 %).

En lo relativo a las edades medias de inicio de consumo se observa una estabilización respecto a años anteriores en el consumo de alcohol, tabaco y de hipnosedantes sin receta.

En conclusión, alcanzar lo establecido en el objetivo enunciado ha sido posible por la superposición de las contribuciones de cada uno de los centros y servicios de los que dispone la Comunidad de Madrid para la asistencia de adicciones y ha permitido, sin duda, economías de escala, sinergias y efectos multiplicadores para lograr el objetivo.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD

**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA

**CENTRO GESTOR :** 171188100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS: FUNDACIÓN HOSPITAL DE ALCORCÓN, HOSPITAL DE FUENLABRADA, HOSPITAL DE VALDEMORO, FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ, HOSPITAL DE LA DEFENSA, HOSPITAL DE TORREJÓN, HOSPITAL REY JUAN CARLOS Y EL HOSPITAL COLLADO VILLALBA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	137.064	120.576
		(M) 68.532	(M) 62.613
		(H) 68.532	(H) 57.963
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,01	1,05
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	5,49	5,11
INTERVENC. PROGRAMADAS	PACIENTES	125.981	114.695
		(M) 62.991	(M) 59.559
		(H) 62.990	(H) 55.136
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	909.990	968.169
		(M) 454.995	(M) 502.751
		(H) 454.995	(H) 465.418
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	85.863	85.717
		(M) 42.931	(M) 44.511
		(H) 42.932	(H) 41.206
PRIMERAS CONSULTAS	PACIENTES	1.393.609	1.245.116
		(M) 696.804	(M) 646.564
		(H) 696.805	(H) 598.552
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	PACIENTES	1,98	1,96
		(M) 0,99	(M) 1,02
		(H) 0,99	(H) 0,94
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	289.874	248.619
		(M) 144.937	(M) 129.103
		(H) 144.937	(H) 119.516
Nº DE LINEAS DISPENSACION PACIENTES EXTERNOS /CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	244.144	207.289
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS*	PACIENTES	841.038	805.005
		(M) 420.519	(M) 418.023
		(H) 420.519	(H) 386.982
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	PACIENTES	281.053	277.937
		(M) 140.526	(M) 144.327
		(H) 140.527	(H) 133.610

SECCIÓN : 17 SANIDAD

PROGRAMA : 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA

CENTRO GESTOR : 171188100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

2 MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON TRASTORNO POR CONSUMO DE DROGAS ILEGALES, MEJORAR LA ATENCIÓN TEMPRANA A LAS PERSONAS QUE CONSUMEN DROGAS SIN HABER DESARROLLADO LA ADICCIÓN Y MEJORAR LAS ACTUACIONES EN REDUCCION DE DAÑOS E INSERCIÓN

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PERSONAS EN INTERVENCIÓN TEMPRANA	PERSONAS	2.000	3.000
		(M) 1.000	(M) 750
		(H) 1.000	(H) 2.250
PACIENTES NUEVOS	PACIENTES	300	3.967
		(M) 150	(M) 992
		(H) 150	(H) 2.975
PACIENTES CON HISTORIA CLINICA ELECTRÓNICA INTEGRADA EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD (AP-MADRID)	PACIENTES	1.200	5.353
		(M) 600	(M) 1.338
		(H) 600	(H) 4.015
PACIENTES TRATADOS CON PROTOCOLOS UNIFICADOS	UNIDADES	70	38,40
PACIENTES QUE CUENTAN CON TRATAMIENTO PSICOLÓGICO PARA DESHABITUACIÓN	UNIDADES	95	95
PACIENTES QUE TIENEN CONTROL DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS POR URICONTROLES CON PERIODICIDAD MENSUAL	UNIDADES	85	75
PACIENTES CON PRESCRIPCIÓN DE METADONA EN FASE DE MANTENIMIENTO EN RAGO DE AL MENOS 50 MG/DIA	UNIDADES	80	60
PACIENTES QUE TOMAN DOSIS DE METADONA EN CENTRO U OFICINA DE FARMACIA	UNIDADES	98	98
MEDIA DE DIAS DE ESPERA PARA EL INGRESO DE PACIENTES EN SERVICIO O CENTRO DE SEGUNDO NIVEL	DÍAS	15	20
ALTAS TERAPÉUTICAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS PARA EL TRATAMIENTO DE PACIENTES ADICTOS RESPECTO AL TOTAL	UNIDADES	70	60
PACIENTES QUE RESPONDEN AL TRATAMIENTO Y MEJORAN	UNIDADES	80	85
ATENCIÓNES SANITARIAS EN SERVICIOS DE REDUCCION DE DAÑOS	PACIENTES	130.000	11.241
		(M) 65.000	(M) 2.810
		(H) 65.000	(H) 8.431
JERINGUILLAS DESECHABLES RETORNADAS RESPECTO A LAS ENTREGADAS	UNIDADES	70	71,30
CONSUMIDORES ACTIVOS Y FUERA DE ALCANCE DERIVADOS A TRATAMIENTO A CENTROS DE ATENCIÓN A DROGODEPENDIENTES	PACIENTES	300	563
		(M) 150	(M) 141
		(H) 150	(H) 422

SECCIÓN : 17 SANIDAD

PROGRAMA : 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA

CENTRO GESTOR : 171188100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

OBJETIVOS/INDICADORES					
PERSONAS ATENDIDAS EN SERVICIO DE REDUCCION DE DAÑOS	PERSONAS		100		3.567
		(M)	50	(M)	892
		(H)	50	(H)	2.675
RACIONES NUTRICIONALES BASICAS ENTREGADAS (EN REDUCCIÓN DE DAÑOS)	UNIDADES		65.000		67.000
PACIENTES CON ITINERARIOS FORMATIVOS LABORALES	PACIENTES		200		929
		(M)	100	(M)	232
		(H)	100	(H)	697
CENTROS CON REGISTRO ACUMULATIVO DE DROGODEPENDIENTES	CENTROS		100		100
CENTROS CON SISTEMA ESTATAL DE INFORMACION DE TOXICOMANÍAS	CENTROS		100		100

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312A *ATENCIÓN HOSPITALARIA*

**Servicio:** 17118 *SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD*

**Gestor:** 8201 *HOSPITAL LA PAZ*

---

El Hospital Universitario la Paz-Cantoblanco-Carlos III (HULP) es una organización sanitaria administrativa del Servicio Madrileño de Salud cuyo fin es la prestación de atención sanitaria especializada dentro del Sistema Nacional de Salud, con ubicación en la zona norte de Madrid.

Consta de 18 edificios con una superficie total de 178.200 metros cuadrados conformándose funcionalmente en complejo multihospitalario con las especialidades sanitarias asistenciales correspondientes al catálogo de prestaciones del Sistema Nacional de Salud (SNS) (RD 1030/2006) (Artículo 7 y ss. Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud) concordantes a un nivel asistencial de alta complejidad y centro nacional de referencia para diferentes patologías.

En el año 2005 se integró el Hospital de Cantoblanco y el 26 de noviembre de 2013 se incluyó por Decreto el Hospital Carlos III dentro del centro de gasto denominado Hospital Universitario la Paz con el objetivo de transformarlo en centro de media estancia. El Hospital está clasificado dentro del grupo 3.

La población de referencia básica es de 531.371 ciudadanos, atendiendo a la población con la condición de asegurado (Artículo 3, Ley 16/2003) de la zona Norte de Madrid capital y de los pueblos asignados de la carretera de Colmenar Viejo.

El complejo multihospitalario tiene una dotación de 1254 camas instaladas, 50 quirófanos, 8 paritorios, 331 locales de consultas en el ámbito de los hospitales, 113 en los Centros de Especialidades (CEP) y alta tecnología de nivel terciario.

Además de la sede principal en Castellana 261, cuenta con el Hospital de Cantoblanco, con el Hospital Carlos III, y con los CEP de José Marvá, Peñagrande y Colmenar Viejo, donde se atienden pacientes en 20 especialidades médicas o quirúrgicas, con consultas de cinco especialidades en los centros de salud de Tres Cantos, con los centros de Salud Mental de Tetuán, Fuencarral y Colmenar Viejo y con el centro de rehabilitación psiquiátrica de San Enrique.

El HULP es hospital de referencia para la totalidad de la población de la zona Norte (840.599 habitantes) para las especialidades (RD 1302/2006) de Cirugía Cardíaca, Cirugía Torácica, Neurocirugía, Cirugía Vascular, Cirugía Máxilofacial, Cirugía Pediátrica, Oncología Radioterápica, Cardiología Intervencionista y Radiología Intervencionista, y también para la patología de especial complejidad del resto de las especialidades. Es también referencia de la población de asignada al Hospital Ramón y Cajal en las especialidades de obstetricia y de neonatología y para la población del Hospital Puerta de Hierro en pediatría.

La actividad desarrollada durante el año 2019 refleja un aumento de la eficiencia ya que se incrementa ligeramente la actividad en hospitalización, urgencias, consultas y realización de pruebas diagnósticas incrementando el peso medio, disminuyendo la

estancia media, disminuyendo el porcentaje de ingresos en la urgencia y manteniendo la misma proporción primeras/sucesivas.

Hemos disminuido el número de intervenciones por tener 2 quirófanos menos en el Hospital Maternal por obras y múltiples incidencias por humedades, roturas de cañerías y hongos debido a instalaciones obsoletas.

El número de tratamientos en Hospital de día no refleja la realidad al no haber una captura adecuada de datos, por no estar diseñados algunos de los hospitales de día en el Sistema informático.

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

### **OBJETIVOS ORIENTADOS AL CIUDADANO. CALIDAD Y SEGURIDAD**

- Se ha implantado la prescripción así como la administración farmacéutica electrónica en Urgencias, hospitalización (todo ello conseguido en el 100 %); pacientes externos y hospital de día, queda pendiente la puesta en marcha definitiva (en este momento, se ha realizado un 30 %)
- El proyecto del Nuevo Hospital ha avanzado considerablemente teniendo en cuenta que en el mes de enero de 2019, los profesionales del complejo hospitalario ultimaron los Planes Funcionales y de Espacios, así como el Plan de Equipamiento y en base a los mismos se efectuó un Estudio Previo Arquitectónico, en donde se contemplaron las previsiones de los Planes citados.

Entre el mes de febrero y abril de 2019 se elaboraron y aprobaron las bases reguladoras del Concurso de Proyectos, para seleccionar una propuesta arquitectónica.

El citado Concurso se desarrolló entre los meses de abril y noviembre, y en él participaron 15 equipos compuestos de arquitectos e ingenieros, cuyas propuestas fueron evaluadas por un jurado integrado por 13 personas, de las cuales 9 eran profesionales con experiencia de las disciplinas citadas, habiéndose desarrollado todo el proceso bajo anonimato.

Finalmente resultó seleccionado la propuesta de “Campo de Retamas”.

El procedimiento se ultimaré en el año 2020 con la adjudicación al equipo autor de la propuesta, que asumirá el encargo de redactar toda la documentación técnica para ejecutar todas las actuaciones de demolición, nueva construcción y reforma de las infraestructuras que integran el Complejo Hospitalario Universitario La Paz: HULP, H. Carlos III, H. Cantoblanco y los Centros de Especialidades de José Marv, Peagrande y Colmenar Viejo, así como la adecuación del Planteamiento urbanístico y la dirección técnica de la ejecución de las mismas.

- Se ha mejorado la seguridad del paciente en infección quirúrgica, colonización por bacterias multiresistentes en infección nosocomial, realizándose las siguientes actuaciones:
  - o Revisión sistemática proactiva de los sistemas de climatización y filtros HEPA de todos los quirófanos para controlar la bioseguridad ambiental.
  - o Ampliación vigilancia de procedimientos habituales, cirugía vascular (bypass) y neurocirugía (craneotomías).
  - o Divulgación medidas de ILQ zero en los servicios quirúrgicos.
  - o Vigilancia ITU zero en UCI.
  - o Descontaminación ambiental de todas las habitaciones al alta de pacientes colonizados por multiresistentes para garantizar la seguridad del paciente siguiente en cuanto a riesgo de transmisión de infección a partir de superficies.
  - o Vigilancia activa de multiresistentes y cribados de pacientes de riesgo en UCI, rea, hematología, oncología, trasplantes, etc. y control de brotes.
- Se ha continuado con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Responsabilidad social Corporativa según la norma SR-10 y continuación con la integración de sistemas de gestión de calidad.

Durante el año 2019 se ha completado el plan 2017-2019 de integración de todos los certificados individuales que existían en el hospital y se han incorporado además nuevas certificaciones, de tal forma que de 4 normas y 16 servicios certificados a finales de 2018, se ha pasado a integrar un total de 6 normas y 25 servicios certificados individuales, suspendiéndose temporalmente el certificado del INGEMM pero añadiéndose los siguientes servicios: Unidades del dolor, Medicina nuclear, Oncología radioterápica, Farmacología, Rehabilitación cardíaca, Recursos humanos, Suministros y almacén, Gestión económica, Contratación administrativa, y Conciertos y facturación a terceros.

Las auditorías internas de los diferentes Sistemas tuvieron lugar entre el 22 de abril y el 14 de Mayo de 2019 y las auditorías externas se llevaron a cabo entre el 3 y el 14 de junio de 2019.

Nº SUBEXPEDIENTE	TIPO DE ACTIVIDAD	NORMA DE APLICACIÓN O REGLAMENTO
2003/1222/ER/06	2ª Seguimiento	UNE-EN ISO 9001:2015
2003/1222/GA/01	2ª Seguimiento	UNE-EN ISO 14001:2015
2003/1222/SR10/01	2ª Seguimiento	IQNet SR10:2015
2003/1222/SA/01	2ª Seguimiento	UNE-EN ISO 22000:2005
2003/1222/GRP/01	Fase I y II	UNE179003
2003/1222/GC/01	Fase I y II	UNE 15896:2015



En relación con las nuevas normas destaca la certificación del hospital en la norma UNE 15896:2015 de Gestión de compras de valor añadido y la certificación del hospital en la norma UNE 179003 de Gestión de riesgos para la seguridad del paciente.

En esta última se ha certificado la prestación de asistencia sanitaria en los servicios de Anestesia quirófanos Hospital Maternal, Área de Calidad, Digestivo hospitalización/agudos, Farmacia hospitalaria, Farmacología clínica, Ginecología quirófanos Hospital Maternal, Inmunología, Laboratorio de Hematología, Medicina Intensiva, Medicina Preventiva, Microbiología, Nefrología, Neonatología, Radiofarmacia, Unidad de Cuidados Críticos Quirúrgicos Hospital General, Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, Urgencias y Urgencias pediátricas.

Los certificados globales de Calidad (ISO 9001:2015), Gestión ambiental (ISO 14001:2015), Responsabilidad Social Corporativa (IQNet SR-10) se renuevan en el tercer trimestre de 2020, año en el que también está previsto actualizar la vigente certificación de Seguridad Alimentaria a la nueva Norma ISO 22000:2018 de gestión para asegurar la inocuidad de los alimentos.

- Se han certificado en la Norma del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 el Servicio de Contratación, Servicio de Gestión Económica y en el Servicio de Concierdos y Facturación a Terceros y en la Norma de compras de valor añadido UNE 15896 y la Norma del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 el Servicio de Suministros.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA MEJORA DE LOS PROCESOS

- En cuanto a la implantación del programa de trasplante cardíaco en cardiopatías congénitas del adulto y programa de donación de órganos en asistolia, se han realizado a lo largo del año 2019, ocho trasplantes cardíacos en el Hospital La Paz.

Donación de órganos en asistolia implantados, 6 donantes en asistolia.

- Se puso en marcha el Contrato de Servicios de Dirección Técnica y Planificación Operativa de la Central de Esterilización del Hospital Universitario La Paz, que contempla diferentes prestaciones, habiéndose efectuado la revisión del 70% del instrumental y la consiguiente reparación o reposición, una parte de la formación y se efectuó la demolición de las instalaciones actuales y se inició la ejecución de las obras del nuevo proyecto.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA MEJORA DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

- No se ha podido crear la unidad de hospitalización a domicilio en pediatría, para la asistencia de 700 pacientes crónicos complejos o pluripatológicos, debido a la no concesión de los recursos materiales y humanos. Se ha puesto en marcha la consulta de enfermería del niño con enfermedad crónica compleja y la primera visita en domicilio al alta del paciente.
- Se ha implantado la telemedicina en la consulta de Crónicos complejos pediátricos, pero quedaría por implantar en otras muchas especialidades. Se

quedó pendiente, aunque ya se está trabajando la base de datos para el seguimiento de pacientes, así como el consentimiento informado para la protección de los datos.

- En cuanto a la reestructuración de las áreas de rehabilitación, fisioterapia y terapia ocupacional para todo el complejo, atendiendo pacientes agudos o de media estancia en programas específicos: neurocognitive, músculoesquelético, cardíaco y respiratorio, se ha desarrollado y se está desarrollando un programa de atención por órganos y en nuevas áreas, teniendo en cuenta las instalaciones de centros periféricos.

Se inició la adecuación de un espacio de 335m<sup>2</sup> en el Hospital Carlos III para implantar un área de rehabilitación que pueda atender a los pacientes ambulantes.

Se completó la obra para ampliación y mejora del gimnasio del hospital de Cantoblanco.

- Se han realizado programas de transición de los pacientes crónicos de la edad pediátrica a la edad adulta en la gran mayoría de las especialidades, en niños diabéticos, en trasplante cardíaco, renal, hepático, en oftalmología, urología compleja. Se ha hecho una guía para todas las especialidades.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

- Se ha llevado a cabo el Plan de renovación tecnológica para modernizar equipamiento obsoleto y que permita manejar información clínica de pruebas diagnósticas en formato electrónico con las inversiones de equipamiento realizadas de estaciones de trabajo quirúrgicas, electrocardiógrafos, monitores de paciente, etc. Este objetivo se ha cumplido al 50 %, pendiente de completar la renovación de otros equipamientos, como por ejemplo en el área de rehabilitación (en este caso se está esperando a completar las obras del Nuevo gimnasio). Parte de la no renovación fue por falta de presupuesto.
- Respecto a la implantación del sistema de descontaminación de bacterias multirresistentes de las habitaciones de pacientes mediante tecnología radiación ultravioleta, el objetivo se ha conseguido al 100 %.

Se ha incorporado al Hospital una máquina de descontaminación por radiación ultravioleta y su utilización se ha incorporado a la rutina de limpieza al alta de todas las habitaciones ocupadas por pacientes colonizados o infectados por microorganismos multiresistentes.

La adquisición del equipo así como su utilización ha sido asumida por la empresa de limpieza que actualmente presta servicios en el Hospital en coordinación con el Servicio de Medicina Preventiva del mismo.

La incorporación de esta máquina a las rutinas de limpieza del Hospital ha supuesto:

- o Una optimización de los recursos materiales y humanos existentes.

- Una mejora en la seguridad del paciente, ya que se garantiza que la habitación que va a ocupar el próximo paciente está en las correctas condiciones de limpieza y desinfección.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA RACIONALIZACIÓN DE LOS CONSUMOS FARMACÉUTICOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

- Ha sido implantado el MUP, módulo único de prescripción farmacéutica.
- Se ha intensificado la relación Atención Primaria - Atención Hospitalaria en el ámbito de la coordinación farmacoterapéutica, en el marco de Comisión de Coordinación en Farmacoterapia, con la implantación y desarrollo del Comité PROA Atención Primaria-Atención Especializada.
- Respecto al avance en las licitaciones de suministros basados en procedimientos asistenciales y resultados en salud, se han llevado a cabo licitaciones basadas en procedimientos quirúrgicos, con el servicio de cirugía general y cirugía torácica, y de resultados en salud, con el servicio de endocrino, con la patología crónica de diabetes.

Se realiza desde abril 2018 licitación electrónica para todos los procedimientos de contratación y se han adaptado la documentación a la Nueva Ley de Contratos.

#### OBJETIVOS DESIGNADOS A LA INNOVACIÓN, DESARROLLO, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

- Se ha creado una unidad con todos los servicios o unidades que trabajan en impresión en 3D, tanto desde el punto de vista asistencial como investigador, e incluso se ha solicitado algunas becas y ayudas en Investigación.
- En cuanto al desarrollo de la formación transversal de los médicos internos residentes mediante el Centro de Simulación Avanzada del HULP, se ha propuesto como objetivo armonizar dicha formación transversal de los residentes para garantizar un estándar común de competencia clínica de calidad. Para ello, se está colaborando con Docencia para implantar un sistema de formación en competencias.

Hemos empezado por uno de los elementos clave de este programa como es la evaluación formativa, y dentro de esta es esencial proporcionar un feedback efectivo al residente sobre sus actuaciones para estimular el aprendizaje.

Este programa se ha diseñado para entrenar a tutores e instructores en la realización de un feedback estructurado y efectivo a los residentes durante las evaluaciones formativas.

Los objetivos serían:

- Entrenar habilidades para proporcionar feedback efectivo.
- Crear un contexto para conversaciones de aprendizaje.
- Identificar los motivos del rendimiento clínico y necesidades de mejora futura.
- Ayudar a los residentes a mantener un buen rendimiento clínico.

A nivel práctico trabajamos con un modelo de curso de 12h, con tres módulos de 4h.

Se han desarrollado más de 75 cursos para residentes, siendo obligatorio el de RCP para todos los residentes y algunos obligatorios según la especialidad.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188201 HOSPITAL LA PAZ

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	47.800	48.372
		(M) 23.900	(M) 25.631
		(H) 23.900	(H) 22.741
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,13	1,19
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	7,05	6,97
INTERVENC. PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	34.422	31.680
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	236.300	236.577
		(M) 118.150	(M) 98.362
		(H) 118.150	(H) 138.215
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	12,92	12
		(M) 6,46	(M) 5
		(H) 6,46	(H) 7
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	295.000	304.169
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,57	2,58
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	90.000	80.422
		(M) 45.000	(M) 45.535
		(H) 45.000	(H) 34.887
NÚMERO LINEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	78.931	81.769
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	162.182	176.140
		(M) 81.091	(M) 60.064
		(H) 81.091	(H) 116.076

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8202</b>	<b>HOSPITAL DOCE DE OCTUBRE</b>

---

El Hospital Universitario 12 de Octubre es un centro especializado de referencia en atención, investigación y docencia. Es uno de los mayores de España, con una cartera de servicios capaz de resolver todo tipo de patologías médico-quirúrgicas y realizar diagnósticos personalizados y precisos. En su área de actividad, destacan cuatro ejes asistenciales: el trasplante de órganos, la atención al politraumatizado, la atención neonatal y el tratamiento integral del cáncer. En torno a ellos se organizan una pluralidad de servicios de alta excelencia, perfectamente coordinados.

En 2019, un total de 15 servicios del Hospital se situaron entre los cinco servicios clínicos con mayor reputación de país, según el Monitor de Reputación Sanitaria, alcanzando la cuarta posición como hospital público.

Por otra parte, el Hospital el Hospital Universitario 12 de Octubre ha finalizado la Autoevaluación según el modelo EFQM en 2018-2019, elaborando un plan de mejoras cuyas actuaciones se integrarán en la Estrategia 2020-2024 del centro.

Asimismo, 39 unidades y procesos del hospital se encuentran acreditados por diferentes organismos nacionales e internacionales. En 2019 se produjeron las siguientes acreditaciones: Acreditación Europea del Laboratorio de Histocompatibilidad; Acreditación MEPA The Hospital for Sick Children y la Acreditación SEC-Excelente para el proceso del balón de contrapulsación intra-aórtico.

Se ha obtenido el reconocimiento del Índice de Humanización de Hospitales Infantiles y el Sello de Calidad a la información para pacientes oncológicos.

Los proyectos más relevantes desarrollados sobre resultados en salud, experiencia del paciente y seguridad del paciente, son los siguientes:

- Estudio VOICE para medición de resultados en salud en cáncer de mama y pulmón, promovido por un Consorcio Internacional de Hospitales, el Instituto de investigación de enfermedades crónicas de Osakidetza y compuesto por 12 hospitales europeos.
- Colaboración en “Health at a Glance 2020” como grupo de expertos en Patient-reported outcomes measures (PROM) para pacientes de cáncer de mama.
- Proyecto para la realización de un estudio de experiencia del paciente y diseño de un borrador de Patient-Reported-Experience-Measures (PREM) (convenio de colaboración con entidad externa).
- Proyecto de medición sistemática de resultados en salud de la cohorte de pacientes del hospital con Degeneración Macular Asociada a la Edad (convenio de colaboración con entidad externa).

- Participación en un consorcio de hospitales españoles para la medición sistemática de resultados en salud de pacientes con Enfermedad Inflamatoria Intestinal.
- Proyecto de Mejora del Bienestar Emocional del Niño Hospitalizado en colaboración con la Fundación Avedis Donabedian.
- Participación en el estudio multicéntrico ESHMAD de la Comunidad de Madrid para la identificación de eventos adversos de pacientes hospitalizados.
- Participación en el proyecto piloto para la incorporación del código sepsis con herramientas de ayuda a la decisión mediante inteligencia artificial en colaboración junto el Hospital Son Llatzer.

En sistemas de información se ha obtenido la reacreditación del nivel 6 del modelo de adopción de HCE de HIMSS, que ha requerido esfuerzos importantes y supone un reconocimiento internacional.

Este Hospital es uno de los pocos centros españoles que realiza todos los tipos de trasplante de órganos sólidos. Gracias a los resultados obtenidos año tras año, ocupa una posición consolidada de liderazgo nacional. Durante este ejercicio, el Hospital 12 de Octubre ha realizado 245 trasplantes (117 renales, 60 hepáticos, 18 cardíacos, 47 pulmonares, 3 de páncreas).

Durante 2019 se han llevado a cabo diversas obras dirigidas a aumentar la seguridad de las instalaciones, mejorar el confort de nuestros pacientes y sus familias, y humanizar la asistencia. Entre las realizadas, cabe destacar la obra en el servicio de neonatos que se finalizara a primeros de 2020.

Asimismo, se ha iniciado obras en el servicio de urgencias como inicio y preparación hacia la construcción del nuevo hospital. Para ello se convocó y adjudicó la elaboración de un proyecto para la construcción del nuevo hospital 12 de octubre, teniendo la intención de iniciar su licitación en el ejercicio 2021.

Se ha continuado con la implantación de nuevos armarios automatizados por las plantas de hospitalización.

Por otra parte, se han iniciado las obras necesarias para la puesta en marcha y adecuación de los espacios del Servicio de Oncología radioterápica y que permitan la puesta en marcha de los equipos financiados por la fundación Amancio Ortega, que estimamos finalicen a inicios del 2021.

Por otra parte, dentro de la mejora del confort de nuestros pacientes, se han adquirido camas, dentro de un plan de renovación de todas las camas que no estén automatizadas, adquiriendo durante el 2019 150, plan de dotación que continuará durante los próximos años.

Por otra parte, se ha realizado la renovación de la mayor parte de las torres de laparoscopia y endoscopia.

Dentro de su estrategia de certificación de calidad, el Hospital 12 de Octubre ha continuado con la acreditación de unidades y servicios mediante la norma ISO 9001.

Actualmente, son 13 las unidades acreditadas por esta norma, incorporándose este año la Unidad de Endoscopias Digestivas.

Destaca también la actividad investigadora del Hospital 12 de Octubre. Es uno de los centros sanitarios del país con mayor impacto en sus publicaciones sanitarias y con mayor número de proyectos de investigación en curso.

En el año 2019 se publicaron 750 artículos en revistas indexadas, de las cuales más del 60 % se situaban en el primer cuartil de su área temática y el 30 % en el primer decil de las revistas más citadas.

Además, se ha obtenido financiación pública y privada para un elevado número de proyectos de investigación y se han desarrollado un gran número de ensayos clínicos, de los que una parte importante fueron ensayos en fase temprana. Se han mejorado los datos respecto al año 2018, incrementando el número de artículos publicados en revistas indexadas.

La constitución en 2009 del Instituto de Investigación del Hospital 12 de Octubre supuso un punto de inflexión importante en investigación, desarrollo e innovación y, gracias a su aportación, estas facetas de nuestro hospital han experimentado un auge muy importante, potenciando la actividad investigadora e innovadora.

La unidad de innovación ha alcanzado la mayor parte de sus objetivos, y se han registrado un buen número de patentes y modelos de utilidad. Gracias a ello, en 2019 este Centro se situó en los primeros puestos de centros investigadores e innovadores del país, trabajando al mismo tiempo para trasladar los resultados de sus estudios a la práctica clínica diaria y al sector productivo. Asimismo, hemos elaborado el nuevo Plan Estratégico del Instituto de Investigación i+12 en este año 2019 con un horizonte temporal hasta 2023.

En el ámbito docente, este Hospital también es referencia, con casi todas las unidades docentes acreditadas. En 2019 se recibieron en el hospital 132 médicos para completar su formación como especialistas. En total, en el Hospital 12 de Octubre hay de manera continuada más de 500 especialistas en formación impulsando la misma mediante actividades específicas como Jornada de Puertas Abiertas, Jornadas de presentación de casos Clínicos, Jornadas de Investigación para Residentes, Orientación Profesional, Bienvenida, Homenaje a los que finalizan y cursos de formación continuada.

En el año 2019 se han finalizado las obras del centro de formación y simulación avanzada, habiéndose realizado el plan funcional y el plan de montaje del centro. Se ha designado al coordinador de operaciones y al coordinador técnico, y se han contratado un técnico en informática para operaciones de simulación y un gestor económico administrativo del centro

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

El Hospital 12 de Octubre ha cumplido los objetivos previstos para 2019, resultando destacable la evolución respecto al año anterior.

En el ámbito de hospitalización ha atendido 953 episodios de hospitalización (2,14 %) más de los previstos, con una complejidad de la casuística atendida muy superior a la



esperada y una estancia media ligeramente por debajo, de forma que, en la hospitalización, con los recursos disponibles, se ha absorbido la demanda asistencial con más eficiencia gracias a la mejora de la estancia media.

Por lo que respecta a las demás modalidades asistenciales, el Hospital ha superado las previsiones: +6,48 % en urgencias atendidas, mejorando, además el porcentaje de urgencias ingresadas, +1,96 % en intervenciones quirúrgicas, aumentando considerablemente el peso medio de las altas, por tanto la complejidad.

De todo ello resulta que se ha logrado una mejora en la actividad hospitalización y en todas las modalidades asistenciales, necesario para atender adecuadamente las necesidades asistenciales de los ciudadanos atendidos en el Hospital, que ha sido posible gracias a mejoras de la eficiencia como queda reflejado en la disminución de la estancia media, para una mayor complejidad de la casuística atendida.

En lo que respecta a la estancia media, el objetivo ha sido superado, continuando con la tendencia iniciada en años anteriores.

En 2019 se ha seguido la trayectoria iniciada en 2018 en lo que se refiere a las intervenciones programadas, superando el objetivo propuesto para el ejercicio, así como las realizadas en 2018. En dicho ámbito, es importante resaltar no solo el cumplimiento de los objetivos establecidos, sino también el incremento en el número de intervenciones realizadas en régimen ambulatorio, mejorando así el índice de ambulatorización y evitando con ello ingresos innecesarios.

En el ámbito de las urgencias hay que señalar que es una modalidad asistencial en la que es muy complicado contener la demanda, que viene creciendo año tras año. El inicio de las obras en el Servicio de Urgencias, ha supuesto que no se haya conseguido alcanzar el objetivo del número de urgencias ingresadas, si bien se ha mejorado respecto al 2018.

Por otra parte, con el fin de mejorar el funcionamiento del Servicio de Urgencias, se han modificado los circuitos asistenciales y su coordinación con las plantas, consiguiendo reducir los tiempos de traslado interno de los pacientes, los tiempos de respuesta a los mismos, aumentado su confort y su privacidad. En la misma línea de mejora, se ha seguido trabajando con el SUMMA en la identificación de los pacientes antes de su llegada al Servicio de Urgencias del Hospital.

En la misma línea, se han aumentado las primeras consultas (es decir, se atienden más demanda de la realizada en 2018, al igual que ocurre en las intervenciones quirúrgicas).

Durante el año 2019, con el objetivo de impulsar la Continuidad Asistencial entre Atención Primaria (AP) y otros dispositivos asistenciales como Centros Sociosanitarios (CSS) públicos y/o privados y Hospitales de Media y Larga Estancia (HMyLE), se han realizado las siguientes acciones:

- Inicio de la implementación de la econsulta con los Centros de Salud (CS) de referencia del Hospital 12 de Octubre. Consulta virtual agendable y trazable a través de la herramienta SIPE (Sistema Integrado de Peticiones e Informado), de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios.

A cierre de 2019 estaba implementado en 19 Servicios del Hospital Universitario 12 de Octubre; Cirugía Maxilofacial, al ser referencia para otros hospitales, se ha

---

abierto a toda la Atención Primaria, incluyendo por supuesto los Odontólogos de la misma.

- Se ha avanzado en el rediseño de circuitos de comunicación inter e intra niveles. en relación al Paciente Crónico Complejo. El Hospital Universitario 12 de Octubre, se mantiene como el hospital que maneja un mayor número de pacientes identificados desde sus Centros de Salud e integrados en su Historia Clínica.
- Consolidación de la relación con los Hospitales de Media Estancia, elaborando en concreto con el Hospital de Guadarrama, un acuerdo de colaboración y seguimiento de indicadores y reuniones programadas.
- Reuniones bimensuales con los Responsables de Continuidad de cada Centro de Salud (CS).
- Reuniones organizativas con la Dirección Asistencial Centro y con los equipos directivos de los Centros de Salud.
- Reuniones presenciales en todos los Centros de Salud de la zona.

En el área de Gestión del Medicamento se realizó un plan estratégico que se comenzó a implementar durante el año 2017 y cuyos hitos fundamentales han sido, el cambio de ubicación del Servicio de Farmacia y una modernización y automatización de los procesos y procedimientos internos, instalando almacenes automatizados (carruseles) que han llevado aparejado un cambio de los sistemas de información.

Se ha producido una integración entre la prescripción electrónica que se realiza en la historia clínica y los armarios automatizados de dispensación de medicamentos que durante el año 2018 ha continuado en 2019.

Destaca que toda la actividad de pruebas diagnósticas de imagen, han sido realizada con medios propios al igual que en 2018 y se ha continuado en la mejora de la adecuación de la indicación de las exploraciones reduciendo el número de pruebas realizadas.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188202 HOSPITAL DOCE DE OCTUBRE

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	44.500	45.453
		(M) 23.296	(M) 24.104
		(H) 21.204	(H) 21.349
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,07	1,15
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	7	6,85
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	26.000	26.509
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	257.001	273.664
		(M) 143.021	(M) 152.532
		(H) 113.980	(H) 121.132
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	27.001	27.538
		(M) 15.026	(M) 15.146
		(H) 11.975	(H) 12.392
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	375.000	273.211
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,60	2,56
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	86.000	74.363
		(M) 43.817	(M) 36.289
		(H) 42.183	(H) 38.074
NÚMERO LINEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	90.000	89.979
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	165.001	167.720
		(M) 84.068	(M) 96.913
		(H) 80.933	(H) 70.807
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	PACIENTES	66.000	67.293
		(M) 33.627	(M) 42.184
		(H) 32.373	(H) 25.109

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8203</b>	<b>HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL</b>

---

El Hospital Universitario Ramón y Cajal es un hospital público de la Comunidad de Madrid que, en el marco de la libre elección, proporciona a los ciudadanos una atención sanitaria de excelencia, y especializada en procesos complejos, asegurando la continuidad asistencial, en un entorno accesible, respetuoso y amable. Es además un Hospital de referencia nacional en múltiples servicios y procesos asistenciales.

Hay que destacar en primer lugar que el hecho más significativo que ha marcado el ritmo de la actividad asistencial en 2019 y que ha repercutido en todos los Servicios médicos y de enfermería ha sido la utilización de la Historia Clínica Electrónica.

Los recursos asignados a este Centro de gasto se han dirigido a mejorar los Servicios y Unidades que por su actividad y deterioro actual de sus infraestructuras era imprescindible realizar actuaciones para que incorporen nuevas formas de organización, de forma que la atención a los usuarios sea la más adecuada:

- Nuevo Hospital de Día Médico (Onco-Hematológico) en planta -2.
- Inicio de Unidad Multidisciplinar de Endoscopias en planta -2.
- Inicio de Nueva UVI Médica y cuidados intermedios en planta 5ªC.
- Nueva Unidad del Dolor en planta 6ªD.
- Adecuación de una nueva sala de extracciones.
- Implantación completa de solicitud electrónica de laboratorio con sistema de impresoras Zebra.
- Transformación digital de los procesos en el Servicio de Anatomía Patológica.
- Consolidación de la UCRE (Unidad Central de Recepción de Muestras).
- Continuar el desarrollo del nuevo bloque quirúrgico con 15 quirófanos, incluyendo 29 puestos de Hospital de Día con actividad programada de mañana y tarde.

Respecto a la nueva tecnología en el Servicio de Oncología Radioterápica se pone en marcha el primer acelerador que permite tratamientos con intensidad modulada, radioterapia guiada por la imagen y superficie, además de 2 aceleradores uno de electrones y otro montado en brazo robotizado y en Radiología se ha puesto, 1 TAC y 1 Resonancia.

En Cardiología se dota de una nueva Sala de Hemodinámica.

En cuanto a los aspectos más relevantes planteados para la continuidad asistencial se ha continuado con los proyectos siguientes:

- Implantación del PAI PCC (Proceso Asistencial Integrado del Paciente Crónico Complejo) en continuidad con los 20 CS de referencia.
- Potenciación de la Unidad de Continuidad Asistencial con refuerzo de la figura de Enfermera de Continuidad Asistencial que garantiza la continuidad en la transición de pacientes.

- Redefinir los circuitos con la red sociosanitaria en la atención a pacientes institucionalizados.

Además, en el último trimestre del año se inicia la obra de reforma y acondicionamiento de la nueva Unidad de Endoscopia y se continúa con la obra de sustitución de falsos techos y la sala limpia de farmacia. Respecto a la obra para la sustitución de las fachadas, se encuentra en fase de tramitación para la adjudicación de la obra, una vez que se realizado el proyecto.

Respecto a la gestión de recursos y servicios generales del hospital, los objetivos han estado orientados a dar continuidad en las mejoras de las instalaciones y renovación de las áreas de hospitalización, con adecuación de pequeños espacios y la reforma de los vestuarios, con dotación de nuevo mobiliario.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos económicos, se ha continuado con la realización de Pactos de Objetivos anuales con los Servicios y el seguimiento mensual por parte del Equipo directivo de los resultados asistenciales y económicos. Se han incrementado considerablemente los procedimientos de contratación tanto de medicamentos, material sanitario, obras y servicios, todos a través de medios electrónicos.

También se ha participado en todos los proyectos centralizados de Acuerdos Marco y se han mantenido reuniones de seguimiento para el uso racional del medicamento y cumplimiento de indicadores de coste de tratamiento con aquellos servicios que tienen mayor impacto en el gasto de farmacia.

#### ANÁLISIS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO Y SUS INDICADORES

Los recursos materiales y económicos asignados en 2019 han sido gestionados de manera eficiente con el fin de conseguir una correcta asignación de los mismos para la demanda asistencial de la población, asegurando el objetivo de:

#### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

A 31 de diciembre de 2019, la población adscrita en el área de influencia es de 593.075 ciudadanos, el 8,51 % de la población madrileña y para lo que ha utilizado los siguientes recursos: para hospitalización aproximadamente 802 camas, para la actividad quirúrgica tanto para pacientes hospitalizados como ambulantes, 45 quirófanos y para la actividad ambulatoria, 225 locales de consultas en el Hospital y 65 en los Centros de Especialidades, además cuenta con 145 puestos para tratamientos en régimen de hospital de día, así como 24 puestos para diálisis.

En cuanto a los recursos humanos, la plantilla a 31 de diciembre es 4.836 trabajadores, de los que 856 son facultativos especialistas de área y además cuenta con 454 M.I.R. de distintas especialidades, también cuenta con personal sanitario en formación de otras ramas, becarios y personal de investigación.

Respecto al Balance Asistencial en 2019, en el área de hospitalización se ha tenido un número de ingresos muy similar al objetivo y se ha continuado mejorando los indicadores asistenciales en lo que respecta a la estancia media, que ha sido inferior a lo previsto,

---

situándose en 6,89 días y se ha superado el objetivo marcado en cuanto al peso medio que se sitúa en 1,29 de complejidad, muy superior al 1,26 previsto y al 1,24 del año anterior.

En el área quirúrgica, el número de intervenciones programadas ha sido 25.060 realizadas, cifra que se encuentra por debajo del objetivo ya que se sigue potenciando la cirugía ambulante.

El número de urgencias también ha superado el objetivo, habiéndose atendido 154.662 casi un 4 % más que el objetivo y se ha mantenido el porcentaje de urgencias ingresadas, siendo el 11,30 %, porcentaje similar al año anterior y próximo al 11,10 % de objetivo.

En cuanto al número de consultas primeras se sitúa un 8% por encima de objetivo presupuestado que fue de 267.000, habiéndose realizado en 2019, 289.981 y con una relación de primeras/sucesivas de 2,78, manteniéndose próximo al de 2018.

Se continúa con la potenciación en la actividad ambulatoria y los tratamientos en Hospitales de Día, se han realizado 60.858 tratamientos, cifra muy superior al objetivo y un 12 % más que en 2018 que ascendió a 54.421 tratamientos.

El número de dispensaciones de medicamentos a pacientes externos continúa creciendo de forma importante, siendo en este ejercicio 67.637 líneas dispensadas, lo que significa un 24 % más que lo previsto.

La actividad en el área de pruebas diagnósticas sigue la tendencia ascendente, se han realizado un total de 155.961, que significa un 2,3 % más que en 2018 y se supera la previsión realizada en el anteproyecto.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188203 HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	32.600	32.442
		(M) 16.300	(M) 15.741
		(H) 16.300	(H) 16.701
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,26	1,29
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	7,15	6,89
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	28.000	25.060
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	149.800	154.662
		(M) 74.900	(M) 83.899
		(H) 74.900	(H) 70.763
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	11,10	11,30
		(M) 5,55	(M) 5,90
		(H) 5,55	(H) 5,40
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	267.000	289.981
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,60	2,78
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	57.000	60.858
		(M) 28.500	(M) 30.790
		(H) 28.500	(H) 30.068
NÚMERO LINEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	49.300	67.637
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	155.000	155.961
		(M) 77.500	(M) 89.865
		(H) 77.500	(H) 66.096

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8204</b>	<b>HOSPITAL CLÍNICO</b>

---

El Hospital Clínico San Carlos (HCSC), presta la atención de su competencia a través de los servicios contenidos en su cartera a una población de 375.779 habitantes, según la base de datos de Tarjeta Sanitaria Individual y que se corresponde con la población de los 14 Centros de Salud que tienen como referencia directa este Hospital. Además, oferta su atención a población de otros hospitales en materia de procesos complejos médicos, quirúrgicos, así como una red asignada para Salud Mental.

De tal manera que, durante el 2019, se ha mantenido la referencia en materia de Atención Cardiovascular, Anatomía Patológica, Cirugía Neonatológica y Fetal, Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Neonatología, Cirugía Plástica y Reparadora, Farmacología Clínica, Hematología, Inmunología, Cirugía Torácica, Medicina Nuclear, Neurofisiología Clínica, Neurología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Radiodiagnóstico, Traumatología y Cirugía Ortopédica y Oncología Radioterápica.

El Hospital tiene alianzas estratégicas del Instituto Cardiovascular con los Hospitales Príncipe de Asturias, Móstoles, Severo Ochoa, Fuenlabrada y Gómez Ulla en Cardiología Intervencionista y Cirugía Cardíaca, y para los Hospitales Príncipe Asturias, Puerta de Hierro y El Escorial en Angiología y Cirugía Vascular; de Anatomía Patológica con el hospital del Sureste y Hospital de la Cruz Roja; del Instituto del Niño con los Hospitales La Paz y Ramón y Cajal para la atención cardiológica pediátrica, de Cirugía Plástica con el Hospital de Móstoles, de Hematología con el Hospital Niño Jesús para la transición de pacientes a la edad adulta y de consultas de Telemedicina con los Hospitales de Guadarrama y la Fuenfría.

Además, durante 2019, ha establecido otras alianzas estratégicas: del Instituto de la Mujer y del Instituto del Niño con el Hospital del Niño Jesús para la preservación ovárica en niñas con cáncer y de Medicina Nuclear con el Hospital Príncipe de Asturias para realización de PET.

Asimismo, se desarrolla el Programa de Cáncer Familiar desde el Instituto de Oncología para los Hospitales La Princesa, Henares, Santa Cristina, Niño Jesús, Puerta de Hierro y El Escorial.

El HCSC está integrado en la red de atención continuada al Ictus, al Código Infarto, código sepsis, iniciándose en 2019 el código aorta y potenciándose la atención al politraumatizado.

Las Unidades de Referencia (Unidades CSUR aprobadas por el Consejo Interterritorial de Salud) han seguido dando servicios a ciudadanos de otras Comunidades Autónomas en las siguientes patologías:

- Glaucoma congénito y glaucoma en la infancia.
- Reconstrucción de la superficie ocular compleja. Queratoprótesis.
- Cirugía reparadora compleja de válvula mitral.



- Cirugía reparadora del ventrículo izquierdo.
- Esclerosis múltiple.
- Atención a la patología vascular raquimedular.
- Enfermedades raras que cursan con trastornos del movimiento.
- Sarcoma y otros tumores musculoesqueléticos en el adulto.
- Enfermedades glomerulares complejas.

El HCSC ha sido designado en el año 2019 centro nacional asociado a las redes europeas ERN EYE (red europea de enfermedades oculares raras) y VASCERN (red europea de enfermedades vasculares raras).

El HCSC, continúa apostando por el modelo de gestión clínica, a través de sus Institutos y Unidades de Gestión Clínica.

En el marco del Programa de Acreditación de Centros Comprometidos con la Excelencia de Cuidados (BPSO), se mantiene la acreditación, como Centro comprometido con la excelencia en cuidados, por la implantación de las tres guías de práctica clínica: Lactancia Materna, Cuidados del Estoma y Guía de Valoración y Manejo del Dolor.

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

### **CONTINUIDAD ASISTENCIAL**

En el marco de las actuaciones de la Estrategia de Crónicos de la CM, durante 2019, se ha trabajado en la implantación del proceso asistencial de atención al paciente con Insuficiencia cardíaca; igualmente en el seguimiento, evaluación y mejora continua del proceso asistencial integrado de atención al paciente crónico complejo y del proceso asistencial para el paciente con EPOC.

Con respecto a la integración funcional con atención primaria se han desarrollado cuatro jornadas conjuntas, se han elaborado protocolos de actuación coordinados para la evaluación y seguimiento de patología ginecológica, oncológica, traumatológica y dolor crónico no oncológico. Se ha mejorado la coordinación inter-niveles con una mayor comunicación entre profesionales, a través del impulso con los especialistas de referencia en las especialidades de medicina interna, geriatría, y cardiología, la enfermería de continuidad asistencial y los especialistas consultores.

Se ha implantado la e-consulta, como herramienta de comunicación entre ámbitos asistenciales en 11 servicios (9 servicios médicos y 2 servicios quirúrgicos).

Se ha dado respuesta al 100 % de Sospechas de malignidad (SM) y de valoraciones por especialista (VPE).

Se ha trabajado para la mejora de la continuidad asistencial desde la Comisión de Continuidad Farmacoterapéutica, teniendo reuniones con los responsables de uso racional del medicamento de atención primaria y diferentes servicios del hospital (Geriatría, Psiquiatría, Endocrinología, Urgencias).

Se ha creado la comisión de PROA para paciente ambulatorio, con el objetivo de optimizar el uso de fármacos antibióticos y seguir las guías de tratamiento que se recomiendan tanto en pacientes adultos como en niños.

Desde la Comisión de Continuidad en Cuidados se ha realizado una encuesta de satisfacción relacionada con las enfermeras de continuidad asistencial y la comunicación con los Centros de Salud. Se inician asimismo intervenciones coordinadas y específicas entre los profesionales de hospitalización continuidad asistencial consultas y hospitales día en la línea de mantener un seguimiento estrecho entre los dos ámbitos para disminuir y/o evitar reingresos en EPOC, ICA y pacientes con Disfagia. Se han elaborado dípticos para este tipo de pacientes. Las enfermeras de continuidad lideran la continuidad en estos procesos compartidos.

### INNOVACIÓN, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

El HCSC ha tenido durante 2019, 617 alumnos para formación pregrado Universitaria y no Universitaria. En Formación Postgrado Universitaria se ha contado con un total de 150 alumnos repartidos entre títulos propios, másteres y doctorados. En Formación Sanitaria Especializada se están formando 520 residentes, habiendo acogido además a 290 residentes rotantes de otros centros y a 80 especialistas en estancias formativas. Por lo que respecta a la Formación Continuada, se han llevado a cabo 115 cursos que han recibido 1547 trabajadores; asimismo, se han realizado talleres, formación de usuarios, sesiones clínicas bibliográficas y acciones formativas (41) de los que se han beneficiado más de 700 profesionales y se acreditaron oficialmente 121 actividades (82 Medicina, 24 Enfermería y 15 Gestión – Transversal).

En enfermería, se han formado 437 alumnos en formación pregrado Universitaria y no Universitaria. En Postgrado Universitario un total de 185 alumnos repartidos entre títulos propios, másteres y doctorados. En Formación Sanitaria Especializada se están formando 30 residentes, habiendo acogido además a 7 residentes rotantes de otros centros y a 29 especialistas en estancias formativas. En Formación Continuada, se han realizado 32 cursos, 4 jornadas, 89 sesiones, 8 seminarios, para 2205 trabajadores, acreditándose oficialmente 32 actividades; asimismo, se han realizado 13 talleres, 66 sesiones Formativas, 24 cursos, 2 seminarios, para más de 778 profesionales.

Se inicia la proyección del Plan 20-20: 12 retos en cuidados, enmarcado en el ámbito de la iniciativa de la OMS “Nursing Now”. El plan tiene como objetivo impulsar iniciativas investigadoras, participativas, formativas y de mejora asociadas a procesos de cuidados enfermeros estratégicos y de impacto en la salud, que puedan ser incorporados a la práctica y cuyos resultados puedan ser evaluados posteriormente. Los procesos de cuidados incluidos fueron: reacciones adversas, prevención de caídas, EPOC, humanización de cuidados, sepsis, insuficiencia cardíaca, higiene de manos, cuidados de la piel, incontinencia urinaria, valoración y manejo del dolor, valoración del estado nutricional y bacteriemia asociada a catéteres.

En el campo de la investigación, han estado activos 145 proyectos competitivos cuyos IP pertenecen al Instituto de Investigación Sanitaria Hospital Clínico San Carlos (IdISSC). Se han publicado un total de 1.280 documentos, de los que 770 corresponden a artículos, revisiones y material editorial indexados en el JCR; éstos últimos alcanzaron un total de 3609,62 puntos de factor impacto, y el 70 % de ellos se sitúan en los cuartiles primero y segundo de sus categorías.

Así mismo, cuenta con un total de 17 Registros de la Propiedad Intelectual e Industrial activos.

Durante este período se han mantenido activos 48 proyectos con apoyo de la Unidad de Innovación.

### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

Se ha desplegado el plan de acción del año 2019, según las líneas marcadas por el comité director de RSC, a través de los grupos de trabajo. Este plan de acción ha contemplado las siguientes actuaciones:

- Publicación y difusión del código ético en materia de RSC compartido para el Hospital y los centros de salud de su área de influencia.
- Puesta en marcha del Programa Paciente Experto 360º en colaboración con la Escuela Madrileña de Salud.
- Mapeo e identificación de profesionales que realizan cooperación internacional y para el desarrollo.
- Realización de Jornada de Cooperación para el Desarrollo “Mujeres cooperantes”
- Realización de Jornada de RSC: “Agenda 2030” con entrega de reconocimientos de Buenas Prácticas en materia de RSC a profesionales y entidades colaboradoras del Hospital y centros de salud de atención primaria.
- Realización del II Encuentro IdISSC “Sociedad y ciencia se dan la mano” en colaboración con el comité de pacientes del Hospital.
- Realización de los “Desayunos compartidos” en el seno del comité de pacientes.
- Redacción y edición del libro “8 años de relato breve” presentado en la entrega de premios de la IX Edición del Concurso de Relato Breve Dr. Pedro Zarco.
- Coordinación de la Biblioteca de Pacientes y Empleados con más de 20.000 volúmenes prestados.
- Coordinación de los 343 voluntarios de las diferentes entidades colaboradoras.
- Atención, acompañamiento y mediación en caso de conflicto con ciudadanía de etnia romaní.
- Actualización y mantenimiento del Canal de TV interno: ClínicoTv.
- Organización del concurso de “Hospital sin humos, Hospital feliz” en colaboración con el comité de prevención de tabaquismo.
- Fomento de la cultura de la salud a través de la organización, desarrollo y realización de actividades con la Escuela Madrileña de la Salud con motivo de la celebración de días mundiales relacionados con asociaciones de pacientes concretas.

Durante 2019 se ha logrado la certificación conforme a la norma UN EN ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental del Hospital para todas sus acciones (asistencial, docente e investigadora) y la renovación Inscripción EMAS 2019 por tres años más.

De manera periódica se efectúa un seguimiento de los diferentes indicadores climáticos procediendo dentro de la capacidad de la organización cuando se producen desviaciones. La información sobre dichos indicadores se traslada a la Subdirección General de Calidad.

Como venimos haciendo cada año desde 1999 se ha trabajado sobre objetivos de disminución de gasto energético, reducción en la generación de residuos, aumento de la

participación de los trabajadores, y asimismo se han realizado actos de sensibilización como:

- Día Mundial del Agua.
- Día Mundial del Medio Ambiente.
- Día Mundial de la Salud Ambiental.
- Campaña recicla tu Navidad.
- Exposición: “El Gorrión y la Biodiversidad Urbana”.

Además, se ha participado en jornadas y congresos:

- Participación en la II Jornada de Responsabilidad Social.
- Participación en la Jornada Somosclínico.
- Participación en 21 Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria.

Se mantiene una fluida comunicación con los usuarios y trabajadores sobre logros, necesidades y estado general del Sistema de Gestión Ambiental, haciéndoles partícipes de éste y se fomenta al máximo buenas conductas ambientales entre los proveedores y subcontratistas, evaluando ambientalmente los productos, actividades y proyectos, antes de llevarse a cabo.

Se han desarrollado estrategias de compra socialmente responsable en contratos y suministros del hospital, de acuerdo con nuestra Política Ambiental (renovada este año) y la nueva ley de contratos del sector público.

#### CALIDAD, SEGURIDAD Y PROCESOS

En el Área de Seguridad del Paciente a lo largo de 2019, se han notificado a CISEMadrid más de 800 incidentes de seguridad y 149 al portal de uso seguro del medicamento. De ellos se han analizado 739 (52 %) incidentes y se han identificado 181 propuestas de mejora.

Hay designados en las diferentes unidades y servicios un total de 126 responsables de seguridad sanitarios y no sanitarios, cubriendo la totalidad de las áreas de la organización. El despliegue formativo se ha adaptado a las necesidades de los profesionales en seguridad clínica y gestión del riesgo sanitario, configurándose de la siguiente manera: Seminarios básicos de seguridad (2), Taller de rondas de seguridad (4), Taller de manejo de la aplicación CISEMadrid (3) y Taller de Análisis Causa Raíz (1).

Se ha realizado una profunda revisión del Listado de Verificación Quirúrgica que llevamos utilizando durante los 10 últimos años, asumiendo la coordinación del listado por parte del anesthesiólogo.

Se ha implementado en el Servicio de urgencias la incorporación desde el triage, de las constantes del paciente a la historia clínica, de forma electrónica.

Se ha puesto en marcha una estrategia para formar y difundir los beneficios del retraso del pinzamiento del cordón en los recién nacidos.

Hemos incorporado 2 escalas de valoración del dolor que se suman a las ya existentes, necesarias para el paciente no comunicativo (Campbel) y paciente con deterioro cognitivo (PAINED).

Continuamos manteniendo los resultados obtenidos en el desarrollo de úlceras por presión durante el ingreso, por debajo de la meta definida a partir de estándares de calidad establecidos en contrato programa.

Se han realizado durante este año 11 rondas de seguridad en diferentes servicios asistenciales y no asistenciales, como herramienta, de carácter no punitivo, para fortalecer y mejorar la cultura de seguridad del paciente implementando la totalidad de los compromisos asumidos.

Se ha participado en el estudio ESHMAD para conocer la prevalencia de incidentes y eventos adversos relacionados con la asistencia hospitalaria.

Se ha continuado con el análisis del mapa de riesgos del proceso quirúrgico, abordando los riesgos de los procesos de la fase intraquirófono, especialmente los relacionados con el listado de verificación quirúrgica y se ha realizado una encuesta de cultura de seguridad a los profesionales de áreas quirúrgicas.

Durante 2019, se han logrado unificar tanto los objetivos asistenciales como los de compromiso de gestión. Además, se han incluido las líneas de actuación de seguridad del paciente de la UFGR, líneas de actuación en Humanización y las definidas por los servicios certificados por la norma ISO 9001, alineados con las distintas líneas estratégicas definidas en la Estrategia “Visión 2025”.

Se ha desarrollado un proyecto asistencial dirigido a mejorar la atención al paciente con insuficiencia cardiaca (IC) y prevenir reingresos. Actualmente se está evaluando el impacto de la implantación de las acciones para la planificación y seguimiento precoz.

Se ha creado una Unidad de Día para mejorar la atención al paciente con diagnóstico de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y prevenir reingresos. Este proyecto incluye la implantación de un programa de actuación multidisciplinar en el paciente con diagnóstico de EPOC hospitalizado que va a permitir la identificación precoz, detectar barreras, reforzar la educación sanitaria y potenciar la continuidad asistencial, entre otras.

Además, la organización mantiene la certificación conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para las actividades realizadas por:

- Servicio de Farmacología clínica
- Servicio de Microbiología clínica
- Servicio de Atención al Paciente
- Servicio de Transfusión
- Servicio de Farmacia
- Cirugía Cardíaca
- Coordinación de Trasplantes
- Unidad de Celadores
- Unidad de Sanidad Mortuoria
- Unidad de Hospitalización a Domicilio
- Proceso de atención integral al paciente ostomizado y cuidador
- Unidad de Medicina Hospitalaria
- Unidad Gestión de Seguridad
- Unidad de Información y Acogida
- Unidad de Psiquiatría del Niño y Adolescentes
- Proceso de cuidados de enfermería en las úlceras por presión

Se ha conseguido añadir, durante este periodo, la certificación del Biobanco del Instituto de Investigación Sanitaria, constituido como unidad transversal de soporte a la investigación y de tratamiento de muestras biológicas de origen humano, conforme a la norma UNE EN ISO 9001:2015.

Se ha renovado la Acreditación Quality Healthcare (QH) del Instituto para el desarrollo e integración de la sanidad (IDIS), que reconoce la Excelencia en Calidad Asistencial a organizaciones sanitarias.

El Hospital ha cumplido con los requisitos necesarios para ser acreditado por segunda vez como Centro Comprometido con la Excelencia en Cuidados, dentro del Programa de Implantación de Guías de Buenas Prácticas de la Asociación de Enfermeras de Ontario (RNAO). Una vez consolidada la implantación de las Guías de Buenas Prácticas en Cuidados de Lactancia Materna, Cuidado y Manejo de la Ostomía y Valoración Manejo del Dolor, la propuesta para este nuevo periodo de re-acreditación (2019-2021) es la implantación de la Guía de Prevención de caídas y lesiones derivadas de las caídas, así como la expansión de la Guía de Valoración y Manejo del Dolor a nuevas unidades.

La Consejería de Sanidad ha distinguido con la “Acreditación Oro”, máxima distinción, a este hospital por sus actuaciones de prevención y control del tabaquismo, dentro de la Red de Hospitales Sin Humo.

En el seno de la convocatoria 2019 de Buenas prácticas en el Sistema Nacional de Salud, se presentó la candidatura por la experiencia en “Implantación de una Guía de Buenas Prácticas en Lactancia Materna”.

Se han organizado los premios: “Traslación del valor a la asistencia sanitaria: Mejora de resultados en salud” y “Traslación de Valor a la Asistencia Sanitaria: Iniciativa innovadora que aporta valor”.

Durante 2019 han sido otorgados 28 premios y reconocimientos al hospital y a sus profesionales en reconocimiento a su labor asistencial, docente e investigadora

## EXPERIENCIA DE PACIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

En 2019 se ha impulsado la Comisión Técnica de Coordinación de la Información (CTCI) del hospital, con el rediseño del reglamento interno de trabajo e incorporación de miembros de asociaciones de pacientes. Se revisaron 48 documentos nuevos y publicaron en la intranet, a disposición de los profesionales; los aprobados por esta comisión son relativos a los servicios de Nefrología, Oncología, Endocrinología, Terapia ocupacional, Urgencias, Cardiología, Neurología, Neonatología, Hospital de día médico, Ginecología, Rehabilitación, Medicina nuclear, Radiología vascular, Neumología, Oftalmología y Alergia.

El grupo de mejora de la satisfacción de los pacientes atendidos en consultas externas ha incorporado la voz de los pacientes en las diferentes especialidades.

Se han realizado 46 visitas dentro del “Programa de Visitas a pacientes” por parte de los miembros del Comité de Calidad percibida y equipo directivo, para conocer de primera mano la experiencia de los pacientes durante su estancia en el hospital e incluir en la organización las necesidades expresadas.

Se han realizado dos cuestionarios para valorar la experiencia del paciente en la Unidad de Convalecencia de Traumatología y en la Unidad de Día de EPOC.

Se han realizado también entrevistas cualitativas semiestructuras para valorar la experiencia y satisfacción de los pacientes con la atención y cuidados de las úlceras por presión.

Desde la Dirección de Enfermería se ha impulsado el desarrollo de herramientas para el desarrollo y evaluación de documentación relacionada con los cuidados de enfermería. En el año 2019 se ha elaborado la Guía para la Elaboración de Planes de Cuidados y se ha trabajado en el desarrollo de una difusión de alcance entre los profesionales. Esta Guía proporciona las pautas básicas para el desarrollo de Planes de Cuidados Estándar, que pretenden dar una mayor uniformidad y mejor calidad a los contenidos incluidos en la planificación de enfermería.

Se han diseñado y desarrollado 7 encuestas dirigidas a evaluar la satisfacción de:

- Pacientes que solicitan tramitación de instrucciones previas.
- Madres y padres de niños que acuden a la guardería del hospital.
- Atención con las consultas externas del Instituto del Niño y del Adolescente.
- Atención de los informadores en Urgencias y Traumatología.
- Atención de la Unidad de Estomatología.
- Atención en la consulta de histeroscopia.
- Atención en la consulta de Medicina Tropical.

#### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Hospitalización:

El número de altas durante el año 2019 ha sido de 31.830, un 1,6 % inferior al previsto, en relación con un menor porcentaje de urgencias ingresadas.

El peso medio de las altas previsto ha sido de 1,11, alcanzándose una cifra de 1,20. Dicho aumento está en relación con la mayor complejidad de los pacientes ingresados en servicios médicos y quirúrgicos con alto número de hospitalizaciones y, a un mayor número de procesos de alta complejidad como el trasplante renal (27.9 %), cirugía traumatológica oncológica (3 %), procesos neuroquirúrgicos (9 %) y hemodinámica terapéutica (9.8 %).

La estancia media fue de 7,09 días, ligeramente superior a la prevista que fue de 7,01 en relación con el incremento de complejidad global de los pacientes ingresados.

Actividad Urgente:

Las urgencias atendidas en 2019 han sido 136.193, cifra superior a la prevista en un 3.4 %.

El año anterior se había producido, fundamentalmente, un incremento de las urgencias traumatológicas y gineco-obstétricas y un descenso de las urgencias médicas. Sin embargo, en el año 2019, se ha producido un aumento en todas las áreas de la Urgencia que ha generado ese incremento respecto a la previsión.

El porcentaje de urgencias ingresadas se ha situado en un 14,6 %, cifra inferior a la prevista que fue de un 15.2 %. La intensificación de programas de evitación de reingresos en el año 2019 y de coordinación asistencial al alta ha hecho posible mejorar la previsión realizada.

#### Actividad Quirúrgica:

En 2019 se realizaron 26.823 intervenciones quirúrgicas programadas frente a las 26.721 proyectadas.

Se han optimizado procesos y criterios de ambulatorización, resultando en un incremento del 2 % en el Indicador de Sustitución. Por otra parte, ha mejorado en esta misma línea la producción de procedimientos Quirúrgicos fuera de quirófano que se traduce en un 6,9 % (1.049 intervenciones) en relación con el año anterior.

La demora media estructural de la lista de espera quirúrgica a 31 de diciembre era de 55 días. Se ha continuado de manera habitual con la programación de actividad ordinaria de quirófanos funcionantes en jornadas de mañana y de tarde.

#### Actividad Hospitales de Día:

La actividad global de Hospitales de día se ha incrementado, específicamente en el Hospital de día de Oncohematológico en un 1,7 %, y en el H. de día Médico en un 1,1 %, sin embargo en el H. de día de SIDA, Psiquiátrico y Geriátrico se aprecia una disminución porcentual a expensas de cambios de tratamientos, recodificación de procesos y cambios organizativos, teniendo un porcentaje total de actividad de Hospitales de día en 2019 de - 1,1 %.

Se realiza el Proyecto de mejora de la experiencia del paciente en el hospital de día oncológico "SU VOZ", habiendo podido identificar los puntos de dolor y el diseño de soluciones de alto impacto como son la app tu voz y las cajas de entretenimiento de diferentes temáticas y diferentes niveles de concentración. Los resultados de este Proyecto se difundieron en medios y Congresos a nivel nacional.

#### Actividad Ambulatoria:

En el año 2019 se han realizado 229.073 primeras consultas con un incremento del 2,7 % (6.103 consultas) en relación al año anterior. Este incremento se registra sobre todo en consultas del Hospital (2,2 %) y de los Centros de Especialidades de Avenida de Portugal (4,5 %) y Centros de Salud Mental (15,4 %).

La relación sucesiva/ primeras ha disminuido en -2,1 %.

La demora media de corte en lista de espera estructural ha sido de 37,5 días.

Se han cumplido en un 100 % los compromisos de demora en la atención de pacientes con sospecha de malignidad y que requieren valoración preferente por especialista.

Se apuesta por mejorar la accesibilidad y la alta resolución en consultas. En este sentido se ha incrementado un 19,6% la actividad de alta resolución en cardiología; 5,2 % en reumatología, 7,5 % en urología y 5,7 % en ginecología.



Se ha mantenido el plan de mejora de calidad percibida en consultas externas contando con la participación de los pacientes.

Se ha abierto la nueva policlínica de Hematología para una atención integral de los procesos hematológicos.

Se ha estado trabajando en la mejora de atención de pacientes en oncología médica, tanto en el tema de espacios físicos, como en la reorganización de agendas.

Se ha realizado la apertura del área de reproducción asistida, que incluye una nueva sala de punciones y un área de reanimación, además de la ampliación del laboratorio y la adquisición de un moderno sistema de micro-inyección. También se ha participado en un programa conjunto de preservación ovárica en niñas con cáncer.

Se ha potenciado la atención a pacientes con patología mamaria y sospecha de cáncer de pulmón a través de equipos multidisciplinares y circuitos de alta resolución.

El Hospital participa en los programas de Cribado: Prevecolon y Deprecam.

Se ha puesto en marcha el Programa de Profilaxis Pre-exposición al VIH en el Centro Sandoval, siendo referencia para toda la Comunidad de Madrid.

Las exploraciones radiológicas han tenido un incremento de demanda, y por tanto, un aumento de actividad, sobre todo en resonancia magnética (1,9 %), tomografía computada (3,8 %), ecografías (2,9 %) y mamografías diagnósticas (6,8 %).

Se ha puesto en marcha el Instituto de Medicina de Laboratorios como un modelo de innovación organizativa que integra de manera horizontal los servicios de Análisis Clínicos, Microbiología, inmunología y Hematología Analítica y se ha potenciado la actividad hospitalaria y extra-hospitalaria del Instituto Cardiovascular.

Se ha realizado la reforma estructural para la instalación del nuevo equipo de resonancia magnética 3Teslas.

Dispensación ambulatoria:

Se ha producido un incremento en un 6.3 % respecto a la previsión realizada. Dicho incremento está en relación, fundamentalmente, con el aumento de pacientes con infección VIH (8.4 %), esclerosis múltiple (4 %), pacientes con necesidad de terapias biológicas (21,2 %) y tratamiento oncológico (4.7 %).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188204 HOSPITAL CLÍNICO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	32.343	31.830
		(M) 16.171	(M) 16.798
		(H) 16.172	(H) 15.032
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,11	1,20
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	7,01	7,09
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	26.721	26.823
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	131.640	136.193
		(M) 65.820	(M) 78.443
		(H) 65.820	(H) 57.750
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	15,20	14,56
		(M) 7,60	(M) 7,87
		(H) 7,60	(H) 6,69
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	223.834	229.073
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,89	2,80
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	77.474	76.869
		(M) 38.737	(M) 43.439
		(H) 38.737	(H) 33.430
NÚMERO LINEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	97.809	103.979
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	111.644	111.819
		(M) 55.822	(M) 72.900
		(H) 55.822	(H) 38.919

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8205</b>	<b>HOSPITAL DE LA PRINCESA</b>

---

A lo largo del Ejercicio 2019, la gestión del día a día del Hospital Universitario de la Princesa ha buscado, en todo momento, la eficiencia, con el objetivo general de ejecutar el presupuesto asignado cumpliendo los objetivos asistenciales y de calidad marcados.

Al ser la salud un bien intangible de muy difícil medición e, incluso, compleja definición y asumiendo que un Hospital es una organización destinada a la teórica producción del bien salud, la cuantificación de los productos intermedios o actividad del Hospital, su producción de servicios y la evaluación de los resultados finales en calidad y resultados en salud, son la guías a seguir en la gestión cotidiana y en su entorno.

El Hospital de La Princesa, inaugurado el edificio que actualmente ocupa en el año 1955 sin dejar de atender a la población ni un solo momento desde entonces, ha precisado y precisa una necesarias y continua renovación de infraestructuras, remodelación de espacios, introducción de nuevos servicios y tectologías.

La obsolescencia de algunas instalaciones del Hospital, en algún caso sin renovar desde su inauguración, ha propiciado que el mismo se encuentre en un estado de continuas reformas que además de las incomodidades que generan a profesionales y pacientes condicionan, en alguna situación, la consecución de algunos objetivos.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

A continuación se comentan los indicadores de eficiencia y adecuación de la oferta a las demandas de asistencia sanitaria, según los objetivos previstos para el Ejercicio 2019.

- Altas hospitalarias: sobre las 17.024 previstas se han registrado 1.718 menos de la previsión. Si se atiende a la estancia media, se puede colegir que han estado ingresados 236 pacientes menos de los previstos.

Sin duda alguna las obras de remodelación del Hospital, especialmente la renovación de la instalación eléctrica de baja tensión que ha obligado al gradual cierre de todas las unidades de hospitalización a lo largo del año durante un plazo no inferior a dos semanas por cada sector de hospitalización, mermando la disponibilidad de camas en todo momento del año, excepto en campaña de gripe, ha condicionado este resultado.

La previsión por género se asignó una proporción teórica del 50 % mujeres/hombres, al ser el primer ejercicio en el que se distingue, ha referido un 47,61 % de ingresos de mujeres es decir, 728 más varones que mujeres ingresados en el año

- Peso medio de las altas: este indicador ha incrementado en 7 centésimas respecto a la cifra objetivo y mantiene al Hospital Universitario de La Princesa a la cabeza

en complejidad de los Hospitales de Alta Complejidad de la Comunidad de Madrid

- Estancia media: vuelve a rebajar la previsión de estancia media el Hospital, manteniendo esta tendencia ya desde hace tres ejercicios. Es uno de los indicadores más relacionados con la eficiencia y si a ello se le une lo comentado anteriormente sobre la complejidad de la casuística o peso medio de las altas, potencia la eficiencia del Hospital.
- Intervenciones programadas: han sido 1.481 intervenciones menos de las previstas, un 10 % menos aproximadamente, condicionadas por las actuaciones de la instalación eléctrica de baja que hubieron de acometerse, fundamentalmente en la época estival, en las tres plantas de quirófanos del Hospital.
- Urgencias atendidas: La previsión de la estimación se ha cumplido casi con exactitud, registrándose alrededor de 900 más de las previstas, al venir observando a lo largo de estos últimos años un incremento anual de casi un 3 % respecto al año anterior. El 57 % de las urgencias fueron en atención a mujeres.
- Urgencias ingresadas: Se ingresaron menos de las previstas, casi un 10% menos aún con más urgencias de las previstas, pudiéndose considerar, sin mayores estudios, un buen dato respecto a la eficiencia de esta Unidad hospitalaria. Ingresaron una mayor proporción de varones, casi un 50,8 %.
- Primeras consultas: La cifra de previsión coincide casi con exactitud con las primeras consultas efectivamente realizadas. Las mujeres suponen el 58,9 % del total de pacientes en consultas externas.
- Relación consultas sucesivas/primeras: Sobre una previsión de 2,52 se ha registrado un 2,48.
- Tratamientos Hospital de Día: Sobre la actividad de los Hospitales de Día del Hospital también han tenido repercusión las obras en ejecución en las instalaciones del Hospital, disminuyendo necesariamente su actividad. Por otra parte la habilitación de unos nuevos locales para el Hospital de día médico/quirúrgico, también han influido en la diferencia de un 16 % respecto a lo previsto. El 38,8 % de los pacientes tratados fueron hombres.
- Pruebas diagnósticas: de nuevo se repiten los condicionantes de cierre temporal de instalaciones y cesación de actividad en función de las obras ejecutadas en el Hospital, además de algunas averías en equipos a renovar. La previsión no se alcanzó por unas 5.000 pruebas sobre 69.000 previstas. Del total las pruebas se realizaron en mujeres en un 57,5 % en mujeres.

Dentro de la adecuación realizada en el Hospital y que, como se ha referido, ha influido en la actividad, se pueden destacar: Sustitución de cuadros eléctricos de Media – Baja Tensión, Obra de Sectorización contra incendios, Obra de Instalación Primaria de Baja Tensión, Obra de Salas Blancas en el Servicio de Farmacia, Adecuación Zona Cirugía Vasculat y Hemodinámica y, Obra reforma Área de CMA – UMA.

Estas circunstancias han supuesto una reducción de los espacios de asistencia sanitaria y, por consiguiente, una disminución de la actividad asistencial secundaria del cierre de espacios destinados a asistencia sanitaria.

Cabe también citar la modificación del sistema de historia clínica electrónica para la implantación del sistema HCIS, cambio muy complejo que ha condicionado la actividad de todo el Hospital desde el mes de enero de 2019.

Además de la actividad asistencial teniendo en cuenta la situación sufrida consecuencia de las obras anteriormente mencionadas, desde la Dirección Médica se ha trabajado en cuatro proyectos importantes como han sido el Seguimiento del Gasto Farmacéutico con la creación y puesta en marcha de una Comisión Técnica Consultiva del Seguimiento de Gasto Farmacéutico y Material Sanitario, la creación del Grupo de Trabajo del Paciente Frágil Hospitalizado, la consulta virtual con Atención Primaria con la Unidad del Dolor para el seguimiento del Dolor Crónico como consulta piloto, consolidación del Proyecto Tele – Ictus iniciado en 2018 y, la puesta en marcha del Circuito Oncológico Inicial de Alta Resolución, con objeto de minimizar los tiempos de atención para procedimientos diagnósticos como terapéuticos.

Concluir señalando la puesta en marcha de un Plan de Mejora de Gestión de Agendas y Espacios en el CEP Hermanos García Noblejas que ha permitido incrementar la eficiencia de la asistencia a pacientes.

Desde la Dirección de Continuidad Asistencial con el apoyo permanente del equipo de enfermería de continuidad de cuidados, se ha trabajado durante el 2019 en dos grandes líneas: Gestión de la Asistencia Integral y Evaluación de indicadores y calidad de los registros relacionado con la continuidad asistencial.

En relación con la Gestión de la Asistencia Integral, se han realizado las siguientes actividades:

1. Gestión y coordinación de circuitos y protocolos intrahospitalarios y relacionados con Atención Primaria.
2. Gestión del acceso a todos los profesionales de primaria (medicina y enfermería) para visualización directa del programa HCIS. Integración con programa AP Madrid.
3. Coordinación para la derivación de pacientes que al alta precisan continuidad de cuidados/ rehabilitación en Centros de Media Estancia de la Comunidad de Madrid.
4. Continuidad Asistencial con Atención Primaria incluyendo los programas de coordinación establecidos entre ambos niveles asistenciales.
5. Gestión de casos coordinados con otros hospitales de agudos.

En materia de inversiones, las principales acciones llevadas a cabo en el ejercicio 2019 han estado relacionadas con la mejora de las infraestructuras y con la renovación del aparataje y mobiliario de gran uso, principalmente de las áreas que se han reformado como Hemodinámica y la CMA/UMA.

Hablando en esta clave, cabe destacar las siguientes obras:

- Climatización área Oncología Radioterápica: finalizada el 11 de enero de 2019.
- Obra para la instalación del nuevo Acelerador: finalizada el 25 de junio de 2019.

- Adecuación zona vascular y hemodinámica: finalizada el 8 de octubre de 2019.
- Reparación de fachadas: finalizada el 30 de octubre de 2019.
- Reforma Unidad de C.M.A.: finalizada el 15 de noviembre de 2019.
- Construcción de Sala Blanca: finalizada el 20 de noviembre de 2019.
- Obra para la instalación del nuevo equipo de braquiterapia: ejecutada al 90 % a 31 de diciembre de 2019.
- Sustitución cabinas media y alta tensión: la ejecución de la misma ha estado suspendida mientras se aprobaba un modificado para adaptar la obra a las nuevas exigencias de la empresa suministradora de la energía. Se finalizará en 2020.
- Obra de sectorización contra incendios: ejecutada al 90 %
- Sustitución de cuadros eléctricos de baja tensión: ejecutada al 80 %.
- Reforma del Hospital Oncohematológico y la nueva Unidad del Dolor: ejecutado al 20 %.
- Reforma del Sector 3-Hospitalización en la Planta 9. Contrato adjudicado en 2019. La ejecución se inicia en 2020.
- Redacción del proyecto para la obra de adecuación de las infraestructuras del C.E.P. de Dr. Esquerdo, para el traslado del Servicio de Oftalmología del Hospital: Ejecutado al 50 %.
- Redacción del proyecto para la obra de remodelación y ampliación del Servicio de Urgencias: Contrato adjudicado en 2019. La ejecución se inicia en 2020.

En cuanto a la gestión de Recursos Humanos, cabe destacar:

- Arranque para la implantación de la herramienta de gestión GPT. Incluyendo en la gestión de turnos y de la atención continuada, por primera vez, a los profesionales de Gestión y Servicios en todas las categorías profesionales.
- En paralelo con el desarrollo de esta aplicación, se vinculará con el Portal del Empleado la opción de visualización individual de la planificación de cada profesional, lo que supone un notable avance en la Gestión de Recursos Humanos.
- Actualización de las bases de datos de profesionales del Centro para el Registro Estatal de Profesionales Sanitarios.
- Implantación de dos nuevas herramientas para Gestión de Recursos Humanos: Plataformas Teams y Onedrive, que permiten tanto crear equipos de trabajo como compartir en línea archivos y documentos, con acceso a ellos desde cualquier lugar o equipo con conexión a Internet.

Los objetivos de la actividad de Enfermería se estructuran alrededor de los indicadores asistenciales del Contrato Programa 2019 agrupados por dimensiones y de los que se destacan:

Accesibilidad:

- Implantación de e-consulta enfermería: 5 agendas de e-consultas.
- Implantación de la Interconsulta de enfermería: 8 enfermeras referentes.
- Grupo multidisciplinar para la derivación eficiente a centros de media y larga estancia. Se gestiona la derivación a centros de media/ larga estancia de 146 pacientes.

Gestión de casos relacionados con la continuidad asistencial: 360 pacientes:

- Efectividad: % de pacientes ingresados con medición del dolor Objetivo 2019 >= 90 % grupo Resultado 96.34 %
- Seguridad del paciente
  - o % de pacientes ingresados con valoración del riesgo de padecer úlceras por presión (UPP) mediante escala validada de riesgo de UPP  
Objetivo 2019 > 90 % Resultado 91.31 %
  - o % de pacientes con úlceras por presión categoría 2,3 y 4 desarrolladas durante el ingreso (en pacientes con estancias hospitalarias de más de dos días)  
Objetivo 2019 < 1 % Resultado 1.13 %
  - o % de pacientes ingresados con valoración del riesgo de caídas mediante escala validada de riesgo de caídas  
Objetivo 2019 > 90 % Resultado 92.23 %
  - o Incidencia de caídas en pacientes hospitalizados por cada 1000 días de estancias  
Objetivo 2019 < 1.80 Resultado 1.75 %
  - o Implantación del Listado de Verificación Quirúrgica  
Objetivo 2019 > 95 % Resultado 86.30 %
  - o Autoevaluación y mejora de la higiene de manos  
Objetivo 2019 = Nivel intermedio Resultado = Nivel avanzado
- Adecuación
  - o % pacientes con planes de cuidados durante el ingreso.  
Objetivo 2019 > 80 % Resultado 83,72 %.
- Eficiencia

Gestión de calidad

- o Acogida del paciente: valoración realizada en las primeras 24 horas de ingreso  
Meta 2019 > 90 % Resultado 92,24 %
- o Grupo de trabajo de inmovilización terapéutica. Dedicados a la actualización y difusión de los protocolos asistenciales. Se realizan sesiones de formación en todas las unidades de hospitalización y de críticos.
- o Grupo de trabajo de caídas: Analizan la incidencia, se proponen acciones de mejora y elaboran documentos para la prevención, dirigido a los profesionales y al paciente/familia/cuidador principal.
- o Grupo multidisciplinar del anciano frágil: Elaboración y puesta en marcha del Protocolo de prevención del deterioro funcional del paciente frágil.
- o Implementación de 6 localizadores en la Historia clínica electrónica para mejorar la gestión de la calidad de los cuidados enfermeros.

## Seguridad del paciente

- Despliegue de seguridad del paciente en la organización: Participación activa de la Dirección de enfermería en las Rondas de Seguridad: asistencia de 3 representantes de la Dirección de Enfermería al 100 % de rondas de seguridad. Nº total: 8.
- Participación en el Estudio Eshmad: Seguridad de los pacientes en los hospitales de la Comunidad de Madrid con un total de 312 pacientes analizados.
- Proyecto prealerta de Código sepsis en unidades de hospitalización: Engloba la formación de los profesionales, dotación de material, creación del registro en la historia clínica electrónica e implantación en las unidades de Cirugía general y Medicina Interna.
- Prácticas seguras:

Cuidados en la inserción, mantenimiento, retirada de catéter venoso periférico:

% pacientes con signos de flebitis: 0.37 %

Valoración de la integridad del apósito: 98.47 %

Permanencia de la vía venosa periférica sin tratamiento activo: 5,85 %

Identificación inequívoca del paciente:

% Pacientes con pulseras identificativas: 99,23 %

% Pacientes con pulseras identificativas en el Área de Urgencias: 100 %

Protocolo de actuación en enfermería ante PCR en adultos en el ámbito hospitalario.

% Cumplimentación protocolo carros de PCR: 81 %

- Adherencia a la Resolución 51/2018 de Seguridad en la manipulación de Medicamentos peligrosos mediante: la constitución de la Comisión, elaboración de protocolos, formación a los profesionales, dotación de material y encuesta de satisfacción.

En cuanto a actividades de comunicación durante 2019 se concluyó una nueva y moderna web del hospital con información ágil y útil para todos los usuarios.

Desde la Unidad de Comunicación se colaboró en la organización y difusión de diferentes actividades y eventos relevantes para el centro de las que destacan las siguientes: Premio Best in Class 2019 del Servicio de Aparato Digestivo, Premio Top 20 de IASIST en las Áreas de gestión Hospitalaria y Respiratorio, reconocimiento del centro con Institución Digital del año por el grupo Mediforum.

Otras actividades reseñables fueron el desarrollo del programa 4º de la ESO más Empresas en el que participaron 53 alumnos, y la Semana de la Ciencia con talleres para un millar de alumnos. El Camino de tu vida, la peregrinación a Santiago de Compostela de 15 mujeres con cáncer de mama acompañadas por profesionales del centro o la Jornada de Puertas abiertas para profesionales y pacientes sobre Incontinencia Anal tuvieron mucho eco mediático.



El Congreso Salud sin Bulos coorganizado por el Hospital y la Agencia Com Salud abrió un nuevo campo para que los profesionales contribuyan a detectar y contrarrestar los bulos en salud.

El año se cerró con la organización en las cocinas del centro de la 3ª edición del Concurso de Cocina Hospitalaria Navideña Estrella Princesa en el que participaron casi todos los hospitales de la Comunidad de Madrid y donde el menú preparado por la Cocina del propio centro quedó entre los cuatro finalistas.

La participación de la Unidad de Innovación en 73 proyectos innovadores en diferentes áreas, así como la aparición de once investigadores del centro en el ranking de Índice H nacional, fueron importantes noticias para el Hospital Universitario de La Princesa.

El balance a 31/12/2019 de cumplimiento de las actividades programadas en el plan de humanización de la asistencia sanitaria recoge de de las 70 actividades para este ejercicio 8 (11,42 %) no resultaban de aplicación al centro, 56 sobre las 62 actividades a realizar se encuentran en el nivel de ejecutadas e iniciadas (90,32 %) y solo 6 resultan no iniciadas.

#### Acciones y actividades de Humanización a destacar en el año 2019

- Escuela de pacientes y cuidadores Febrero 2018 Junio 2019.
- Proyecto H-UCI, Humanización de la UCI. UCI de Puertas Abiertas. Julio 2018 Octubre 2019.
- Conciertos para pacientes en Hospitales de la UAM. Octubre 2017 – Octubre 2019.
- Firma del Acuerdo de colaboración con la Fundación Prodis Programa Promentor para la formación de personas con capacidades diferentes. Octubre 2018 2019.
- Proyecto de colaboración con UCM Facultad de Arqueología para el estudio de los espacios del Hospital como elementos de participación de los ciudadanos. Museo Hospital Octubre 2018 Octubre 2019.
- Concurso de cocina hospitalaria Estrella Princesa Diciembre 2019.
- Recuperación del acto de reconocimiento al personal jubilado Diciembre 2018 2019.
- Programa 4º ESO + Empresa Abril 2019. Incorporación de charlas divulgativas sobre humanización en las estancias de los alumnos.
- Incorporación de las líneas de humanización a la actividad de innovación y sus áreas estratégicas. Septiembre 2018 – Octubre 2019.

Las acciones desarrolladas en 2019 referentes a Responsabilidad Social del Hospital, se pueden recoger alrededor de las siguientes líneas de actividades:

#### 1. Promoción de la RSS en la relación con diferentes grupos de interés.

- Programa de sesiones informativas a Jefes de Servicio, Sección, Coordinadores y mandos intermedios del centro para dar a conocer la RSC su relevancia, e invitación a la participación activa de todos en los diferentes proyectos. (4 Sesiones /año)
- Programa 4º ESO + Empresa 2019 (52 centros educativos públicos participantes)
- Programa PRODIS para realización prácticas laborales de personas con capacidades diferentes (2018- 2019)

2. Despliegue de iniciativas ligadas a la promoción de salud en la comunidad y la sociedad.

- Escuela de Paciente, familiares y cuidadores (2018 -2019) con un impacto de 175 alumnos en 34 talleres.
- Coorganización de reuniones y congresos en salud digital en colaboración con empresas especializadas. Concurso de ideas Salud sin bulos 208 - 2019). Pacientes sin Bulos 2019.

3. Despliegue eficaz de la comunicación, información y participación de la sociedad.

- Alianza con Plataforma Zinkinn de la empresa Roche para comunicar a través de las redes sociales proyectos del Hospital Universitario de La Princesa (Investigación, Innovación, Humanización y RSS) Se han realizado 17 Videos divulgativos con un impacto de 200.000 impresiones y Revista monográfica sobre la innovación (500 ejemplares en papel y formato electrónico).

4. Despliegue sistemático de la gestión ambiental en los centros sanitarios.

- Plan integral de la gestión de los residuos.

5. Implantación efectiva de medidas de sostenibilidad en los centros sanitarios.

- Plan de renovación de sistemas de iluminación ambiental con sistemas Led de bajo consumo.
- Plan de Renovación de sistemas de climatización depara la utilización de combustibles menos contaminantes y eficientes.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188205 HOSPITAL DE LA PRINCESA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	17.024	15.306
		(M) 8.512	(M) 7.288
		(H) 8.512	(H) 8.018
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,26	1.276
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	7,90	7,72
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	14.698	13.217
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	104.041	105.130
		(M) 52.020	(M) 59.991
		(H) 52.021	(H) 45.139
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	10.800	9.868
		(M) 5.400	(M) 4.858
		(H) 5.400	(H) 5.010
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	127.615	127.435
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,52	2,48
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	43.875	36.690
		(M) 21.937	(M) 22.097
		(H) 21.938	(H) 14.593
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADA PACIENTES ESTERNOS/CONSULTAR EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	112.236	106.322
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	69.786	64.418
		(M) 34.893	(M) 36.852
		(H) 34.893	(H) 27.566

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8206</b>	<b>HOSPITAL SANTA CRISTINA</b>

---

El Hospital Universitario Santa Cristina es un centro hospitalario de apoyo para el resto de la red sanitaria pública de hospitales del Servicio Madrileño de Salud. Está considerado como hospital con categoría 3.

La cartera de servicio autorizada cubre las siguientes especialidades dentro del área quirúrgica: Traumatología y Cirugía Ortopédica, Cirugía General y Aparato Digestivo, Urología, Cirugía Plástica, Oftalmología, Ginecología y Obstetricia. Dentro del área médica: Medicina Interna, Geriátrica, Endocrinología, Aparato Digestivo, Medicina Física y Rehabilitación, Reumatología, Psiquiatría, Psicología Clínica, Hematología y Neurofisiología. Como servicios centrales de apoyo dispone de las especialidades de Análisis Clínicos, Inmunología, Microbiología, Anatomía Patológica, Radiodiagnóstico, Farmacia, Admisión y Documentación Sanitaria.

El hospital cuenta entre sus funciones más importantes dar cobertura quirúrgica a la lista de espera del resto de hospitales públicos, así como en la reducción de lista de espera diagnóstica. Apoya en la derivación de pacientes que requieren hospitalización y proceden de las urgencias del área de Medicina. Colabora con la Consejería, desde la Unidad de Coordinación y Ordenación Asistencial, en la hospitalización de pacientes que ingresados en otros centros precisan cuidados de continuidad. Dispone de una Unidad de Cuidados Paliativos que se encuentra integrada con el resto de recursos de paliativos de la Consejería y con el sistema de PAL24 y asume la Unidad de Cuidados Paliativos del Hospital Gregorio Marañón con sus pacientes y personal al estar inmerso en un proceso temporal de reforma estructural en el edificio que ocupaban, mientras permanezca en obras.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

La actividad asistencial realizada a lo largo del año 2019 se puede resumir de la siguiente forma:

#### 1. En el área de Hospitalización:

El Hospital realiza una importante función de asistencia con la labor de apoyo y colaboración con hospitales como el Hospital General Universitario Gregorio Marañón, el Hospital de la Princesa y el Hospital Infanta Leonor, fundamentalmente.

Recibe diariamente pacientes procedentes de los servicios de urgencias desde donde derivan pacientes con un perfil definido para un proceso que requiera estancia corta o de media estancia de aquellos pacientes que precisen ser estabilizados.

La edad media de estos pacientes que recibe el Hospital Santa Cristina es alta y reciben atención del servicio de medicina interna. La rotación de las 16 camas con que cuenta es

una fuente de derivación de las urgencias que en determinadas épocas muestran mayor presión.

Como en años anteriores, el hospital apoyó en los meses de enero a marzo en el “Plan de Invierno” con la apertura de camas. Para ello se acoge al plan de refuerzo de la Consejería con la contratación de varios profesionales que dan cobertura a un ala de hospitalización. El apoyo realizado que es coordinado desde la Dirección General, centra su colaboración sobre el Hospital de Infanta Leonor y el Hospital Gregorio Marañón. También en ocasiones algún paciente acude del Hospital Clínico San Carlos o el Hospital de Puerta de Hierro según indicaciones de servicios centrales de la Consejería.

El Hospital Universitario Santa Cristina ha ingresado un elevado número de pacientes en su Unidad de Cuidados Paliativos (16 Camas). Su gestión es coordinada por el servicio de Medicina Interna junto con el PAL 24. La elevada ocupación, atención recibida y la percepción por pacientes y familiares de un trato muy satisfactorio, ha convertido a esta Unidad en un modelo a seguir dentro y fuera del hospital.

El hospital cuenta con una Unidad de Continuidad de Cuidados de 23 camas que, coordinada a través de la Unidad de Coordinación y Ordenación Asistencial (UCOA) del Servicio Madrileño de Salud, permite la recepción de pacientes procedentes de otros hospitales. Pacientes que tengan como característica común la necesidad de disponer de cuidados de continuidad por un periodo entre 15 y 60 días. El ingreso en esta unidad está gestionado de forma centralizada desde Consejería y su actividad asignada al servicio de Medicina Interna. La liberación de camas de otros hospitales de mayor complejidad facilita la gestión de recursos en el sistema y su labor es cada día más necesaria.

El Hospital en régimen de ingreso por una noche realiza estudios del sueño, cuatro diariamente. Son pacientes que se encuentran a la espera de una prueba de poligrafía en otros hospitales y el Hospital Santa Cristina con un profesional de neumología y enfermería reduce la lista de espera de este tipo de pruebas informando sin demoras del resultado a los hospitales.

El Hospital Santa Cristina sigue desplazando profesionales de enfermería, matronas y de un facultativo de neonatología a la maternidad del hospital Gregorio Marañón. Permanecen asignados al Hospital Santa Cristina.

## 2. En el área de hospital de día:

El Hospital cuenta con una Unidad de Trastornos del Comportamiento de la Alimentación referente para esta patología que recibe a pacientes en modalidad de hospital de día. Cuenta con 25 puestos de mañana y otro tanto de tarde y da cobertura y apoyo a los pacientes a través de la atención integrada por profesionales médicos (Psiquiatría), de enfermería, profesionales psicología, terapia ocupacional, y de trabajadores sociales. Su importante labor social es un ejemplo apreciado por la comunidad sanitaria en Madrid. Desde esta unidad se han realizado varias reuniones científicas y un congreso a lo largo de año con una concurreda participación de profesionales.

La unidad es reforzada con la actividad asistencial que realizan en consultas ambulatorias de psiquiatría y psicología a los pacientes que atienden.

En el entorno de hospital de día también hay que destacar la atención que se lleva a cabo para prescribir tratamientos que exigen seguimiento presencial en el hospital.

El hospital cuenta con una unidad de aparato digestivo que realiza endoscopias a pacientes de otros hospitales de Madrid, apoyando a la reducción de lista de espera diagnóstica y en ocasiones terapéuticas. El centro proporciona sedación por el servicio de anestesia y reanimación a todos los pacientes que precisan colonoscopias o gastroscopias. El material biológico recogido es analizado e informado siempre por el servicio de anatomía patológica.

### 3. Entorno quirúrgico:

Una de las líneas estratégicas más importantes en cuanto a la actividad del centro es la participación en reducción de listas de espera de otros centros. Su actividad está pues condicionada por la gestión de las listas de espera, en jornada ordinaria y extraordinaria, por los centros de referencia de los pacientes.

El hospital cuenta con una marcada experiencia en patología de carácter ambulatorio y también realiza intervenciones que requieren ingreso. Las especialidades como Cirugía Ortopédica y traumatología, cirugía general y Aparato Digestivo, Urología y Oftalmología han sido hasta la fecha uno de los recursos más solicitados por los servicios centrales que gestionan las listas de espera en la Consejería (RULEQ). Todos los meses reciben un importante número de pacientes que son revisados por el servicio correspondiente, estudiados por el servicio anestesia y operados en los plazos de tiempo definidos por el contrato de gestión. La atención es completada por un complejo sistema de gestión de citas que gracias al servicio de admisión permite citar al paciente un solo día para pruebas (Extracción / ECG/ RX / Anestesia y la especialidad) en la modalidad de alta resolución, así se evita desplazamientos innecesarios a los pacientes y es muy agradecido por los pacientes.

En el servicio de Ginecología y Obstetricia se dispone de zona de referencia propia y recibe pacientes en consulta externa del área siendo operados en este hospital si lo precisan. Las mujeres embarazadas son seguidas por los especialistas en obstetricia. En el momento del parto son derivadas al Hospital Gregorio Marañón. El servicio de Ginecología ha incrementado el número de intervenciones de oncología y potenciado la colaboración con los cirujanos plásticos que participan en reconstrucciones inmediatas de mama en el mismo acto quirúrgico que la extirpación del tejido tumoral. También participan en intervenciones conjuntas con cirugía general y urología según patología (incontinencias, etc). El alto grado de comunicación ha favorecido estas colaboraciones unificando el criterio de ser el paciente el núcleo de la atención.

### 4. Entorno de Actividad Ambulatoria:

El hospital ha realizado la actividad ambulatoria en las especialidades definidas en su cartera de servicios.

En el Servicio de Ginecología y Obstetricia ha atendido a las mujeres procedentes de su área de referencia, especialmente realizando el seguimiento de las mujeres embarazadas.

El hospital, atendiendo a su función de apoyo en listas de espera diagnóstica y quirúrgica de otros hospitales de la Comunidad, ha realizado la actividad ambulatoria asociada en las especialidades quirúrgicas que se han demandado, reservando cierta capacidad para hacer efectiva la libre elección de especialistas.

El servicio de Anestesia y Reanimación realiza el seguimiento de los estudios preoperatorios. En especialidades como aparato digestivo, endocrinología, neumología, psicología clínica han apoyado a especialidades del propio hospital.

#### 5. Entorno de pruebas diagnósticas/terapéuticas.

El hospital ha colaborado activamente en los programas de reducción de listas de espera de pruebas diagnósticas y terapéuticas como en la Unidad de aparato digestivo donde, realizando endoscopias (colonoscopias y gastroscopias) a pacientes procedentes de otros centros, ha dado respuesta a las necesidades planteadas por la Consejería en este tipo de pruebas. También se han ofertado a otros centros los estudios de ecocardiografía y pruebas funcionales de neumología

En el servicio de Radiología se ha colaborado activamente realizando TC, ecografía y mamografías, radiología convencional y densitometrías fundamentalmente.

El servicio de Anatomía Patológica actúa como referente para las citologías cervicales de la población atendida por los hospitales Henares y Tajo.

#### 6. Entorno Docencia e Investigación.

El Hospital ha mantenido su plan de formación continuada diseñado desde el propio hospital bajo la premisa de ir dotando a las diferentes categorías profesiones de las competencias y habilidades precisas para realizar su trabajo. Se ha mantenido el convenio de colaboración con la Universidad Europea de Madrid. Por el centro ha rotado: Médicos Internos Residentes, personal de enfermería y psicólogos en formación. Alumnos de postgrado han acudido a la unidad de trastornos del comportamiento de la alimentación como elemento práctico-formativo del master. También ha firmado nuevos convenios con la Universidad Pontificia de Comillas para el Grado en Trabajo Social y con la Universidad Autónoma de Madrid para el Grado en Nutrición.

En el Instituto Universitario de la Princesa, del cual el Hospital forma parte y alberga parte de sus laboratorios, se ha mantenido y potenciado la actividad investigadora obteniendo como resultado el incremento de las publicaciones realizadas con alto factor de impacto. Se han incorporado nuevos investigadores a los grupos emergentes de investigación.

Durante el año 2019 se han publicado unos 30 artículos en revistas con índice de impacto, de los cuales 14 han visto la luz en revistas del primer cuartil

#### OBJETIVOS ORIENTADOS AL CIUDADANO. CALIDAD Y SEGURIDAD.

El Hospital ha obtenido la Certificación Integrada que incluye las certificaciones ISO 9001:2015 para los Servicios de Radiodiagnóstico, Farmacia, Proceso Enfermero en Cirugía, Cirugía Ambulatoria (Aparato Digestivo) y Anestesiología-Reanimación.

El Hospital ha certificado también su Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001:2015.

El hospital ha solicitado al Ministerio de Sanidad su incorporación al Programa de Cirugía Segura financiado y promovido por el Ministerio para mejorar la calidad y seguridad en el paciente quirúrgico

---

## AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS.

La dotación de camas del Hospital Santa Cristina es de 156 camas y han tenido un total de 28.313 estancias, un 11,6 % más que el año 2018, a pesar de que el número de altas se mantuvo prácticamente igual. Esta situación se produjo por el incremento de la “estancia media” que se situó en 2019 en 7,75 días y se asoció al cambio en las características de los pacientes ingresados en hospitalización médica.

El peso medio de este año se ha incrementado desde 1,0202 a 1.067. Este indicador da información de cómo la complejidad de los pacientes ha ido en aumento y explica la mayor estancia por paciente obtenida en el hospital. El IEMA del hospital está en 0,9457 que nos indica que el hospital al comparar los días de estancia de sus pacientes, ha resultado ser un 5,4 % más eficiente que el conjunto de hospitales si atendieran la misma patología.

Con motivo de las obras de reforma que se están realizando en el pabellón oncológico del Hospital Gregorio Marañón, a finales de octubre de 2018 se incorporó la unidad de cuidados paliativos agudos del Hospital Universitario Gregorio Marañón, con 21 camas. Este aumento de camas de pacientes paliativos justifica el importante incremento en la mortalidad del hospital, respecto al año 2018.

La actividad quirúrgica en un hospital de apoyo está condicionada por el número de pacientes que son derivados desde la Consejería a través de RULEQ, ya que este hospital carece de área de referencia excepto en el servicio de Ginecología.

El número de intervenciones quirúrgicas ha sido 8.464 (Un 10,5 % inferior al dato obtenido en 2018). Las intervenciones con ingreso alcanzaron 2.239 de las que 22 fueron urgentes y las que corresponden a intervenciones sin ingreso 6.225.

El porcentaje de ambulatorización se encuentra en 73,5 %. La ocupación de los quirófanos se mantuvo en el 70 %. También el índice ASA de complejidad de las intervenciones se mantuvo, representando las de nivel de ASA III el 17,6 %.

Respecto a las consultas primeras atendidas se redujeron de 36.613 a 35.454 respecto del año 2018 y las consultas sucesivas de 64.035 a 62.960, esta reducción se explica por la menor actividad quirúrgica, ya que el número de consultas del área médica fue similar al de 2018

Se realizaron un total de 8139 ecografías en el servicio de radiodiagnóstico. El número de TC realizado se incrementó ligeramente alcanzando los 2.686 estudios. El número de estudio mamográficos se mantuvo en 4824, cifra similar al 2018. Las endoscopias bajas realizadas fueron: 1912 y gastroscopias: 872.

En hospital de día se abrieron 13.623 sesiones según registros de SIAE.

El número de líneas dispensadas a pacientes externos en consultas externas fue 6.771.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188206 HOSPITAL SANTA CRISTINA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	3.900	3.551
		(M) 1.950	(M) 2.118
		(H) 1.950	(H) 1.433
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,94	1,07
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6,40	7,75
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	10.100	8.464
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	42.000	35.454
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,60	1,77
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	17.000	13.623
		(M) 8.500	(M) 8.174
		(H) 8.500	(H) 5.449
NÚMERO LINEAS DISPENSADAS PACENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	6.500	6.771

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312A *ATENCIÓN HOSPITALARIA*  
**Servicio:** 17118 *SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD*  
**Gestor:** 8208 *HOSPITAL DEL NIÑO JESÚS*

---

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud describe el catálogo de Prestaciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que, en la Comunidad de Madrid, se ofrecen al ciudadano a través de la Atención Sanitaria Especializada y cuya misión persigue la orientación del sistema hacia el paciente con la máxima eficiencia de los recursos disponibles.

El marco normativo que ofrece la Ley de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid establece los principios rectores que rigen esta actividad especializada, los cuales giran en torno a la equidad, accesibilidad y rapidez en la respuesta a las necesidades del paciente; en el caso del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús (en adelante HIUNJ), el eje de actuación es el paciente pediátrico.

La filosofía del Modelo Europeo de Calidad refuerza estos principios normativos y orienta todas las acciones hacia la satisfacción de los pacientes y de los profesionales sanitarios, sirviendo de palanca y motor de cambio en la consecución de mejoras en la promoción de la salud, la educación sanitaria, la prevención y la asistencia sanitaria.

**AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

En cuanto a las actuaciones llevadas a cabo en el centro a lo largo de 2019 y en consonancia con la ficha de actividades del Hospital del Anteproyecto 2019, merecen destacar las siguientes:

- En junio del 2019 se dotó a la Unidad de Atención Integral Paliativa Pediátrica, referente de la Comunidad de Madrid, con camas de hospitalización y puestos de Hospital de Día independientes del resto del Hospital, gracias a la remodelación integral de una Sala de Hospitalización; en concreto se dotó de 6 habitaciones individuales y dos puestos de Hospital de Día, además de la estructura administrativa para su funcionamiento.

La Unidad de Atención Integral Paliativa Pediátrica del Hospital Niño Jesús comenzó a funcionar, oficialmente, prestando atención programada y continuada en toda la comunidad de Madrid desde el 1 de febrero de 2008. Su modelo de atención se define como integral, integrada e integradora y se enmarca dentro del Plan Estratégico de Cuidados Paliativos de la Comunidad de Madrid, dentro de cuyas líneas de actuación el Plan se plantea mejorar la accesibilidad a los Cuidados Paliativos a todos los ciudadanos.

Este Proyecto está en consonancia con la línea del Anteproyecto del Hospital del año 2019 de Impulsar y desplegar las líneas estratégicas del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019, en concreto la Línea Estratégica de Humanización ante el final de la vida.

- A lo largo del año 2019 se ha consolidado la Unidad de Hospitalización a Domicilio (UHAD) del Hospital, puesta en marcha en noviembre del año 2018, en consonancia con la política de humanización del hospital, el enfoque hacia la mejora continua de la calidad y la apuesta por la innovación.

La UHAD es la primera Unidad en la Comunidad de Madrid exclusivamente pediátrica y pretende ofrecer a los pacientes cuidados médicos y de enfermería de rango hospitalario, pero proporcionados en su domicilio, cuando no precisan la infraestructura hospitalaria, pero todavía necesitan vigilancia activa y asistencia compleja.

Durante este año se ha ido extendiendo su colaboración con los distintos Servicios y Unidades del Hospital, elaborando con ellos Protocolos de derivación a la Hospitalización Domiciliaria, por ejemplo, en Psiquiatría, Neumología, Oncología y los distintos Servicios Quirúrgicos.

- En el último cuatrimestre del año 2019 se incorporó a la Cartera de Servicios del Hospital la especialidad de Cirugía Maxilofacial, lo cual nos ha permitido crear una Unidad compartida por esta especialidad más la Unidad de Salud Bucodental, esta última reestructurada en el año 2018 y que también ha incorporado en el año 2019 un Higienista Dental.

Esta Unidad atiende a pacientes entre 0 y 18 años de edad del Plan de Atención Dental Infante/Juvenil (PADI) en pacientes discapacitados.

También nos ha permitido crear una Unidad Multidisciplinar de Malformaciones Craneofaciales junto con los Servicios de Neurocirugía, Cirugía Plástica, Neurología y Genética.

- Otras dos Unidades Multidisciplinares que se han puesto en marcha en el año 2019 son la Unidad de Disfagia y la Unidad de Vía Aérea.
- En el último semestre del año se puso en marcha en el Hospital la Unidad de hospitalización Subaguda de Daño Cerebral Sobvenido en Edad Infante-Juvenil (DCSI), referente para toda la Comunidad de Madrid.

El DCSI puede definirse como el daño producido en el cerebro del niño y del adolescente (hasta los 18 años) con posterioridad al nacimiento que provoca un menoscabo de la salud y calidad de vida de quien lo padece. Se excluyen del término las lesiones cerebrales congénitas y las lesiones cerebrales inducidas por un trauma de nacimiento.

El HIUNJ cuenta también con una Unidad de Daño Cerebral Sobvenido de referencia para la Comunidad de Madrid desde el 2015. El objetivo de esta nueva Unidad es atender a pacientes pediátricos de toda la Comunidad de Madrid, con DCSI de 0 a 18 años. La misión de esta Unidad consiste en el tratamiento terapéutico integral de los pacientes para lo que el HIUNJ cuenta con un equipo multidisciplinar que abarca especialidades sanitarias y no sanitarias que se interrelacionan y trabajan de forma interdisciplinar. La experiencia en el tratamiento de estos pacientes demuestra que, en varias ocasiones, es preciso prolongar el tiempo de hospitalización hasta que los problemas médicos asociados estén resueltos y el enfermo pueda desplazarse a hacer las terapias sin

correr riesgos añadidos y la familia haya podido adaptarse a la nueva situación. En la Comunidad de Madrid no había ninguna Unidad en régimen de ingreso para esa fase subaguda del DCSI que requiere hospitalización por lo que se solicitaron los recursos para implantarla y se puso en marcha en julio del 2019 con los profesionales necesarios.

- Se han puesto en marcha la Comisión Hospitalaria y el Programa de Optimización y Uso de Antibióticos (PROA), dentro del Programa Marco para el Control de las Resistencias a los Antimicrobianos en la Comunidad de Madrid (Programa RESISTE).
- En el año 2019 se puso en marcha conjuntamente con el Hospital Universitario Clínico San Carlos un Protocolo de actuación en las pacientes oncológicas con indicación de criopreservación de tejido ovárico (CTO) como procedimiento de preservación de fertilidad, tras valoración por parte de los Servicios de Oncohematología Pediátrica (HNJ), Ginecología y Obstetricia (Unidades de Oncología Ginecológica y Reproducción del Hospital Clínico San Carlos: HCSC) y Cirugía Pediátrica (HNJ).

Los objetivos de este Protocolo son la preservación de la fertilidad en pacientes oncológicas con riesgo gonadotóxico medio-alto y alto, según el tipo de enfermedad tumoral y tratamiento quimioterápico y radioterápico indicados y el restablecimiento de la función hormonal ovárica en pacientes oncológicas con riesgo gonadotóxico medio-alto y alto.

La criopreservación de las cortezas ováricas extraídas a las pacientes en se realiza de forma centralizada y a largo plazo en el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid, mediante un Protocolo de colaboración firmado también entre el HIUNJ y el Centro de Transfusión.

- A lo largo del ejercicio se ha mantenido la actividad asistencial global del Centro que, en los últimos años, había ido sufriendo los ajustes consecuentes a la ampliación de oferta en atención sanitaria pediátrica en la Comunidad de Madrid y a la modificación del procedimiento de derivación de pacientes desde otras Comunidades Autónomas, y, por tanto con una leve disminución de la actividad a nivel de hospitalización respecto al año 2018 y a la previsión del año 2019, pero aumentando su complejidad.
- Esta oferta asistencial ha ido derivando hacia la atención de los procesos clínicos de forma ambulatoria (consultas, hospital de día, cirugía ambulatoria), los cuales han aumentado respecto al año 2018.
- Se han cumplido los objetivos de demora de lista de espera quirúrgica, apoyados con la realización de actividad quirúrgica extraordinaria en las especialidades de Cirugía Ortopédica y Traumatología, Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica y Urología, no superando los 170 días de espera en pacientes en lista de espera estructural ni los 300 días en el caso de pacientes en situación de rechazo.

Por el contrario, la demora media para ser atendido en una primera consulta se situó finalmente en 89,33 días, superior a los 60 días que establece como objetivo el SERMAS.

A pesar de ello, el número de primeras consultas ha aumentado en el año 2019 respecto al año 2018 en 3.215, lo que representa un aumento del 7,12 % y, con respecto a las sucesivas, también se ha realizado un aumento de 14.332, lo que se ha traducido en el índice sucesivas/primeras, que ha aumentado ligeramente del año 2018 (2,27) al año 2019 (2,42).

- En el ámbito de los Sistemas de Gestión de la Calidad se han mantenido y reevaluado las acreditaciones o certificaciones existentes: acreditación JACIE (Joint Accreditation Committee EBMT-ISCT Europe), EBMT (European Society Of Blood and Marrow Trasplantation), ISCT (International Society for Cell Therapy) en su cambio a la versión 6.1 obtenido para la Unidad de Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos; Estándares en Transfusión sanguínea CAT 3ª edición (2006). Comité Acreditación en Transfusión en el Servicio de Transfusión; Certificado de cumplimiento de NCF/ Certificate of GMP (Good Manufacturing Practice) en la Sala Blanca y certificación UNE-EN-ISO 9001:2015 en el Servicio de Farmacia.

Para la Unidad Pediátrica de Atención Integral del paciente con Enfermedad Inflamatoria Intestinal la acreditación en estándares GETECCU (Grupo Español de Trabajo en Enfermedad de Crohn y Colitis Ulcerosa).

- En el ámbito de medioambiente se ha obtenido la certificación ISO 14001: 2015.
- Se ha logrado en el mes de marzo la Marca de Garantía de Calidad “Madrid Excelente”.
- Se ha obtenido la designación por parte del Ministerio de Sanidad mediante procedimiento de acreditación técnica de “Centro perteneciente a la Red de Centros designados para el uso de medicamentos CAR-T para el tratamiento de pacientes pediátricos con Leucemia Linfoblástica Aguda de Células B en el Sistema de Nacional de Salud”.
- De otro lado, se ha comenzado en la validación de estándares nacionales de cuidados paliativos pediátricos “Newpalex”, así como la adecuación a estándares de la American Society of Clinical Oncology.
- Durante el año 2019 se ha implantado en varios Servicios del Hospital el uso de la e-consulta como herramienta segura de intercomunicación con Atención Primaria. La posibilidad actual de poder adjuntar imágenes abre un campo mayor de posibilidad de consultas que pueden hacer más eficiente la solicitud de primeras visitas presenciales desde los centros de salud.
- Se han desarrollado nuevas Consultas de Transición con Hospitales de referencia de adultos, agendas destinadas a pacientes con enfermedades crónicas que en unos meses van a pasar a la edad adulta y van a precisar seguir siendo atendidos en consultas de adultos en sus Hospitales de referencia, en concreto con el Hospital Universitario Clínico San Carlos (Hematología), además de continuar con las consultas de transición con los Hospitales Universitarios de La Princesa y Gregorio Marañón.
- En septiembre del 2019 se firmó una Alianza Estratégica entre el Hospital Universitario Clínico San Carlos y nuestro Hospital en las especialidades de

Ginecología y Nefrología infantil. El HIUHJ es un Hospital de referencia por la prevalencia y complejidad de las patologías pediátricas que atiende (cáncer infantil, trastornos del comportamiento alimentario, enfermedades raras, paciente crónico pediátrico, etc.).

Para la atención correcta de este conjunto de pacientes de alta complejidad, dentro de los parámetros de calidad establecidos, se precisa asistencialmente la participación de la Especialidad de Ginecología dando así respuesta a las necesidades clínicas y éticas de estos pacientes de la edad infantil y, especialmente, en la adolescencia y el HIUNJ no posee dentro de su cartera de servicios las prestaciones correspondientes a un Servicio de Ginecología.

La demanda de atención es cada vez mayor por el incremento en el número de pacientes que son atendidos en el hospital con patologías como trastornos de la conducta alimentaria, trastornos de la conducta del adolescente, abuso sexual o cáncer, y por la mejora y creación de nuevas tecnologías existentes para resolver los problemas que presentan o prevenir los que se puedan presentar en el futuro.

El Hospital Clínico San Carlos es un hospital general de alta complejidad, perteneciente al grupo de hospitales de nivel III, que cuenta con institutos de gestión clínica, entre ellos un Instituto de la Salud de la Mujer cuya cartera de servicios incluye la atención ginecológica a la mujer, en todas sus etapas, así como de una unidad de reproducción asistida y preservación de la fertilidad. Así mismo, tiene un Instituto del Niño y del Adolescente, que contempla la atención a la niña adolescente en una Unidad de Ginecología de adolescencia, y cuenta con una amplia cartera de servicios dentro del área pediátrica, incluyendo unidades de transición, pero que debería reforzarse en el área específica de nefrología pediátrica, para poder dar una asistencia más completa a sus pacientes.

Por lo tanto, esta alianza entre ambos hospitales ha permitido completar la cartera de servicios de ambos, redundando en un beneficio para todos sus pacientes. De un lado, la alianza con el Instituto de Salud de la Mujer del HCSC y el HIUNJ ha permitido abordar de manera multidisciplinar la morbilidad que supone esta patología y hacer posible la valoración y seguimiento conjunto de pacientes que ya están siendo atendidos por otros especialistas del HIUNJ (pediatría del adolescente, psiquiatría, oncología, cirugía, urología, endocrinología, pediatría social...) y facilitar el acceso de los pacientes a medios técnicos de otros centros del SERMAS, con la ventaja de conocer a priori a los facultativos del servicio de destino.

De otro, la alianza entre el HIUNJ y el Instituto del Niño y del Adolescente, ha permitido complementar la cartera de servicios, ofreciendo la valoración y seguimiento de niños con patología nefrológica que ya están siendo atendidos por otros especialistas del HCSC (neonatología, urología, cardiología, endocrinología...), facilitando el manejo de estos pacientes sin necesidad de derivarlos a otros hospitales, y permitiendo su continuidad en el HCSC haciendo la transición a la etapa adulta dentro de este mismo centro (HCSC).

- Se ha mantenido el trabajo con Atención Primaria a través de las diferentes comisiones y se han desarrollado el Programa de Optimización y Uso de Antibióticos (PROA) de pacientes ambulatorios, el proyecto NO HACER EN BRONQUILITIS y las actividades de formación Continuada que dan respuesta a

necesidades concretas de coordinación entre ambos ámbitos asistenciales: oncología de adolescentes, largo superviviente, vacunas hiposensibilizantes, etc.

- Se han continuado realizando los documentos correspondientes al Plan de Asistencia Integral del Niño con patología crónica y complejidad, y el Plan estratégico de Atención Primaria, en los que este hospital ha participado activamente.
- Se ha ampliado también la oferta de consultas multidisciplinarias a los pacientes con diagnóstico de Enfermedad de Rett y Malformaciones craneofaciales complejas.
- Se han celebrado las cuartas jornadas de continuidad de cuidados para enfermeras de Atención Primaria y Hospitalaria. Se ha celebrado el VI curso de Sesiones Conjuntas entre pediatras de Atención Primaria y de Atención Hospitalaria.

También se han impartido diversos cursos para pediatras de Atención Primaria por parte de las especialidades de Cirugía General, Pediatría Social, COT, Psiquiatría y Psicología, Digestivo, ORL y Oftalmología.

- Durante el ejercicio de 2019 se han realizado modificaciones estructurales para la mejora de los siguientes procesos asistenciales y dentro del Plan de Humanización de la Consejería de Sanidad:
  - o Adaptación de climatizadores en las Salas Blancas Farmacia.
  - o Refuerzo estructural y ampliación de la Sala de preparación de medicamentos.
  - o Remodelación de suelo y alumbrado de pasillos en la Sala Santa Mónica.
  - o Finalización de la reforma integral de la Sala Santo Ángel.
  - o Reforma integral de la sala San Darío.
  - o Reforma integral del área de consultas de Oftalmología.
  - o Renovación de los Ascensores del Laboratorio y del Mortuorio.
  - o Adaptación de los despachos de la Sala San Ildefonso.
  - o Reforma de la entrada principal del Hospital.
  - o Remodelación y adaptación de la Sala de Atención a Pacientes Externos en Farmacia.
  - o Rehabilitación del colector en Galería Sala Santiago (Psiquiatría).
  - o Refuerzo estructural del techo del sótano de los patios interiores de Santo Ángel y Santa Mónica.
  - o Refuerzo estructural y climatización del vestuario principal femenino.
  - o Reforma de la sala de estar de Neurofisiología.
  - o Rehabilitación de las habitaciones de pacientes de la Sala El Pilar.
  - o Refuerzo de seguridad mediante mamparas de los controles de enfermería de la Sala de hospitalización de Psiquiatría.
  - o Reforma integral de la Cocina.
  - o Inicio de la reforma integral de la Sala San Vicente.

A continuación, vamos a realizar el Análisis específico de los OBJETIVOS E INDICADORES:

- Ha habido una disminución del 2,2 % en el número de altas respecto al año 2018 (un 4,4 % respecto a la previsión), pero con un peso medio del 1,01, el cual ha

aumentado en un 0,0112 (1,0171 en 2019 frente a 1,0059 en 2018), siendo superior al presupuestado del 0,91, lo cual significa un aumento de la complejidad de los procesos atendido en el Hospital, acorde con la orientación del Hospital hacia la especialización y referencia pediátrica a nivel de la Comunidad de Madrid y a nivel nacional.

- La Estancia Media ha sido de 6,36 días, mayor que la del objetivo presupuestado de 6,00 días; el aumento de complejidad ha conllevado al aumento de la estancia media.
- El nº total de intervenciones quirúrgicas totales ha aumentado en 36 respecto al año 2018 (344 menos respecto a las presupuestadas), produciéndose un crecimiento en las intervenciones ambulatorias (62), pero una disminución leve en las intervenciones con hospitalización (26), pasando de un porcentaje de ambulatorización del 59,35 % en el año 2018 a un 60,28 % en el año 2019, teniendo en cuenta en todo momento que el crecimiento es de mayor dificultad al ser un hospital monográfico.
- Sí se han cumplido los objetivos de demora en lista de espera quirúrgica del centro, tanto de pacientes en lista de espera estructural como en lista de espera de rechazo de derivación.
- El nº de urgencias totales ha sido de 1.296 más en el acumulado del año respecto al año 2018 (un 2 %), pero 464 menos respecto a lo presupuestado (un 0,7 %).
- Las urgencias ingresadas prácticamente mantienen el objetivo presupuestado: 3.121 frente a 3.200.
- La actividad de consultas nuevas ha sido superior a la del 2018; se han realizado 48.351 en el año 2019 frente a 45.243 en el año 2018 (la actividad realizada es superior al objetivo presupuestado de 41.500), a la vez que aumentan el número de consultas sucesivas, aunque el índice sucesivas/nuevas ha aumentado de un 2,28 a un 2,42 (superior al objetivo presupuestado del 2,30).
- El área de tratamientos en hospitales de día (médico, quirúrgico, oncohematológico y psiquiátrico) ha aumentado respecto al año 2018 y con respecto al presupuestado un incremento del 14,78 % (30.991 tratamientos frente a 27.000 presupuestados), mientras que el nº de líneas dispensadas de tratamientos en pacientes externos ha aumentado en 48 respecto a lo presupuestado (5.048 frente a 5.000).
- Se han realizado 1.957 pruebas diagnósticas (ecografías) más que las presupuestadas.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188208 HOSPITAL DEL NIÑO JESÚS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	6.600	6.305
		(M) 3.300	(M) 3.014
		(H) 3.300	(H) 3.291
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,91	1,02
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6	6,36
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	4.700	4.356
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	67.000	66.536
		(M) 33.500	(M) 31.046
		(H) 33.500	(H) 35.490
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	3.200	3.121
		(M) 1.600	(M) 1.503
		(H) 1.600	(H) 1.618
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	41.500	48.351
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,30	2,42
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	27.000	30.991
		(M) 13.500	(M) 20.216
		(H) 13.500	(H) 10.775
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	5.000	5.048
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	7.200	9.157
		(M) 3.600	(M) 4.477
		(H) 3.600	(H) 4.680

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8209</b>	<b>HOSPITAL DE LA CRUZ ROJA</b>

---

El Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela es un Hospital de Apoyo en las Áreas Quirúrgicas, de Hospitalización y de Consultas, para el resto de Hospitales del sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid. Carece, por tanto, de población propia y la actividad está condicionada por las necesidades de los otros hospitales a los que apoya.

Uno de los hitos del año 2019 para el hospital ha sido la puesta en marcha de una Unidad de Cuidados Paliativos, objetivo largamente perseguido. La Unidad dispone de una infraestructura para atender a 14 pacientes e inició su andadura en el mes de diciembre 2019 con recursos para atender a 7 pacientes. Esperamos completar la Unidad en el año 2020 cuando dispongamos del resto de plantilla.

Otro aspecto relevante en el año 2019 es la oferta en el hospital de atención ambulatoria de pacientes con Daño Cerebral Rehabilitable. La Cartera de Servicios de esta atención debería complementarse, en el futuro, con la prestación de este servicio en régimen de ingreso, una vez superada la fase aguda del paciente en un hospital de Tercer nivel.

También queremos resaltar, en el apartado de Docencia, que una vez consolidada la docencia pregrado de Medicina y Enfermería, el hospital consiguió la acreditación de la Unidad Multiprofesional de Geriatría, y por tanto se inicia el primer rotatorio EIR de Geriatría, manteniendo la formación postgrado en las Especialidades médicas de Geriatría, Oftalmología y Medicina Preventiva y Salud Pública.

En el objetivo de potenciar la investigación, el Comité de apoyo a la Investigación del hospital ha realizado las gestiones necesarias para adscribir el Hospital al Instituto de investigación IdiPaz, fomentando esta actividad tanto del área médica como de enfermería.

Como hospital de apoyo, es fundamental la colaboración con otros hospitales para conseguir la disminución de las listas de espera o completar prestaciones. En ese sentido queremos destacar iniciativas como:

- Puesta en marcha del proyecto asistencial de derivación de pacientes de traumatología del H. Infanta Sofía, realizándoles una valoración preanestésica en un día incluyendo todas las pruebas complementarias necesarias.
- Se ha implantado el Proyecto de derivación directa de pacientes con procesos quirúrgicos desde los Centros de Salud de Atención Primaria, de los que son referencia del Hospital Infanta Sofía al Hospital Central de la Cruz Roja.
- Puesta en marcha y ofertado a otros hospitales públicos del estudio de Alergia a Anestésicos en un protocolo en el que participan los Servicios de Anestesia y Alergia de nuestro hospital.

- Se ha implantado la agenda y circuito para técnica de micropigmentación en pacientes operadas de cáncer de mama.

Se ha actualizado la Web del hospital migrando la información que existía en la previa, y se han creado páginas de los Servicios en la nueva plataforma DRUPAL. Hasta la fecha disponen de página los Servicios de Cirugía General, Geriátrica, Medicina Nuclear y todos los servicios dependientes de la Dirección de Enfermería.

Durante el año 2019, se ha realizado la evaluación EFQM e iniciado un nuevo Plan Estratégico del Hospital, con participación de profesionales de distintas categorías del hospital.

Se ha consolidado el Proyecto PROA e iniciado el Proyecto NO Hacer, con el objetivo de utilización eficiente de los recursos y de seguridad de los pacientes.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

La actividad asistencial en este año 2019 se ha mantenido, en general, en los parámetros del año anterior.

Se ha superado el objetivo de las intervenciones quirúrgicas programadas, alcanzando la cifra de 9057

El peso medio de las altas, 0.99, ha aumentado en línea con ofertar servicios de hospitalización de mayor complejidad (objetivo 0.93).

Se han realizado 5.212 pruebas diagnósticas de ecografía, cumpliéndose el objetivo establecido que era de 5.010, con una cifra muy superior, 3.377, realizadas a mujeres.

Por el contrario, el número de altas no ha alcanzado el objetivo pues si bien las altas en el área médica han aumentado (+166 respecto del año anterior) en el área quirúrgica han disminuido en mayor número (-466). Esto puede explicarse porque se ha cumplido el Proyecto de aumentar la hospitalización sin ingreso en el proceso de la cirugía de la hernia inguinal. Ambulatorizar toda la cirugía que pueda ser sin ingreso es una práctica que beneficia al paciente y al Sistema Sanitario.

Potenciar la ambulatorización explica el resultado de otro de los indicadores: la estancia media (8.23 días) ha aumentado respecto del objetivo (7), pues los ingresos quirúrgicos del hospital, en general de media/baja complejidad, son de mucha menor estancia media que los del área médica en la que se atiende a pacientes ancianos y con comorbilidades, y por tanto al disminuir aquéllos ha aumentado el peso de la estancia de los procesos del área médica.

Para potenciar la Cirugía Ambulatoria se ha implantado el Proyecto de ambulatorización de la cirugía de Hernia Inguinal por parte del Servicio de Cirugía General y del Aparato Digestivo así como la transformación de procesos con ingreso en Cirugía Ambulante en el Servicio de Cirugía Vasculor. Como resultado se he experimentado un crecimiento en 5 puntos porcentuales de la Cirugía Mayor Ambulatoria durante el año 2019.

Se mantienen en cifras similares a años anteriores y próximos a 50.000 la atención a nuevas primeras consultas ambulatorias.

En relación al nº de líneas de dispensación de pacientes externos/consultas externas, el dato de 2019 se propuso a partir de una estimación en 2018 de 1.801 líneas (estimación que se hizo asumiendo un incremento del 22 % de la actividad cada año desde el 2016). Pero en los últimos tres años y dado el nº estable en consultas externas donde se prescriben estos medicamentos, el dato se ha mantenido estable (actual 1.401).

Nuestro hospital, de apoyo, no dispone de todas las exploraciones complementarias necesarias, y en concreto de Resonancia Magnética. Para ello se gestionan las citas de esta exploración al hospital de Referencia del paciente. El año 2019 se gestionó la cita de 1.100 RMN lo que supone un incremento de un 24,43 % respecto del año anterior.

Del mismo modo se gestionaron otras pruebas diagnósticas que no pueden realizarse en nuestro hospital: 551, con un incremento sobre 2018 del 10 %.

En línea de propiciar la incorporación de técnicas nuevas para mejorar la atención y los cuidados a los enfermos se ha incorporado el bladerscan como herramienta para la detección de orina residual, evitando el sondaje vesical innecesario, de especial incidencia en una población de edad tan avanzada como la que atendemos.

Se mantiene con plena satisfacción de los pacientes y sus familias el Proyecto de Colaboración con Residencias (6 Residencias, 2.000 residentes), con atención sanitaria "in situ" y a distancia, en coordinación con los profesionales sanitarios del Centro Residencial y, dentro de este Proyecto, se ha consolidado el programa de Odontogeriatría, por el que se interviene en quirófanos del Hospital a pacientes de Residencias que precisan de extracciones de molares que no pueden hacerse de forma ambulante y necesitan ingreso para realizarlas.

Se han consolidado los proyectos asistenciales de Telemedicina y Telesalud con las Residencias Sociosanitarias atendidas: Consultas semanales programadas a distancia de dermatología, cardiología, odontogeriatría, neurología y enfermería, además de geriatría. Se suma la Teleformación, con conexiones habituales a las sesiones del Servicio de Geriatría y de la División de Enfermería.

Se ha establecido una alianza Estratégica con el H. Clínico para la determinación de la inmunohistoquímica con el Servicio de Anatomía Patológica y de todas las determinaciones con el Laboratorio de Análisis Clínicos.

Para potenciar el papel de la enfermera de consultas externas en el marco de los cuidados, se han abierto dos agendas nuevas: enfermería geriátrica y enfermería en hematología, esta última para control de pacientes anticoagulados.

La humanización es objetivo fundamental del Hospital que se apoya en conocer la opinión de pacientes, familiares y profesionales y, para ello, se han realizado 407 encuestas sobre accesibilidad y satisfacción en las consultas (en el 48 % la puntuación superó el 9, y sólo en un 9 % los pacientes manifestaron disconformidad con los circuitos de recogida de pruebas, que nos obliga a revisar los circuitos internos. Se han realizado dos grupos focales: uno a familiares de la Sala de Espera de la Cirugía Ambulatoria y otro realizado a pacientes ambulantes en Rehabilitación, con alto grado de satisfacción en ambos casos.

Se ha consolidado la Escuela de Salud del Hospital, dentro del Plan de Humanización, y desde este año, el hospital dispone de un grupo de voluntarios que con los profesionales de Atención al Paciente realizan actividades de fomento de la charla, lectura y acompañamiento en los diferentes pabellones.

Se han realizado dos infografías para la realización de gastroscopia y colonoscopia por un grupo de profesionales formados para la aplicación de nuevas herramientas de mejora en la comunicación desde el plan de Humanización

Un dato que refleja que el Hospital cumple su Proyecto de ser un Hospital Amigable puede ser que el nº total de reclamaciones tramitadas durante todo el año ha sido de 88, un 16 % menos que el año anterior y, como contrapeso, los agradecimientos, recibidos a través del Servicio de Atención al Paciente han sido de 134.

Dentro de la línea de actuación del hospital de efectuar la contratación de bienes, servicios y obras según la Ley de Contratos del Sector Público, a fin de dotar de mayor eficiencia a los recursos empleados, se han realizado estas contrataciones mediante las correspondientes convocatorias de los procedimientos ajustadas a dicha ley y resto de normativa vigente en materia de contratación pública.

En el año 2019 ha continuado la ejecución del Plan de Infraestructuras, de mucha importancia para el hospital. En este ejercicio se han podido abordar las siguientes obras:

- Obras de acondicionamiento de la “Guardería”.
- Obra de acondicionamiento para adaptación a Cuidados Paliativos.
- Obra de cubiertas y fachadas en edificios pabellonados.

Por otra parte, respecto al Plan de Inversiones en equipamiento, se han adquirido varios equipos médicos:

- TORRE DE LAPAROSCOPIA OTORRINO-UROLOGÍA
- TORRE DE LAPAROSCOPIA GINECOLOGÍA 5
- ESTACIÓN DE TRABAJO DE ANESTESIA
- EQUIPO DE ERGOMETRÍA

En relación con objetivos orientados a mejora de procesos:

- Se han elaborado, revisados y actualizados 24 protocolos y están disponibles en nuestra INTRANET.
- Desde la Comisión de cuidados, se ha hecho un seguimiento, control y análisis mensual, de los indicadores de actividad enfermeros: úlceras, caídas, informes al alta, y planes de cuidados, etc. Poniendo medidas de mejora, en su caso.
- En relación a la Resolución sobre Medicamentos peligrosos se continúa con el etiquetado de medicamentos peligrosos según norma, con auditorias de control periódicas.
- Se ha elaborado un procedimiento de Atención al final de la vida, multidisciplinar, recogiendo todos los aspectos ligados al Plan de Humanización.
- Se han implantado los Protocolos de detección precoz del maltrato en el anciano y sujeciones físicas y químicas en todas las unidades.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188209 HOSPITAL DE LA CRUZ ROJA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	5.250	4.410
		(M) 3.068	(M) 2.599
		(H) 2.182	(H) 1.811
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,93	1
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	7	8,23
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	8.820	9.057
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	48.512	46.771
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,10	1,29
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	13.127	11.950
		(M) 6.563	(M) 7.831
		(H) 6.564	(H) 4.119
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADA PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	2.197	1.401
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	PACIENTES	5.010	5.212
		(M) 2.505	(M) 3.377
		(H) 2.505	(H) 1.835

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

**PROGRAMA:** 312A **ATENCIÓN HOSPITALARIA**  
**Servicio:** 17118 **SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**  
**Gestor:** 8210 **HOSPITAL PUERTA HIERRO**

---

El Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, ubicado en este municipio de la Comunidad de Madrid, inició sus actividades a finales del año 2008 con motivo del traslado desde la antigua sede de este Hospital ubicada en la zona de Puerta de Hierro de Madrid.

Atiende a una población de 389.923 habitantes, aunque al ser el Hospital de referencia de toda la zona noroeste, en algunas especialidades, la población asignada llega a 487.000 habitantes.

Tiene una superficie de 165.000 m<sup>2</sup> y consta de cuatro plantas con un diseño modular diferenciándose claramente las zonas de hospitalización, consultas externas, servicios generales, bloque quirúrgico, Urgencias, Docencia y Administración, existiendo un edificio anexo para investigación y laboratorios y otro para la Biblioteca. Dispone de 613 habitaciones, todas ellas individuales, incluyendo en estas 50 de cuidados intensivos (quirúrgicos, médicos y neonato lógicos).

No dispone de Centro de Especialidades periférico, aunque mantiene consultas de atención especializada (ginecología) en distintos Centros de Atención Primaria del área como son: Pozuelo, Boadilla, Villanueva de la Cañada, Torreldones y Las Rozas. En Majadahonda además disponemos del Centro de Salud Mental.

Dispone de un bloque quirúrgico con 21 quirófanos más 2 quirófanos en el área obstétrica y 2 en investigación, 150 locales de consulta, 70 puestos de Hospital de Día médico quirúrgico y 30 puestos en Hospital de Día psiquiátrico.

Como dotación de alta tecnología se dispone de 3 mamógrafos, 3 TC, 3 RMN, 3 angiógrafos digitales, 2 salas de hemodinámica, 4 aceleradores lineales, 1 equipo de Braquiterapia, 4 gammacamaras SPECT, y 1 PET-TAC.

La Cartera de Servicios contiene la mayoría de las especialidades médico quirúrgica siendo de referencia para la Comunidad de Madrid y ámbito nacional para los servicios de Cirugía Cardíaca, Cirugía Torácica, Radiología Intervencionista, Cardiología, Oncología Radioterápica y tiene acreditación para trasplante pulmonar (uní pulmonar, bipulmonar y cardiopulmonar), cardíaco, hepático, renal, cornea y de células hematopoyéticas.

Dispone de acreditación docente para la formación de postgrado en 35 servicios y es Hospital vinculado a la Universidad Autónoma de Madrid para la Docencia postgrado de Enfermería. Igualmente existe una Escuela de Técnicos de las áreas de Laboratorio e Imagen.

---

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

En cuanto al cumplimiento de los objetivos en 2019, destacan los siguientes aspectos:

- Importante crecimiento del peso medio de las altas (que pasa de un 1,19 previsto a un 1,25 real cierre 2019). Este indicador muestra un destacado crecimiento en la complejidad de los procesos de hospitalización.
- Fuertes crecimientos tanto de los tratamientos del hospital de día (fundamentalmente de los oncológicos y hematológicos (39,53 %) y del número de dispensaciones de medicamentos a pacientes externos (21,16 %).
- Crecimiento de un 4,4 % en el total de urgencias atendidas sobre las previstas y un ligero crecimiento de las urgencias ingresadas (1,16 %)

### **OBJETIVOS BASICOS DE ACTUACION EN EL EJERCICIO 2019**

#### **1. ORIENTADOS A MEJORAR LOS PROCESOS ASISTENCIALES**

- Apertura de un nuevo Hospital de Día de Psiquiatría Infanto Juvenil.
- Puesta en marcha de la visita a domicilio para pacientes desde el Centro de Salud Mental.
- Consolidación del proyecto ADAPTATEA. Contribuye al desarrollo de un entorno sanitario adaptado y accesible, eliminando todas las posibles barreras que dificultan la realización de pruebas, consultas y tratamientos en los trastornos del espectro autista.
- La actividad transplantadora de órgano sólido ha sido la siguiente: Renal: 27, Renal vivo-vivo: 3, Cardíaco: 22, Hepático: 37, Pulmonares: Unipulmonar: 3, Bipulmonar: 51, Córneas: 6, Membranas: 4, Óseos: 43.
- En el Servicio de Neurocirugía, se ha iniciado la nueva terapia celular para tratar pacientes con lesiones medulares con el nuevo medicamento NC1, autorizado por la Agencia Española del Medicamento (AEMPS). Se ha dotado al Servicio con dos nuevos equipos de navegación avanzada para la realización de las más modernas técnicas quirúrgicas.
- En el Servicio de Oncología radioterápica se ha realizado la renovación completa de un acelerador lineal, incorporando la última tecnología del mercado, que permite incorporar las más modernas técnicas de tratamiento VMAT, SGRT.

Con la adquisición de un moderno equipo de alta tecnología se ha inaugurado la nueva actividad de braquiterapia de alta tasa de dosis para tratamiento de pacientes oncológicos.

#### **2. ORIENTADOS A MEJORAR LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL**

- Apertura de Tele-consulta de enfermería de úlceras y colostomías.
- Elaboración del protocolo de Continuidad Asistencial en el recién nacido.



- Circuito nuevo para la gestión de pacientes crónicos complejos con nivel de intervención alto a través de Enfermeras de Continuidad Asistencial y Especialista consultor hospitalario.
- Consolidación del circuito de Tele-eco dermatología entre Atención Primaria y el servicio de Dermatología.
- Sesiones clínicas por video conferencia con Centros de Salud y dermatología.

### 3. ORIENTADOS A MEJORAR LA SEGURIDAD DEL PROCESO ASISTENCIAL

- Rondas de seguridad: Se han incrementado las unidades donde se realizan rondas de seguridad: UCI médica, UCI Quirúrgica, Bloque quirúrgico (URPA, HDDQ, Quirófano), Pediatría (Urgencias, hospitalización y neonatología), Obstetricia (Paritorio, urgencias y hospitalización), Hospital de día médico, Radiología intervencionista y urgencias de adultos.
- Formación de nuevos equipos de profesionales de enfermería perfusionista.
- Incorporación de 200 nuevos equipos de control de temperatura en equipos conservadores de muestras, asegurando el mantenimiento de las consignas específicas que aseguran una correcta preservación.

### 4. ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD ASISTENCIAL

- Certificado del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015\_ en las áreas de: Formación Continuada, Medicina Nuclear, Atención al Paciente, Servicio de Radiofísica, Unidad de Atención al Paciente Institucionalizado (UAPI), Banco de Leche Humana, Farmacia, Unidad de Ictus, Microbiología y Parasitología, Anatomía Patológica y Unidad de Calidad.
- Certificado Global del Sistema de Gestión Medio Ambiental del hospital ISO 14001:2015 \_ en el área de Medio ambiente.
- Realización de evaluación externa con los estándares internacionales de la Joint Commission International.
- Seguimiento de estrategias para el mantenimiento del sello Excelencia de Calidad EFQM 500+
- Re-acreditación de calidad del hospital QH a dos estrellas (QH\*\*) por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).
- Certificación de acreditación Europea del Laboratorio de Histocompatibilidad del Servicio de Inmunología por la EFI (European Federation for Immunogenetics).
- Acreditación ENAC-ISO 15189 del Laboratorio de Biopsia Líquida del Servicio de Oncología Médica.

- Acreditación JACIE- Joint Accreditation Committee ISCT-EBMT. De la Unidad de Trasplante Hematopoyético. Servicio de Hematología y Hemoterapia.
- Acreditación al HUPHM como miembro de la Red de Hospitales sin Humo – Categoría Oro. Comunidad de Madrid.
- El Instituto Carlos III ha renovado la acreditación del Instituto de Investigación Sanitaria Puerta de Hierro–Segovia de Arana.
- Certificación con Excelencia como Unidad de Atención Integral a pacientes con Enfermedad Inflamatoria Intestinal del Servicio de Digestivo.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188210 HOSPITAL PUERTA HIERRO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	27.000	26.313
		(M) 13.500	(M) 13.729
		(H) 13.500	(H) 12.584
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,19	1,25
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6,81	6,91
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	17.300	17.486
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	166.670	174.416
		(M) 83.335	(M) 96.975
		(H) 83.335	(H) 77.441
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	17.950	18.163
		(M) 8.975	(M) 10.107
		(H) 8.975	(H) 8.056
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	167.000	173.101
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,23	2,26
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	41.000	67.807
		(M) 20.500	(M) 35.314
		(H) 20.500	(H) 32.493
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	64.000	81.174
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	156.000	161.487
		(M) 78.000	(M) 97.725
		(H) 78.000	(H) 63.762

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8212</b>	<b>HOSPITAL DE LA FUENFRÍA</b>

---

El Hospital La Fuenfría, como un hospital del Servicio Madrileño de Salud clasificado en nivel III, se mantiene dentro de lo definido como centro de media estancia. El objetivo prioritario es prestar servicio a otros Hospitales de la Comunidad de Madrid y La Fuenfría carece de Zonas Básicas de Salud (ZBS) adscritas, con lo que carece de Centros de Salud o Dispensarios asignados.

El hospital La Fuenfría desarrolla su actividad asistencial asumiendo los pacientes que por su patología no requieren la permanencia en un centro de agudos. Así mismo, el hospital dispone de una Unidad de Cuidados Paliativos (UCP) en coordinación con los servicios de paliativos de los hospitales de agudos y con los Equipos de Equipos de Soporte de Atención Domiciliaria (ESAD) dando atención a pacientes que sobrepasan las necesidades de asistencia que pueden prestar los equipos del ESAD.

El hospital esta localiza en el término municipal de Cercedilla a 1.360 metros de altitud y consta de un edificio destinado a la hospitalización con una superficie de 6.492 metros cuadrados, distribuido en cuatro plantas asistenciales, un gimnasio de rehabilitación anexo de 450 m<sup>2</sup> conectado con la 1ª planta del Hospital por una pasarela, además de un edificio anexo de 600 metros cuadrados destinado a albergar los servicios generales y de gestión.

El Hospital tiene instaladas 192 camas distribuidas en las siguientes Unidades Asistenciales:

Unidad Clínica de Rehabilitación (UCR) que cuenta con:

- Unidad de Recuperación Funcional (URF): destinada a rehabilitación ortogeriátrica y del inmovilismo.
- Unidad de Recuperación Funcional de Amputados (URFa): destinada a rehabilitación de amputaciones de extremidades.
- Unidad de Tratamiento Neurorehabilitador (UTN) que incluye un abordaje integral para la rehabilitación del daño cerebral.

Unidad de Cuidados Continuos (UCC): pacientes con inestabilidad clínica o patologías que requieren de cuidados médicos o de enfermería continuados.

Unidad de Cuidados Paliativos (UCP): cuidados paliativos.

Unidad de Tuberculosis (UTB): con habitaciones con presión negativa para aislamientos respiratorios de pacientes con tuberculosis activa, destinados a garantizar la adherencia al tratamiento.

---

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

Durante el 2019 se completó el desarrollo de los procedimientos relacionados con la seguridad basados en las recomendaciones disminuir la utilización de intervenciones sanitarias innecesarias al ser aquellas que no han demostrado eficacia, tienen efectividad escasa o dudosa, no son coste-efectivas o no son prioritarias en radiológica (seguridad y funcionamiento de la unidad Radiología y en Telemedicina), con la clara orientación de mantener criterios de calidad de radiodiagnóstico.

La incorporación de la figura del Médico Preventivista ha permitido dar seguimiento adicional a la aparición de las infecciones nosocomiales, infecciones y colonizaciones por microorganismos multirresistentes y a las colonizaciones por microorganismos productores de carbapenemasas (EPC).

Así mismo, se procedió con el refuerzo activamente las buenas prácticas en Higiene de Manos, con el mantenimiento del grupo de higiene de manos con el objetivo de concienciar a todos los profesionales de la importancia de esta práctica manteniendo las sesiones específicas y renovando los materiales de apoyo a los mensajes de higiene de manos. Además, dicho grupo, trabajará la monitorización mensual de este objetivo en coordinación con la Comisión de Infecciosas, llegando se adicionalmente a ello a constituir el GRUPO PROA, orientado al uso racional de los antibióticos.

Como parte de la implementación del rediseño del proceso asistencial de fisioterapia alineando las dinámicas de trabajo de las unidades de hospitalización y el gimnasio, se reforzó la estrategia orientada al objetivo de optimizar la utilización de los recursos de rehabilitación. Básicamente se ha centrado todo ello en desarrollo de los criterios de la estrategia corporativa “do not do” con el objetivo de utilización de la evidencia para promover la buena salud y tratar la enfermedad.

Se incorporó un nuevo equipo de pantalla táctil de gran formato para el desarrollo y abordaje adicional de la rehabilitación neurofuncional del paciente con ICTUS en base a la utilización de las nuevas tecnologías como los videojuegos comerciales, con el objetivo del restablecimiento funcional más satisfactorio en un tiempo inferior al habitual sin abordajes basados en las TICs.

Se ha profundizado intensivamente en la optimización de uso de los absorbentes, se ha de profundizar en rediseño más apropiado de transferencias de los pacientes y así mismo revisar la eficiencia del proceso desarrollado con anterioridad de las vueltas a las pacientes tanto diurnas como nocturnas intentando respetar el descanso de los pacientes y racionalizando el consumo de absorbentes.

Se han mantenido e incrementado el número de sesiones de formación para el personal de Resucitación Cardiopulmonar (RCP) con el objetivo de asegurar la actuación de los profesionales ante situaciones de urgencia que exigen celeridad y pericia en el momento que se producen con la utilización en caso necesario de los equipos de desfibrilación ya instalados en todas las plantas del hospital, incluidas las áreas administrativas y de gestión.

Se completó la implementación del área dentro de la URF, destinada monográficamente al abordaje de la rehabilitación del paciente amputado que denominamos URFa, siguiendo el plan de mejora del abordaje del paciente amputado. Se mantendrán los

criterios descritos en la mejora de la continuidad asistencial al alta de los pacientes, rediseñando las guías de recomendación de cuidados al alta para pacientes con amputaciones de MMII, ya existentes.

Así mismo, se revisaron con base en la evidencia clínica disponible el resto de las guías al alta de pacientes, con mayor atención a los pacientes con problemas de deglución, pacientes con movilidad reducida y encamados y cuidados de pacientes paliativos.

En materia de Calidad se realizará en base a los resultados frente a objetivos y dando seguimiento la memoria resultante centrándonos en las áreas de mejora que se detecten. Además, se seguirá avanzando en la certificación de Farmacia y en la Admisión, todavía pendientes según la Norma ISO 9001.

Se constituyó el grupo de trabajo encaminado al Plan de Celebración del Centenario del Hospital la Fuenfría.

El plan de formación del hospital se centró una vez más en el desarrollo de los profesionales del área asistencial y no asistencial, como se definió desde el Comité de Dirección y dentro de los planes del hospital, para ello se seguirá con la formación continuada impartida por los profesionales promoviendo la acreditación docente de las sesiones clínicas impartidas por ellos.

En base a la utilización de las nuevas tecnologías y la facilidad disponible con la utilización de los equipos de Telemedicina se continuará con el mantenimiento de las sesiones de fisioterapia inter-hospitales de media estancia como herramienta fundamental.

En el plan de humanización centrado en los profesionales se han mantenido las actividades formativas para la promoción de la salud emocional de los profesionales y la prevención del burn-out. Esta iniciativa se llevará a cabo con las sesiones de MINDFULNESS y la iniciación de las sesiones de grupos BALINT, iniciados en el 2018 de manera experimental en la UCP.

Se mantienen e incrementarán las sinergias estratégicas con otros organismos oficiales se seguirá con los convenios actuales de formación para los alumnos de Fisioterapia de la Universidad Francisco Vitoria, para los de Medicina con la Universidad Europea de Madrid, para los del Master en Psicología Clínica con la Universidad Complutense de Madrid y la Escuelas de Enfermería y de Fisioterapia de la Universidad Camilo José Cela.

Así mismo, se ha iniciado un proyecto de desarrollo de prototipos de manos robóticas, ROB-HAND, en coordinación con la Universidad de Valladolid.

Por otra parte, se asegurará la adecuada consecución de los convenios de colaboración con Centro Educativo-Empresa, Centro Educativo Leonardo Da Vinci y Centro Educativo Rozas Educación S.L. Programa 4ºEso+Empresa del Instituto ES La Dehesilla de Cercedilla y Guadarrama.

Se ha intervenido en el desarrollo y puesta a punto de la Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas en la Comunidad de Madrid, se incorporará en el Proceso Asistencial del Paciente Crónico Complejo (PAI-PCC) en base a la experiencia previamente desarrollada con los canales de comunicación fluidos y alianzas permanentes con la Enfermería Gestora de Casos de las ZBS y las residencias socio sanitarias.

Se mantendrá el objetivo el objetivo de colaboración permanente con los profesionales y centros socio-sanitaria de los usuarios, dando continuidad asistencial a la prestación del servicio recibida en el hospital, en la fase de retorno a sus domicilios/residencias socio-sanitarias.

Ello se hará en forma integrada con el hospital de agudos de forma que, de requerirse ingresos en el hospital de media estancia entre los tres actores involucrados en la asistencia, se puedan canalizar ingresos desde el ámbito de la Atención Primaria del PCC que lo requiera. Para ello se asegurará la interacción por vía de Telemedicina con los especialistas de referencia en los hospitales de agudos y con los Médicos de Familia en las ZBS. El principal objetivo es conseguir una evaluación clínica y de abordaje de tratamiento de los casos complicados, con el objetivo conjunto de resolver los problemas de salud y/o retrasar el desarrollo de discapacidad.

#### ALTAS

Los resultados registrados en SELENE indican que se ha mantenido un promedio de IO, del 84.33 %, indicándose además cómo ha evolucionado el IO por Unidades Clínicas. En la Unidad de Rehabilitación (URF +UTN), en el 2019 se ha tenido una media de ocupación del 107,90 %.

La desviación global del índice de ocupación y por tanto del volumen de altas frente a objetivos vino dada por la aparición de brotes por C. difficile que nos obligó a bloquear camas ofertadas a la UCOA y con ello adicionalmente generando aumento de la EMA.

#### PESO MEDIO (PM)

Si bien el indicador del objetivo indicaba mantener o incrementar peso del CMBD, se aprecian una disminución del 7,54 % del PM.

#### ESTANCIA MEDIA ACUMULADA (EMA)

Como se ha explicado en el epígrafe anterior referido a las ALTAS, la desviación global de la EMA frente a objetivos vino dada por la aparición de brotes por C. difficile que nos obligó al bloquear camas ofertadas a la UCOA y con ello adicionalmente generando aumento de la EMA.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188212 HOSPITAL DE LA FUENFRÍA

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>					
<b>1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>		<b>REALIZADO 2019</b>	
ALTAS	PACIENTES		910		871
		(M)	450	(M)	399
		(H)	460	(H)	472
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES		1,21		1,02
ESTANCIA MEDIA	DÍAS		60		60,27



## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8213</b>	<b>HOSPITAL DE GETAFE</b>

---

El Hospital Universitario de Getafe pertenece a la zona asistencial Sur y sus localidades de referencia son en la actualidad Getafe y Pinto con una población de referencia de 234.900 habitantes.

Cuenta a su vez con 8 zonas básicas: Juan de la Cierva, Margaritas, El Greco, Sánchez Morate, Ciudades, Sector III, Getafe Norte y Bercial, mientras que en Pinto, dispone de 2 zonas básicas: Pinto y Parque Europa.

El Hospital cuenta con una Unidad de Grandes Quemados acreditada como CSUR, siendo una unidad de referencia para el territorio español, tanto en el aspecto asistencial como científico donde se han realizado trabajos de investigación publicados en revistas internacionales, con colaboraciones entre Medicina Intensiva y Cirugía Plástica, con tratamientos innovadores que han mejorado tanto la supervivencia como la recuperación de los pacientes con menos secuelas funcionales.

Seguimos con 2 objetivos estratégicos para nuestro hospital. Uno, el de obtener el reconocimiento como CSUR de referencia en la Osteogénesis Imperfecta, ya que ofrecemos una atención integral a estos pacientes tanto a niños como adultos con unos resultados quirúrgicos y del tratamiento médico muy satisfactorios, contando con profesionales de alta capacitación y unas actuaciones innovadoras que han mejorado la perspectiva funcional y vital de estos pacientes. El Segundo, es el de contar con una unidad de Ictus dentro del hospital, para poder ofrecer los beneficios de esta atención en tiempo y espacio a pacientes de ictus, evitando traslados a otros centros con la pérdida de tiempo en el periodo ventana.

El hito principal durante 2019 ha sido el asentamiento de la HCE, que se implementa en diciembre de 2018, y que requirió de una remodelación asistencial de múltiples circuitos en los ámbitos de hospitalización y de consultas, que ha conllevado un cambio de modelo en la atención sanitaria. Esta estabilización ha conllevado un cambio de formas de trabajar y de enfrentarse a los procesos, por lo que se han elaborado circuitos nuevos de funcionamiento.

En el ámbito de la calidad, el HUG ha seguido trabajando en el camino de la EFQM, partiendo del sello 500+ para presentar la Documentación para 2020 y poder así optar al 500 plus. Se han conseguido renovar en 2019 todas las acreditaciones de la ISO 9001 en las 17 unidades acreditadas (Servicio de Urgencias, Banco de sangre, Laboratorio, Microbiología, Bloque quirúrgico, Quemados, Suministros, Gestión de Residuos, etc...) con gran esfuerzo por parte de profesionales. Se ha trabajado para incorporar 2 unidades más y se está trabajando actualmente en incorporar otras dos anuales para poder ir creciendo en la calidad y seguridad además del reconocimiento mediante la acreditación y la certificación.

La informatización del hospital se ha completado, y han ido incorporando nuevas tecnologías a la asistencia que son instrumentos de la medicina del siglo XXI.

Así, la e-consulta, la telemedicina, la tecnología de comunicación aplicada para reuniones como el Zoom, etc. que se han comenzado a utilizar para sustituir reuniones de presencia física, son elementos que han ido aumentando en todos los servicios y han hecho posible una mejora en nuestra asistencia evitando traslados innecesarios.

En la mejora continua de la confidencialidad de la información, se ha implantado el gestor de turnos en el área de las 3 Urgencias, Geriátrica y Farmacia, donde se ha terminado el Proyecto de gestión de turnos en las áreas más frecuentadas aunque todavía resta alguna menos numerosa.

También se ha continuado trabajando en Humanización, realizando 2 ciclos de formación de buenas prácticas para profesionales, abundando en estrategias en áreas sensibles (urgencias, Obstetricia), talleres de innovación en gestión sobre temas transversales, cursos de mejora en actuaciones y actitudes, cursos para profesionales para mejorar el trato a pacientes.

Se han llevado a cabo acciones de formación de Graduados en enfermería en seguridad del paciente, reforzando la comunicación de incidentes a través de CISEM, y poniendo en valor la calidad y la seguridad dentro de nuestro hospital, con ayuda de la informatización a través de HCIS.

En infraestructuras, podemos destacar la sustitución y puesta en marcha del resto de ascensores dentro de un plan de renovación de los equipos, la renovación del equipo de Angiografía dentro del servicio de Radiología, y la aprobación de otra sala para Hemodinámica dentro del servicio de Cardiología, que permitirá integrar procedimientos de hemodinámica y de electrofisiología.

Se han instaurado circuitos innovadores, como la USEM médica, para ingresos de patologías médicas con estancia media menor a 5 días, para que su manejo sea normalizado y el aprovechamiento de las camas sea mucho mayor.

Se ha continuado con la estrategia de transparencia por parte de la Dirección y se ha realizado una sesión de información a todo el personal del hospital exponiendo datos de gestión y actividad del año anterior, donde todos los trabajadores pueden conocer lo que se ha realizado y los resultados obtenidos durante el año.

La intranet se ha consolidado como un medio de comunicación con los trabajadores muy útil y la potenciación de servicios con miniwebs que suponen su escaparate para la población en general.

Se ha trabajado en la implantación de la Unidad de Insuficiencia Cardíaca, en el código sepsis, con indicadores dentro de la HCE para ayuda en la identificación de estos pacientes a la hora del seguimiento por parte del médico de guardia.

Se han impartido varias sesiones de formación de todo el personal en manejo de la parada cardíaca, dentro del plan de parada del hospital.

Desde la Dirección de Continuidad Asistencial, se ha trabajado en la coordinación desde Hospital y Atención Primaria con protocolos comunes, estableciendo nexos de consenso sobre patologías comunes y ahondando en la continuidad de cuidados, que se ha podido plasmar en informes compartidos, gracias a la HCE, que mejora la información a los médicos de familia que se les trasmite por parte del hospital.

Se mantienen reuniones periódicas con los Responsables de los centros de salud, mirando a la HCIS como un enlace de información entre los dos ámbitos, y con grupos de trabajo de varias especialidades para solucionar dudas de AP.

Continúa la implantación de los procesos asistenciales integrados para pacientes crónicos y se está incrementando el ámbito de telemedicina en Traumatología y Dermatología, incluyendo Cirugía Vascular y Cirugía Plástica, y la e-consulta con intención de insertar imágenes de lesiones para potenciar la resolución de las mismas, en especialidades como Dermatología, para que sea la vía de primera consulta de elección, facilitando la respuesta y mejorando el tiempo de resolución de la consulta.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

Tras el análisis de los indicadores se extraen las siguientes conclusiones:

A nivel de hospitalización se ha realizado un nº de altas similar al presupuesto (18.743 vs 18.709 realizado) con una EM de 6,34 días realizada mayor que la prevista, dado que la HCE ha enlentecido los circuitos y se ha producido en consecuencia un alargamiento de las estancias. Estas altas han sido 52 % de mujeres, dado que disponemos de Obstetricia, y el número de partos ha sido de 1.534, lo que incrementa de por sí el número de ingresos femeninos.

Se han incrementado las camas funcionantes en un 0,29 %, pasando a 398,66 camas vs 397,50 que se corresponde con el aumento del peso medio de los pacientes en un 0,15% ya codificado en su totalidad con CIE-10, pasando de un peso 1,018 en 2018 a 1,020 en 2019, aunque lo previsto era de 1,05, y no se ha llegado debido al mejorable registro de diagnósticos y de procedimientos en los informes clínicos, tras la informatización del hospital, se ha visto un mayor número de diagnósticos codificados (+ del 9,32 %), pero se está enfatizando que se plasma correctamente la Actividad en los informes para que la codificación sea acorde a lo realizado.

Las altas de hospitalización en mujeres han sido superiores a las de hombres en un 9,3 %.

El índice de reingresos ha sido muy bajo, con un 2,70 % a 7 días, lo que indica la alta calidad de la asistencia en el centro.

El número de partos de 2019 ha sido algo inferior a 2018, con un 4,13% menos, con una tasa de cesáreas del 21 %, superior al 20 % de 2018 dado el mayor índice de prematuridad y gemelos.

La EM preoperatoria programada ha bajado a 0,18, plasmando una gestión de camas más eficiente, con reducción de estancias evitables quirúrgicas debido al incremento del 9,73 % en la ambulatorización de procesos quirúrgicos.

Sin embargo, hemos tenido un IEMA de 1,020, con tendencia estable desde el año anterior, pero que creemos debemos ir reduciendo para ser más eficientes consolidando la línea de ambulatorización, ingresos en Unidades estructuradas en función de la necesidad de cuidados (de corta estancia, quirúrgicas complejas, médicas) abandonando

el concepto anticuado de servicios, lo que pensamos aporta unidad de criterios y mejora la eficiencia para el alta.

Los tratamientos en Hospital de día han visto incrementada su Actividad (24.730 real vs 20.181 previsto) como consecuencia del objetivo de aumento de actividades ambulantes para evitar consumo de camas innecesarias. Han sido un 12,2 % superior a lo realizado en el año anterior, y un 8,1 % más de lo previsto, siendo más numerosos en mujeres que en hombres (13.817 vs 11.113), y con un incremento de líneas dispensadas del 9,9 %. (26.055 real vs 25.880 previstas).

La gestión de la LEQ por parte de los servicios ha mejorado progresivamente con 0 pacientes de más de 300 días en el rechazo a derivación y 0 de 170 días en estructural, con reducción de demoras medias que han pasado en lista estructural a 74,67 días de media frente a 79,55 y en la de rechazo a derivación de 178,97 días a 175,96 días, e índice E/S contenido.

Ha incrementado un 6,98 % el número total de IQ programadas dada la ampliación de quirófanos de tarde (12.995 real vs 11.748 previstas). Las IQ en mujeres han sido más que en hombres siendo el 54 % del total de las mismas.

El incremento se ha debido fundamentalmente a cirugías ambulatorias con un incremento de 12,86 % como consecuencia del aumento del Plan de Adecuación de Lista de Espera Quirúrgica a más servicios y días de la semana, que cubren de 5-7 quirófanos por tarde y la mejora de los intercambios entre pacientes.

Se han reducido las suspensiones (un 24,84 %) pasando del 4,917% en 2018 a 3,69 % en 2019, gracias a medidas de gestión y aviso a pacientes y preparación de los mismos por los servicios.

Las pruebas complementarias han sufrido un gran incremento debido a que muchas de ellas han pasado a ser definitivas para optar por determinados tratamientos o servir como indicadores de actividad, de pronóstico o de ajuste a medicaciones. Han pasado a realizarse 223.015 vs 220.727 de previstas, con un 57 % de mujeres y un 434 % de hombres.

Así, las pruebas de laboratorio han subido un 5,84 %, las de Medicina Nuclear un 19,03 % y los estudios de genética un 54,59 %. En muchos de los casos, como en genética, se han convertido en imprescindibles para alternativas de tratamiento, así como para establecer pronósticos para el paciente, familiares o descendencia.

La radiología ha crecido en un 22,98 % en mamografías, 8,60 % en TAC, 9,58 % en RNM y 2,63 % en ecografías., y sólo ha descendido la Rx convencional en un 6,27 %.

Los EMG han aumentado un 22,73 % y los ecocardiogramas un 11,69 %. Las gastroscopias un 20,88 %, las colonoscopias un 7,51% y las CPRE un 45,95 %, siendo los datos más relevantes.

El número de consultas ha disminuido un 1,48 % desde 120.337 a 118.562 en primeras en 2018 a 2019 y ha habido una reducción de un 9,7 % respecto a las 121.080 previstas, ya que la previsión se realizó contando con el mismo sistema de HC en papel de 2018, lo que cambió con la HCE en diciembre del mismo año. En 2019 se produjo reducción de las de especialidades médicas (6,28 %) y aumento de las quirúrgicas (2,54 %), debido a

que la HCE se inicia en diciembre de 2018, y durante todo el primer semestre de 2019, se tuvo que tener en cuenta, incrementando el tiempo por consulta, y reduciendo su número total dada la mayor gestión administrativa necesaria y además la curva de aprendizaje de los profesionales en su utilización, que no se ha podido compensar en el último trimestre.

Sin embargo, la reducción de consultas ha sido a expensas de consultas sucesivas (-5,32 %) y por tanto ha mejorado el índice de sucesivas/ primeras que ha pasado de 2,08 en 2018 a 1,97 en 2019, lo que refleja el cambio de actitud más abierta y delegando en Atención Primaria.

Se han potenciado además las consultas de acto único o alta resolución, pero que no pueden reflejarse a nivel de datos HCIS, al no existir ese concepto dentro del desarrollo informático implementado.

Las urgencias totales atendidas han aumentado un 1,78 % más (117.170 real vs 116.668 previstas), con un 54,8 % de mujeres y un 45,2 % de hombres. Este hecho ha conllevado una sobrepresión en la época invernal, con reducción de los ingresos en un 7,78 %, pasando del 10,87 % de ingresos en el cierre de 2018 al 10,02 % en 2019, con 11,743 en total que han correspondido al 52,46 % de mujeres y 47,53 % de hombres, justificado por la mejor selección de los pacientes que deben ingresar y la aplicación de criterios consensuados más estrictos.

Las urgencias atendidas y la mayor tasa de ingresos de mujeres pueden justificarse por los partos ingresados.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188213 HOSPITAL DE GETAFE

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	18.743	18.709
		(M) 9.371	(M) 9.667
		(H) 9.372	(H) 9.042
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,05	1,02
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	5,30	6,34
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	11.748	12.995
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	116.668	117.170
		(M) 58.334	(M) 64.308
		(H) 58.334	(H) 52.862
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	11,10	11.743
		(M) 5,55	(M) 6.161
		(H) 5,55	(H) 5.582
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	121.080	118.562
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,08	1,97
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	20.181	24.730
		(M) 10.090	(M) 13.617
		(H) 10.091	(H) 11.113
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	25.880	26.055
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	220.727	223.015
		(M) 110.363	(M) 126.604
		(H) 110.364	(H) 96.411

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312A *ATENCIÓN HOSPITALARIA*

**Servicio:** 17118 *SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD*

**Gestor:** 8214 *HOSPITAL DE MÓSTOLES*

---

El Hospital Universitario de Móstoles y los centros asistenciales que de él dependen (Centro de Especialidades -CEP- “Coronel de Palma”, Centro de Salud Mental de Móstoles, Hospital y Centro de Día Psiquiátrico y Unidad de Trastornos de Conducta Alimentaria) son centros públicos adscritos al Servicio Madrileño de Salud, que atienden una población de unos 169.000 habitantes (unos 1.500 habitantes más que el año anterior), correspondientes a los municipios de Móstoles y Arroyomolinos.

Tiene asignados 7 centros de salud (Alcalde Bartolomé González, Dos de Mayo, Dr. Luengo Rodríguez, El Soto, Felipe II, Parque Coímbra y Arroyomolinos). Unos dos mil profesionales de distintas categorías sanitarias y no sanitarias, prestan una asistencia sanitaria especializada de calidad, segura, eficiente, y orientada a conseguir la máxima satisfacción de usuarios y profesionales.

La actividad del Hospital Universitario de Móstoles en el año 2019 buscó como objetivos:

- Mejorar la satisfacción de los pacientes en todos los ámbitos asistenciales, con una atención integral personalizada y humanizada.
- En áreas clínicas y de gestión, se ha aplicado un sistema de gestión de calidad y medioambiental.
- Se ha primado la seguridad clínica. La promoción y protección de la salud, la prevención y control de la enfermedad y la rehabilitación.
- Aumentar la eficiencia y adecuar la oferta a las demandas de los ciudadanos.
- Renovar y actualizar las infraestructuras del centro.

**AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

Los presupuestos del año 2019 se han destinado a cumplir los siguientes objetivos:

1. El ciudadano en las áreas de Calidad, Humanización y Seguridad.

- **Ámbito Quirúrgico:** desarrollando estrategias de seguridad aproximando los cumplimientos del listado de verificación quirúrgica al 95 % (93 %) de cumplimentación, y en el caso de verificación del parto el 98 %. Implantación total de la historia electrónica y del sistema de programación quirúrgica (MAPAQ).
- Mejora de las instalaciones de atención al público:
  - o Acondicionamiento de las áreas de planta de hospitalización de Gine-Obstetricia.
  - o Cambio y Acondicionamiento de las áreas de Rehabilitación cardiaca, respiratoria y fisioterapia en otra zona aneja a Urgencias (UAR A).
  - o Ampliación de la zona de consultas de Hematología y Oncología.

- Incorporación de la labor de voluntariado de la Asociación Contra el Cáncer.
- Apoyo decidido a la Salud Mental con contratación de psicólogos y psiquiatras, para disminuir lista de espera, poner en marcha la Unidad de transición de trastorno mental grave y el inicio de la hospitalización de trastorno de la conducta alimentaria.
- Ampliación del Equipo de Soporte de los Cuidados Paliativos.

## 2. Objetivos orientados a la mejora de los procesos.

- Atención a pacientes: implantación de sistemas de prescripción única.
- Mejora en el circuito de ambulatorización de procesos quirúrgicos respecto a 2017: incrementando un 8,39 % (526 intervenciones más) el número de intervenciones ambulatorias, el % de ambulatorización global se ha incrementado en un 1,32 %, con un mínimo aumento del número de suspensiones quirúrgicas ambulatorias y un incremento de un 4,78 % de intervenciones realizadas fuera de quirófano (378 procedimientos más).
- Consolidación del buen funcionamiento del comité de tumores organoespecíficos con informe visible de cada caso valorado en su Historia.

## 3. Objetivos orientados a la mejora de la organización asistencial y de la continuidad asistencial.

- Ampliación de líneas de colaboración con Atención Primaria (protocolos clínicos al alta en pacientes con alto nivel de intervención, y atención a paciente crónico complejo con identificación del Especialista Consultor).
- Continuidad asistencial Atención Primaria – Atención Especializada en entornos compartidos (presenciales y virtuales), como la e-consulta en enfermería, rehabilitación, Medicina interna y cardiología.
- Incorporación de un segundo TAC.

## 4. Desarrollar la informatización del centro.

- Uso de la Historia Clínica Electrónica y de las tecnologías de intercomunicación. Incorporación al MUP - módulo de prescripción único-
- Mejora de la notificación de incidentes de seguridad y errores de medicación: CISEM.

## 5. Objetivos orientados a la racionalización del uso de fármacos y adecuación terapéutica. Así como de los productos sanitarios.

- Manteniendo las Comisiones de Farmacia, de Compras y Mesas de Contratación Administrativa. Revisión periódica del estado de los concursos.
- Manteniendo la retroalimentación con los servicios asistenciales, Farmacia y Dirección Médica y Gestión.



- Plan de acción para recepción, elaboración, preparación, envío y administración de medicamentos peligrosos.
- Protocolos de uso racional de medicamentos de alto impacto. Incremento de uso de biosimilares. Medicina de precisión para uso de medicamentos oncológicos.

#### 6. Objetivos orientados a la innovación, desarrollo, docencia e investigación.

- Mantenimiento y ampliación de las colaboraciones con centros universitarios de referencia.
- Mejora de la dotación y actualización tecnológica del centro.
- Realización de jornadas formativas en enfermería y especialidades médicas.

#### 7. Otros objetivos desarrollados en 2019 con mayor detalle.

- Accesibilidad:
  - o Adecuada colaboración con los Ayuntamiento para el desarrollo de actuaciones de promoción de la Salud. Participación en la semana de la salud.
  - o Accesibilidad en la cirugía programada, con desarrollo de Pactos de Gestión para Cirugía General, Urología, Oftalmología, Ginecología y de Traumatología con mejor control de la lista de espera.
  - o Accesibilidad en las técnicas diagnósticas con la realización de Pactos de Gestión en Radiodiagnóstico, Electromiogramas, Endoscopias y Ecocardiografía.
- Calidad:
  - o El Hospital ha mantenido la certificación integrada de calidad (ISO 9001) y medio ambiente (ISO 14001) que posee desde 2007.
  - o Se ha cumplido el Plan de Formación de los profesionales y el Plan de Docencia en formación de especialistas.
  - o Se ha seguido trabajando en la atención a las enfermedades crónicas.

A continuación, pasa a detallarse el desglose de estos indicadores.

### HOSPITALIZACIÓN

El número de las altas respecto a la estimación se ha cumplido (sobre 13.000 se cerró el año en 13.055); el peso medio se mantuvo y la estancia media mejoró un 2,38 % respecto a 2018 y se cumplió la cifra de 6,4 (6,42 estancia media bruta). El IEMA depurado comparado con el grupo 2 fue 1,04. Aumentó en un 4,1 % las altas de hospitalización a domicilio.

## ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

Las intervenciones quirúrgicas programadas han aumentado un 3,3 % respecto a lo previsto (de 9.400 a 9.711) con un incremento más llamativo de las cirugías sin ingreso (8,39 %) y de los procedimientos fuera de quirófano del 4,78 %. Que es la progresión de los últimos años.

## URGENCIAS

Se han incrementado. Se estimaron en 96.000 y se han realizado 98.298 (incremento del 2,34 %) y se ha mantenido el % de urgencias ingresadas (9 %).

## ACTIVIDAD EN CONSULTA

El número de primeras consultas realizadas se ha incrementado sobre lo estimado (de 104.000 a 106.287). Se corresponde con un 2,53 % más de primeras consultas frente a las realizadas en 2018. Mejorando el índice sucesivas /primeras con respecto a 2018 (un 3 % mejor) siendo finalmente a cierre de 2019 de 2,41. De este modo ha mejorado la accesibilidad y la demora en consultas.

## HOSPITAL DE DÍA

Se ha superado la cifra estimada de 13.200 (13.648). El Hospital de Día Onco-Hematológico y el hospital de día médico han realizado un 8,29 % y un 12,68 % más respectivamente, respecto a lo realizado en 2018. Y a diferencia de la tendencia de otros años ha aumentado un 1,15 % sus atenciones.

## PRESCRIPCIÓN FARMACOLÓGICA

En relación al número de líneas dispensadas a pacientes Externo / consultas externas (SIAE) es de 28.394. Se han logrado cumplir los objetivos del Plan de Actuación Sanitaria, salvo mejorar el uso optimizado de tratamientos biosimilares.

## PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

El número de pruebas diagnósticas de imagen se ha incrementado con respecto a 2018 se han incrementado en mamografía de cribado respecto a 2018 un 2,9 % (5.764 pruebas) y en Eco (2,93 %), Resonancia (0,62 %) y TAC (14,46 %). Se ha mantenido el número de radiología convencional y aumentado un 28,66 % la radiología con contraste. El intervencionismo de mama aumentó un 21,89%. La radiología intervencionista aumentó un 52 % con 273 intervenciones más que en 2018. La derivación a los centros concertados se ha limitado a Resonancias abiertas y con sedación de niños (229 casos, similar al año 2018).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188214 HOSPITAL DE MÓSTOLES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	13.000	13.055
		(M) 6.500	(M) 6.956
		(H) 6.500	(H) 6.099
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,90	0,91
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6,40	6,42
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	9.400	9.711
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	96.000	98.298
		(M) 48.000	(M) 55.104
		(H) 48.000	(H) 43.194
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	8.947	9.053
		(M) 4.473	(M) 4.799
		(H) 4.474	(H) 4.254
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	104.000	106.287
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,40	2,41
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	13.200	13.648
		(M) 6.600	(M) 8.857
		(H) 6.600	(H) 4.791
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOR/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	30.000	28.394
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	72.000	85.708
		(M) 36.000	(M) 53.715
		(H) 36.000	(H) 31.993
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	PACIENTES	25.000	26.218
		(M) 12.500	(M) 16.187
		(H) 12.500	(H) 10.031

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8215</b>	<b>HOSPITAL SEVERO OCHOA</b>

---

El Hospital Universitario Severo Ochoa tiene una población de referencia de 191.573 habitantes.

Los Centros de Salud asignados son: Jaime Vera, Leganés Norte, María Montessori, Mendiguchía Carriche, M<sup>a</sup> Jesús Hereza, Huerta de los Frailes, Santa Isabel y M<sup>a</sup> Ángeles López Gómez.

El Hospital Universitario Severo Ochoa está clasificado en el grupo II.

Para el ejercicio 2019 se establecen los siguientes objetivos:

**OBJETIVOS ORIENTADOS A L CIUDADANO, CALIDAD Y SEGURIDAD**

**1. Implantación de un sistema de gestión en la fase preanalítica.**

Durante el primer semestre se implanta una nueva fase pre analítica en el Área de Extracciones. Este sistema ha permitido:

Unificar y minimizar el número de tubos que es necesario extraer a los pacientes, al mismo tiempo ha permitido la identificación por parte del extractor en la realización de las pruebas, garantizando la trazabilidad.

Agilizar la atención al paciente.

Realizar la extracción al paciente en día diferente al de la cita e incluso juntar citas de distintas especialidades

**2. Reordenación de los circuitos en la consulta de anticoagulación.**

Se ha implementado un circuito nuevo de la consulta de TAO para reordenar la gestión de pacientes procedentes de Atención Primaria y del ámbito hospitalario intentando tener una puerta única de entrada a la prestación de este servicio.

De esta manera no se crean aglomeraciones en la consulta de Anticoagulación, en horas puntuales sino que la citación previa distribuye uniformemente los tiempos y los pacientes.

**3. Reforma integral del área de cafetería y comedor con unas nuevas instalaciones tanto en la zona del público, como en la de personal.**

Se trata de una reforma total de las cafeterías de público y de personal, incluyendo todas sus instalaciones, como fontanería, electricidad, protección contra incendios, climatización, generando nuevos espacios y una terraza cubierta pasando de una superficie de 548 m<sup>2</sup> a 718 m<sup>2</sup>, quedando totalmente equipada.

4. Instalación de nueva central telefónica vía IP que mejorará las comunicaciones del hospital.

Se ha realizado la integración de la telefonía fija voz-IP en el Centro, y a su vez se ha sustituido la telefonía móvil por Madrid Digital sin repercusión de costes para el Hospital.

5. Implantación de dispositivo asistencial de hospitalización a domicilio.

Durante el año 2019 se ha puesto en marcha un estudio en el que participan el servicio de Geriátrica y 2 residencias del área de Leganés, El Encinar y DOMUS vi.

Las expectativas, tanto de los geriatras como de las residencias implicadas, han sido muy positivas, teniendo programada la extensión al resto de Centros de salud del área.

6. Reorganización general de la circulación de vehículos en el recinto hospitalario.

Se realizó la reorganización de la circulación de vehículos, cambiando la señalización del Centro, con el objetivo de mejorar los flujos y optimizar los accesos a las entradas del Hospital y sobre todo a las Urgencias.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA MEJORA DE LOS PROCESOS

1. Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001 en el servicio de Medicina Preventiva.

Se ha incluido dentro del Sistema de gestión de calidad del Hospital al servicio de Medicina Preventiva, obteniendo el certificado de calidad el 19/06/2019.

2. Implantación de la certificación ISO 50001 del Sistema de gestión Energética.

Pendiente de realización. La certificación está prevista para el ejercicio 2020, en 2021 se realizarán las actuaciones de reorganización dirigidas a la certificación de eficiencia energética.

3. Implantación de la Consulta de transición Oncología / Paliativos.

Esta consulta se ha implantado para pacientes del servicio de oncología médica que han seguido cualquier tratamiento para su patología tumoral y en los que se ha decidido que ningún tratamiento quimioterápico o similar es eficaz ni aporta valor o calidad de vida al paciente.

El objetivo es que el paciente pase a ser atendido por los facultativos y enfermera de la unidad de paliativos, antes de este traspaso el paciente tiene al menos dos citas con ambos especialistas donde se consensua el seguimiento a realizar hasta que el paciente definitivamente deja el seguimiento en oncología y pasa a depender de paliativos y se coordina la atención con el ESAD si es necesario.

---

A lo largo del año 2019 se han atendido en esta consulta alrededor de 46 pacientes.

## OBJETIVOS ORIENTADOS A LA MEJORA DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

### 1. Implantación de la e-consulta al 100 % de las especialidades.

Desde finales de 2018 se está trabajando en la implantación de la @\_consulta en nuestro hospital.

Se han implantado en los 9 centros de Salud de Leganes la e-consultas para 11 especialidades diferentes a través de la herramienta SIPE, además de e-consultas para radiología.

### 2. Elaboración de circuitos para eliminar duplicidades de pruebas diagnósticas.

Con el fin de mejorar y evitar la repetición de pruebas innecesarias a los pacientes, aumentando la eficiencia y manteniendo la seguridad, se ha establecido a través de la historia clínica Selene la funcionalidad de “duplicidad de pruebas” parametrizando inicialmente en el Departamento de Radiología determinadas pruebas, que al ser solicitadas por un facultativo I, la aplicación le puede avisar de que ya tiene una prueba solicitada o realizada, en determinado tiempo, esta parametrización siguió las recomendaciones del servicio de Radiodiagnóstico, tanto en relación a las pruebas como en los tiempos de repetición, que alcanzaban a radiologías simples, ecografías, TAC, mamografía y RMN de mama.

### 3. Mejora del circuito de alertas de resultados críticos de pruebas diagnósticas (de imagen y Anatomía Patológica).

Durante este año se ha establecido los circuitos de alerta para pruebas de imagen y anatomía patológica.

En Radiodiagnóstico el circuito se ha establecido para notificar las alertas de pruebas diagnósticas radiológicas a los distintos profesionales peticionarios, del hospital y de Atención Primaria.

Se trata de garantizar en tiempo la seguridad del paciente, y ante la detección y control de hallazgos significativos, el radiólogo de forma proactiva, genere una alerta al profesional solicitante de la prueba complementaria, sirviendo de apoyo en la continuidad del estudio del proceso y en la toma de decisiones terapéuticas, así como en el seguimiento de los pacientes.

En Anatomía Patológica este circuito crea de forma automática la alerta según la parametrización del servicio cuando detecta alguna palabra ‘clave’ en el informe existiendo también una forma manual en la que un patólogo crea una alerta cuando él considera necesario.

---

## OBJETIVOS ORIENTADOS A LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

1. Consolidación sistema de gestión de personal GPT en el área de enfermería e introducción en el área de gestión.

En el Área de Enfermería el Sistema GPT está totalmente consolidado en cuanto a la planificación de turnos se refiere. A nivel de coordinación con el Departamento de Personal, únicamente está operativa la funcionalidad del pago de nómina, la Dirección de enfermería vuelca mensualmente al mencionado departamento las jornadas de los trabajadores para el pago de la nómina.

2. Reordenación de personal con creación de otras categorías, como son Auxiliares de Farmacia y Técnicos no Titulados (para codificación de documentación clínica)

En el año 2019 se han amortizado 2 plazas de Técnico Medio en Cuidados de Enfermería y se han reconvertido en Técnicos Auxiliares de farmacia.

3. Remodelación integral de áreas de hospitalización

Se ha realizado una remodelación integral de la unidad de hospitalización 2ª C, Traumatología, modificando todas sus instalaciones y convirtiéndola en una unidad accesible reformando los baños y adaptando la unidad a la normativa vigente.

4. Implantación de 2 quirófanos integrados incluyendo toda la dotación de equipamiento e instalaciones necesarias.

Se trata de la implantación de dos quirófanos inteligentes, dotados de las últimas tecnologías en cuanto a calidad de imagen en cirugías endoscópicas integración de comunicaciones, etc.

5. Remodelación integral del quirófano de Urgencias Obstétricas.

Pendiente de dotación presupuestaria por la Dirección General de Infraestructuras.

6. Dotación de nuevo Angiógrafo.

Se trata de la dotación e implantación de una nueva sala de Cirugía Vasculor Intervencionista con angiógrafo digital, con los últimos avances en calidad de imagen y control de exposición a la radiación.

7. Remodelación del área de consultas de la antigua área de Nefrología.

Consta de la realización de la reforma integral de la antigua unidad de Nefrología, espacio que se ha reconvertido para albergar la unidad de consultas del área de Pediatría generando 9 nuevas consultas, una sala de espera aseos y almacenes.

8. Implantación de un nuevo sistema de digitalización de Radiodiagnóstico, que integre la imagen no radiológica.

A lo largo del año 2019 se ha realizado la planificación y tramitación del expediente de contratación del nuevo sistema de digitalización de Radiodiagnóstico, para incorporar el próximo año 2020 la nueva tecnología y equipamiento para poner en marcha este proyecto.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA RACIONALIZACIÓN DE LOS CONSUMOS FARMACÉUTICOS Y PRODUCTOS SANITARIOS.

1. Promoción del uso fármacos biosimilares vs biológicos en el área de oncohematología.

Los principales biosimilares de oncohematología fueron trastuzumab y rituximab. Se fomentó la prescripción de rituximab en hematología en comisión de farmacia.

2. Seguimiento trimestral del cumplimiento de indicadores de utilización de medicamentos.

Los indicadores calculados trimestralmente son analizados por la Dirección junto al Servicio de Farmacia, se analizan desviaciones y se detectan áreas de mejora. Se programan las reuniones necesarias y líneas estratégicas identificadas. Se realiza la reunión, informe de seguimiento o nota informativa correspondiente para la mejora del indicador.

3. Reuniones de seguimiento trimestrales con los servicios con mayor implicación en el gasto farmacéutico para corregir desviaciones.

Durante el año 2019 se realizaron 13 reuniones de seguimiento de indicadores, algunas de ellas con todos los Jefes de Servicio, otras en la Comisión de Farmacia, también reuniones del Jefe de Servicio de Farmacia junto al Jefe de Servicio y Dirección Médica y otras reuniones con todos los miembros del servicio responsable del indicador.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA INNOVACIÓN, DESARROLLO, DOCENCIA E INVESTIGACION

1. Consolidación de adhesión del Hospital Universitario Severo Ochoa al Instituto de Investigación Sanitaria Puerta de Hierro.

El Hospital Universitario Severo Ochoa ha consolidado la adhesión al Instituto de Investigación Sanitaria Puerta de Hierro, formando parte de los órganos de gobierno y asistiendo a las reuniones convocadas por el Instituto, acuerdo que forma parte de los planes estratégicos de la Consejería de Sanidad.

2. Introducción de objetivos de docencia e investigación en los Pactos con los Servicios Médicos y solicitud de médicos internos residentes de la especialidad de Oncología Médica.

En el pacto de objetivos que se realiza anualmente con todos los servicios médicos se incluyen tres apartados en dicho pacto donde se incorporan



compromisos cuantitativos y de calidad por servicio en formación, docencia pregrado y postgrado, e investigación incluyendo, número de sesiones por servicio, publicaciones en revistas y libros, aportaciones a congresos, desarrollo y continuidad en líneas de investigación y realización de tesis doctorales. Queda pendiente la solicitud de médicos internos residentes para el servicio de oncología médica.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

En el año 2019 el número de camas funcionantes ha sido similar al del año 2018, existiendo diferencia final de 6 camas menos de media, respecto al año anterior, lo que ha sido posible gracias a una gestión continua de la hospitalización organizando de una forma previsible situaciones o circunstancias que hayan podido surgir.

El número de altas fue de 16.064, lo que supone un incremento del 1,7 % sobre las del año anterior. El peso medio de las altas ha sido 0,91 que es muy similar al del año 2018, que alcanzó 15.795.

La estancia media del año 2019 es igual a la del año previo con un valor absoluto de 6,87 días. En los dos últimos años la estancia media ha mejorado globalmente un 8 %, que suponen 0,63 días menos de estancia, esto se debe a que ha sido un área prioritaria de trabajo y seguimiento con los servicios que mayor número de camas gestionan.

La estancia media en conjunto del área médica es de 8,59 días, que es prácticamente igual a la del año 2018, habiendo mejorado ligeramente el Servicio de Medicina Interna y manteniéndose el resto de los servicios en cifras muy similares al año anterior.

El área quirúrgica globalmente ha disminuido su estancia media en un 4,8 %, siendo el servicio de Cirugía General el que ha tenido un aumento de un 8 %, que representa sólo medio día más de estancia media, incremento que se relaciona con el mayor número de pacientes oncológicos intervenidos durante el año, que en el caso del cáncer de mama ha sido de un 73 % que son 89 pacientes más.

Durante el año 2019 el índice medio de ocupación ha sido de 90,76 % que es un 2,8 % superior al año previo, que fue de un 88,27 % y en el que ya se había conseguido aumentar este índice en un 4,4 %, ya que en el año 2017 el índice de ocupación se situó en un 84,54 %.

Esto hace posicionarse al hospital en niveles altos de ocupación, de forma que ha habido hasta 6 meses en los que la ocupación fue superior al 90 %, estando los otros 6 meses siempre por encima del 88 %, cifras similares, incluso superiores a las de hospitales con camas individuales.

El número de intervenciones quirúrgicas realizadas ha sido algo menor que el año anterior, alcanzando 12.575. Aunque hay que tener en cuenta que el número de intervenciones urgentes ha sido 1.345.

Las Urgencias globales ha tenido un ligero aumento respecto al año anterior habiendo sido atendidos 112.096 pacientes, 3048 más que en 2018, que supone un 2,8 %. Este incremento no es uniforme durante el año ya que como es habitual se producen picos de

---

actividad en enero, febrero y diciembre que se corresponden con la actividad de la gripe y virus similares.

En el año 2019 se han realizado 359.714 consultas externas totales, que corresponde con un 1.6 % más que en el año anterior, en números absolutos son 5.656 consultas más anuales. En 2019 se ha conseguido llegar a números de consultas realizadas en 2014; podemos decir, que la actividad del hospital se ha normalizado a la situación previa de la historia clínica electrónica en cuatro años que lleva de andadura de historia digital.

En el análisis de consultas se objetiva por primera vez una tendencia ascendente de las primeras consultas, 114.932 frente a 114.522 del año anterior; continuando el incremento de consultas sucesivas en un 2.2 % más con respecto al año anterior (244.782).

El Hospital de Día ha aumentado su actividad en un 5,9 %, con 12.096 atenciones, 678 más que el año previo. En los 3 últimos años la actividad del hospital de día ha tenido un aumento de un 23 %, que suponen 2.783 atenciones más. El incremento se produce mayoritariamente en el área oncohematológica, que ha crecido este año en un 10,5 %.

El número de líneas dispensadas pacientes externos ha aumentado un 1,4 %, alcanzando 30.413, frente a las 29.991 del año anterior.

Las pruebas diagnósticas Ecografías han sido algo inferiores a las del año anterior alcanzando 27.272, lo que supone una disminución del 1,8 %.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188215 HOSPITAL SEVERO OCHOA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	15.995	16.064
		(M) 7.997	(M) 8.221
		(H) 7.998	(H) 7.843
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,88	0,91
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6,65	6,87
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	13.680	12.575
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	109.780	112.096
		(M) 54.890	(M) 62.480
		(H) 54.890	(H) 49.616
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	10,44	10,41
		(M) 5,22	(M) 5,40
		(H) 5,22	(H) 5,01
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	113.280	114.932
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,05	2,13
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	11.542	12.096
		(M) 5.771	(M) 6.024
		(H) 5.771	(H) 6.072
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	18.450	30.413
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	PACIENTES	28.100	27.272
		(M) 14.050	(M) 15.923
		(H) 14.050	(H) 11.349

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8216</b>	<b>HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS</b>

---

El Hospital Universitario Príncipe de Asturias es el centro de referencia de Alcalá de Henares y de once municipios de su área de influencia entre los que destacan Meco y Torres de la Alameda. Además, es el hospital de referencia de 23 equipos de atención primaria (12 centros de salud y 11 consultorios).

Durante 2019 el centro no ha registrado remodelaciones u obras importantes; ha sido un año de transición en el que se han acometido diversos trabajos de mejora de la climatización y renovación de pintura; así mismo, y como única actuación reseñable, se iniciaron los trabajos preparatorios de la obra de reforma y actualización del servicio de anatomía patológica del hospital, obra cuyas fases principales se desarrollarán en 2020 y 2021.

Sin embargo, 2019 debe ser destacado como el año en que la dotación de equipos de radiodiagnóstico ha recibido un fuerte impulso, habiéndose adquirido una resonancia de 1,5T y un equipo de tomografía computerizada helicoidal (TAC) de 64 cortes.

Desde el punto de vista tecnológico, 2019 ha sido un año clave para el hospital pues se ha introducido la historia clínica electrónica (HCIS), lo que garantiza una mejora de la calidad asistencial a los pacientes y de su gestión administrativa. Los trabajos preparatorios comenzaron en 2018 abordándose de forma escalonada y culminando con la implantación efectiva en marzo de 2019.

Los primeros datos de los que se disponen corresponden al período julio-octubre, destacando el número de formularios rellenados (188.548) y el número de informes tramitados, 5.472 en hospitalización y 81.349 en consultas externas; en cuanto al grado de uso, debe destacarse su elevado uso en determinados servicios del hospital entre los que figuran aparato digestivo, nefrología, neumología, urgencias o urología.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

En 2019 se ha trabajado en el cumplimiento y la consecución de los principales objetivos del hospital, entre los que destacan los orientados al ciudadano, a la mejora de los procesos, los dirigidos a la mejora de los recursos humanos y los referidos a la innovación, desarrollo docencia e investigación.

En cuanto a la ficha de OBJETIVOS E INDICADORES (figura al final de la presente memoria) se pueden destacar diferentes aspectos:

- En ocho de los once indicadores analizados se ha superado el dato inicialmente previsto en el momento de la elaboración del presupuesto; altas, peso medio de las altas, intervenciones programadas, urgencias atendidas (4,1 %, 5.943 más de las previstas), tratamientos en el hospital de día (6,5 %, 1.335 más de los previstos), relación consultas sucesivas/primeras, número de líneas de

dispensación a pacientes/consultas externas (36.928, 9,0 %, 3.039 más de las previstas, y pruebas diagnósticas (3.4 %, 2.652 más de las previstas).

- Por contra, en tres se han registrado menores datos a los inicialmente previstos; la estancia media se ha situado en 6,23 días, cuando lo previsto eran 6,5 días; las urgencias ingresadas se han situado en 11.728, 113 menos que las 11.841 inicialmente previstas; las primeras consultas se reducen en 5.361 respecto a lo previsto (133.432 frente a 138.793).

En materia de RECURSOS HUMANOS se ha trabajado en optimizar la plantilla, para lo cual se han repuesto vacantes y se han cubierto distintas jefaturas, tal y como se señala a continuación.

- Se han repuesto las vacantes generadas por jubilación o incapacidad permanente; se han repuesto un total de 50 plazas. Así mismo, como consecuencia de nuevas acciones implantadas en el hospital se han contratado 17 nuevas plazas (principalmente FEAS y TCAES).
- Se han cubierto vacantes disponibles de diferentes Jefaturas, destacando la convocatoria y adjudicación de dos jefaturas de servicio y seis jefaturas de sección en el área médica, nueve puestos de supervisor en el área de enfermería y tres jefaturas en otros puestos de gestión y servicios.

En lo que se refiere a CALIDAD se ha trabajado en la mejora de la información clínica a los pacientes, destacando cuatro aspectos:

- Aprobación de 32 documentos por la Comisión Técnica de Coordinación de la Información Local (CTCIL), dirigidos a los usuarios, y propuestos por los diferentes agentes (profesionales, servicios, instituciones, sociedades, asociaciones o empresas), con el fin de garantizar que la información que reciben los ciudadanos o usuarios sea clara, fiable y equilibrada.
- Puesta en marcha una nueva consulta de oncogeriatría para mejorar la valoración integral del paciente geriátrico que facilita y mejora la toma de decisiones en el tratamiento del paciente geriátrico que tiene un proceso oncológico, así como la calidad de la información clínica.
- Mejora de la información a pacientes con dificultades en el lenguaje u otros problemas sensoriales a través de pictogramas en unidades de hospitalización y UCI.
- Se ha seguido avanzando en la acreditación de diferentes normas de calidad; en concreto, merecen destacarse los trabajos desarrollados en los laboratorios del hospital con el fin de conseguir la implantación y cumplimiento de la normativa UNE-EN-ISO/IEC 15189.

Por su parte, en lo que se refiere a la SEGURIDAD DEL PACIENTE, los principales datos son los siguientes:

- Se han cumplido al 100 % los 13 objetivos propuestos por la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos.

- 574 profesionales han recibido formación a través de 37 sesiones impartidas por los responsables de seguridad del paciente de cada servicio/unidad coordinados por la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos (UFGR). Se han elaborado 21 protocolos nuevos.
- Se han realizado 8 Rondas de Seguridad del paciente por la Dirección, y se ha realizado un mapa de riesgos de seguridad del paciente en urgencias.
- Se han identificado 728 incidentes de seguridad del paciente y errores de medicación y se han analizado y emitido un informe validado en el 72,5% de los casos.

En materia de FORMACIÓN, durante el año se han realizado 44 actividades formativas (cursos, jornadas, talleres), de los que 29 formaban parte del Plan de Formación Aprobado por la Dirección General de Planificación, Investigación y Formación con un número total de 2.068 asistentes, y habiendo la valoración global media de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los cursos del 8,63 sobre 10.

Finalmente, en lo relacionado a la INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN debe destacarse la importante labor que realiza la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital, destacando en 2019 la realización de 11 cursos 10 ensayos clínicos 11 estudios observacionales, y la firma de cinco convenios de investigación.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188216 HOSPITAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	18.169	18.234
		(M) 9.084	(M) 9.712
		(H) 9.085	(H) 8.522
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,99	1
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6,50	6,23
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	14.545	14.619
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	143.641	149.584
		(M) 71.820	(M) 81.611
		(H) 71.821	(H) 67.973
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	11.841	11.728
		(M) 5.920	(M) 6.394
		(H) 5.921	(H) 5.334
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	138.793	133.432
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,40	2,45
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	20.588	21.923
		(M) 10.294	(M) 13.373
		(H) 10.294	(H) 8.550
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	33.889	36.928
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	78.450	78.108
		(M) 39.225	(M) 42.959
		(H) 39.225	(H) 35.149

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**Servicio:** 17118 SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD  
**Gestor:** 8217 HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN

---

Todas las actuaciones acometidas durante el ejercicio 2019 y los objetivos intermedios diseñados, lo han sido en orden a la consecución, en el mayor grado posible, del objetivo general de “aumentar la eficiencia y adecuar la oferta a la demanda de servicios de los ciudadanos, garantizando la calidad y la seguridad, y orientando la atención al paciente como centro del sistema, la mejora de los procesos asistenciales, la continuidad de la atención y la investigación e innovación”.

Es por ello que la adecuación de la oferta asistencial no sólo ha tratado de dar respuesta a la demanda de servicios asistenciales de los ciudadanos, sino también de asegurar el principio general de estabilidad financiera.

Durante el año se iniciaron las obras de construcción del Nuevo Bloque Quirúrgico y del Hospital Oncológico y las obras para la reubicación del Nuevo Laboratorio de Bioquímica.

1. En cuanto a las Actividades Asistenciales cabe reseñar:

- Despliegue de las líneas estratégicas del Documento de Posicionamiento Estratégico 2018-2022.
- Mantenimiento de acuerdos colaborativos de actividad extraordinaria y aumento de la actividad de Acuerdos marco para el cumplimiento de objetivos de LEQ y de Pruebas diagnósticas con la incorporación de la Estomatología.
- Apertura y consolidación de un centro pionero para para el tratamiento integral de enfermedades inflamatorias inmunes con un nuevo modelo de gobernanza clínica (CEIMI).
- Mantenimiento de la cartera de servicios en el Instituto Provincial de Rehabilitación tras la incorporación de la Cardiología y la Media Estancia.
- En el ámbito materno-infantil, apertura de seis camas de Cuidados Intermedios Pediátricos e inicio de las obras de reforma del Área de Reproducción Humana, así como la creación de un nuevo área de Simulación.
- Incorporación completa del Centro al sistema de código ICTUS, tanto en adultos como en niños y puesta en marcha del nuevo área de Neurointervencionismo, con la incorporación de un angiógrafo y un TAC de última generación.
- Desarrollo de un nuevo modelo de gobernanza clínica en el área de Impresión3D.
- Redesignación del CESUR para la asistencia integral del niño con cardiopatía congénita
- Inicio de la actividad del Programa TELEICTUS con los hospitales de Infanta Leonor y Sureste.
- Creación del Comité de Bioseguridad para la gestión del riesgo biológico.
- Inicio de las terapias CAR-T en el hospital.
- Presentación del Nuevo Instituto de Psiquiatría y Salud Mental.
- Inicio de la alianza estratégica con el hospital Infanta Leonor con el servicio de Cirugía Plástica para pacientes mastectomizados.



---

## 2. En los Sistemas de Información destacan:

- Extensión del Programa ADAPTA, Entorno de Trabajo Digital: Extensión a los servicios del clínico del Hospital con funcionalidades de almacenamiento de la información en la nube, Mensajería instantánea y video colaboración, Equipos de trabajo y gestión de canales e Integración con el sistema de correo y calendario corporativo de la Comunidad de Madrid.
- Implantación de la integración de Pruebas Funcionales Respiratorias con HCE, para la transmisión de pacientes de las agendas existentes del servicio (demográficos y citación) y, tras la realización de las pruebas, visualización de informes desde la propia HCE.
- Implantación de Sistema de Información de la UCI, con integración con la HCE, el Sistema de Información de Radiología, Sistema de Información de Laboratorio, Sistema de Información de Farmacia, así como los respiradores, monitores multiparámetros y bombas de infusión de la propia UCI. Parametrización en base a las necesidades de los clínicos y enfermería para reflejar el estado del paciente en tiempo real, con la visualización adaptada al servicio.
- Implantación de la Gestión y Monitorización Resultados Patológicos. La implantación de este proyecto tuvo como objetivo la consulta de resultados patológicos para permitir el tratamiento adecuado del paciente por parte de los profesionales, facilitando el acceso a la información clave, la revisión de resultados, Información a otros profesionales y Alertas. Alcance: Laboratorio, Radiología y Anatomía Patológica.
- Implantación de aplicación de Autocodificación de Urgencias. A través de esta aplicación, se consigue la automatización de la codificación de la información de urgencias en un porcentaje de un 85 %.
- Actualización de Sistema de Información de Ecocardiografía. Realización de la actualización de la versión de la aplicación, con nuevas funcionalidades que permiten a los cardiólogos funcionalidades avanzadas con respecto a la anterior existente.
- Migración de Bases de Datos de Neurofisiología, cuyo objetivo es la centralización de la prestación de servicio desde el almacenamiento renovado y con la realización de copias de seguridad.
- Actualización de Sistema de Información de Oftalmología, permitiendo una mejora en las prestaciones funcionales de la aplicación, instalando el nuevo visor de pruebas como OCT y campimetría. Además, se realiza la migración del Sistema de almacenamiento al CPD corporativo para el cumplimiento normativo y salvaguarda de la información, realizando pruebas de comunicaciones y accesos para asegurar su correcto funcionamiento.
- Realización de Análisis de Riesgos y Análisis de Negocio para todos los Sistemas de Información existentes en el Hospital, desde la perspectiva del RGPD, para el cumplimiento de la Normativa Vigente en Protección de Datos.
- Implantación de Sistema de Información de Metabolopatías. Realización de la implantación del nuevo aplicativo para el registro de pacientes de cribado neonatal, debido a la obsolescencia del existente.
- Migración de electrónica de red del Edificio Oncológico. Debido al comienzo de las obras, migración de la electrónica de agregación y acceso para la continuación de la actividad asistencial en servicios como Radioterapia Oncológica, trasplante de médula ósea, extracciones y consultas externas.
- Análisis integral de los Circuitos de Quirófanos. Con la puesta en marcha de las obras del Nuevo Bloque Quirúrgico, se ha realizado el análisis de los circuitos

- con el fin de obtener la información necesaria para la implantación de los Sistemas de Información que faciliten la operativa de los profesionales.
- Codificación de pruebas de Laboratorio en estándar internacional LOINC.
  - Puesta en marcha del Sistema de Trazabilidad de leche materna en el Sistema de Información de Banco de Leche, para mejora en la seguridad de los pacientes.
  - Actualización de versión del motor de integración del Hospital, que permite interconectar la mensajería entre aplicaciones departamentales del propio Hospital mediante estándar HL7.
  - Implantación de repositorio de carpetas compartidas, incluyendo la migración de las existentes y con la realización de copias de seguridad automáticas.
  - Actualización Puestos Usuario: renovación de alrededor de 1.500 puestos de usuario.
  - Consecución de la totalidad de los indicadores del Contrato Programa acordado con la Dirección General de Sistemas y Equipamiento de la Consejería de Sanidad.
  - Generación de cuadros de mando e informes ejecutivos. Implantación de cuadros de mando e informes ejecutivos a demanda, para controlar el cumplimiento de indicadores asistenciales y de gestión.

### 3. En el área de la Investigación Biomédica:

La certificación integral por la norma UNE-EN ISO 9001:2015 del Instituto de Investigación Sanitaria Gregorio Marañón en su conjunto, conseguida en 2018, se ha mantenido en 2019 mediante auditoría de seguimiento, sin haberse detectado ninguna no conformidad, demostrando así la robustez de su sistema de Gestión de Calidad.

2019 también fue el año de la creación de la empresa de base tecnológica (EBT), Corify Care S.L. para el desarrollo y la comercialización de un nuevo método para la cartografía no invasiva de las arritmias cardíacas, cuyo plan de negocio ha atraído más de un inversor.

Por 2º año consecutivo, la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad, ha concedido una subvención nominativa a la Fundación para la investigación Biomédica del Hospital Gregorio Marañón que permite el mantenimiento de los puestos de trabajo de muchos investigadores.

Finalmente, en 2019 se consolida la inclusión de la actividad investigadora en los Pactos por Objetivos de los distintos Servicios del Hospital.

4. En el apartado de Acreditaciones y Certificaciones se han conseguido:

- Certificaciones nuevas:
  - Certificación UNE-EN ISO 9001:2015 de la Unidad de Nutrición Personalizada (Neonatología) y del Centro de Enfermedades Mediadas por Inmunidad(CEIMI).
  - Certificación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 13485:2016 de la Unidad de Impresión 3D.
- Ampliación de alcance:
  - Servicio de Hematología al área de consultas.
- Mantenimiento de certificaciones/acreditaciones:
  - Según norma UNE-EN ISO 9001: 2015 los siguientes Servicios/Unidades certificados en el HGUGM:
    - Laboratorio de Microbiología
    - Servicio de Farmacia
    - Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de Calidad
    - Sección de Endoscopia Digestiva
    - Laboratorio de Imagen Cardíaca
    - Sección de Pruebas Funcionales Respiratorias y Bronoscopias
    - Unidad de Neumofisiología y Pruebas Anatomofuncionales (Infantil)
    - Servicio de Radiodiagnóstico
    - Servicio de Anatomía Patológica
    - Servicio de Hematología y Hemoterapia
    - Laboratorio Continuo - 24 horas - servicio de bioquímica clínica
    - Laboratorio de Bioquímica de Urgencia
    - Servicio Medicina Nuclear
    - Sección de Rehabilitación Infantil
    - Laboratorio de Reproducción Humana
    - Sección de Cardiología Invasiva
    - Cirugía Mayor Ambulatoria
    - Sección de Dietética y Nutrición Clínica
    - Unidad de Trasplante Hepático
    - Servicio de Oncología Médica
    - Urgencias Pediátricas
    - Unidad de Ictus
    - Servicio de Electromedicina
    - Servicios Generales
    - Reanimación Postquirúrgica Adultos
    - Sección Endocrinopatías Congénitas
  - Según norma UNE-EN ISO 14001:2015: todo el hospital.
  - Según norma UNE-179007:2013: Laboratorios de reproducción humana asistida.

- Según Norma UNE- 179003:2013 : Gestión de riesgos y seguridad del paciente en la unidad de urgencias de pediatría.
  - Según UNE-EN-ISO 15189:2013: Inmunología.
  - Según CAT(Comité de Acreditación en transfusión) para Banco de Sangre.
  - Según CCA (Comité Conjunto de Acreditación).ONT.JACIE. Trasplante de médula ósea de cualquier fuente y tipo de trasplante (obtención y procesamiento, distribución e infusión).
  - Según UNE-EN ISO/IEC 17025: 2005, laboratorio de Dosimetría Biológica.
- Otros reconocimientos y actuaciones en mejora de la calidad:
- El Hospital Gregorio Marañón en su conjunto ha obtenido el reconocimiento EFQM 400+ y la acreditación QH (2 estrellas) otorgada por el Instituto para el Desarrollo de la Sanidad(IDIS).
  - El Servicio de Psiquiatría del Niño y el Adolescente ha revalidado su reconocimiento EFQM 500+.
  - El servicio de Farmacia Hospitalaria ha obtenido la licencia de marca “Madrid Excelente” otorgada por la Fundación Madrid por la Excelencia.
  - Se ha acreditado la Unidad Avanzada de Enfermedad Tromboembólica Venosa por la Sociedad Española de Medicina Interna.
  - Se han re acreditado como CSUR por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social: Asistencia integral al neonato con cardiopatía congénita y del niño con cardiopatía congénita compleja.
  - Se ha iniciado la certificación según UNE-EN ISO 9001: 2015 del Servicio de Neurofisiología.
  - Se ha iniciado la acreditación según Norma UNE-EN-ISO 15189:2013 de Trasplante de médula ósea: Quimerismo Hematopoyético.
- A lo largo del ejercicio el Centro se ha hecho acreedor de numerosos Premios y Distinciones, destacando:
- Unidad de Excelencia de Asma Grave al Servicio de Alergología por la Academia Europea de Alergología e Inmunología Clínica
  - Premio a la Mejor Publicación Biológica de 2018 de la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia.
  - Premio Sanitario a la Farmacia Hospitalaria por el Instituto de Investigación y Desarrollo Social de Enfermedades Poco Frecuentes.

- Premio “Best inClass” 2019 al Mejor Servicio de Farmacia en Oncología en la Atención al Paciente y al Servicio de Psiquiatría y Salud Mental en Atención al Paciente con esquizofrenia.
- XI Premio AEFA a la Calidad e Innovación al servicio de Farmacia.
- Premio al Mejor equipo de simulación en emergencia a la Urgencia Pediátrica.
- Premio a la mejor comunicación. XIII Congreso Nacional de Ortopedia Pediátrica.
- Cruz de Plata de la Sanidad Madrileña al Servicio de Cirugía Plástica.
- Primer premio a la mejor comunicación en el 7º Congreso Internacional de Enfermería de la Reproducción.
- Accésit del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, concedidos por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública al servicio de Farmacia.
- La aplicación E-OncoSalud, del servicio de Farmacia, premio de Redacción Médica a la Mejor Acción Farmacéutica.
- Cuatro profesionales del Marañón reciben la Cruz de Honor de Oro de la sanidad madrileña.
- Primer premio en la modalidad de Introducción a la Transferencia, Área de Ciencias Biomédicas y de la Salud, que concede la Universidad Complutense de Madrid al Laboratorio de Fisiopatología Renal.
- Hospitalización pediátrica del Marañón, premiada por la Asociación Española de Pediatría.
- Premio a la mejor comunicación al trabajo “Estudio de la eficacia del tratamiento con bicarbonato sódico versus Intralipid en un modelo experimental porcino de toxicidad cardiaca inducida por bupivacaína”, por la Sociedad Española de Anestesia Regional y Unidad del Dolor.
- Premio Nacional de Informática y Salud 2019 por el Desarrollo del Programa Adapta
- Premio de Investigación Stanley Dean al director del Instituto de Psiquiatría y Salud Mental por la importante contribución al Tratamiento de la esquizofrenia.
- Premios Sanitarias 2020 en las categorías de Psicología, Medicina e Ingeniería Sanitaria.

---

**AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

En cuanto a aspectos concretos:

- Altas de Hospitalización: El volumen de altas de hospitalización ha disminuido con respecto al año 2018 (0,4 %), manteniendo un índice de ocupación óptimo, próximo al 86,5 %.
- Peso Medio de las Altas: Ha aumentado el peso medio con respecto a la previsión en un 5,7 %.
- Estancia Media: ha disminuido 0,1 días, a pesar de haber tratado pacientes más complejos que en el ejercicio anterior.
- Intervenciones Quirúrgicas Programadas: la actividad programada en quirófano ha supuesto un incremento del 4,5 % respecto al año pasado.
- El área de Urgencias presenta un notable incremento con respecto al 2018 en 6.035 visitas. Por otro lado, el porcentaje de urgencias ingresadas disminuyó un 9,7 % respecto a la previsión.
- La actividad de Consultas ha experimentado un incremento notable (3,7 %), manteniendo el índice sucesivas/primeras.
- Los Tratamientos de Hospital de Día se han incrementado un 10,4 % respecto al 2018, confirmando la apuesta del centro por este tipo de tratamientos.
- Pruebas de diagnóstico por imagen: La actividad radiológica ha sido superior al ejercicio pasado, fundamentalmente en TAC (9 %) y RMN (7 %). La actividad en centros concertados también se ha incrementado.
- Cumplimiento de los límites presupuestarios establecidos en el Presupuesto para el ejercicio en sus diferentes capítulos en relación a la actividad desarrollada.
- Cumplimiento absoluto de los objetivos establecidos en el Contrato Programa de Farmacia medido en términos de índice sintético (100 %).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD

**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA

**CENTRO GESTOR :** 171188217 HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	48.500	47.128
		(M) 24.250	(M) 24.822
		(H) 24.250	(H) 22.306
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,12	1,18
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	7,40	7,45
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	27.000	27.626
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	250.000	257.514
		(M) 125.000	(M) 147.145
		(H) 125.000	(H) 110.369
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	12	10,85
		(M) 6	(M) 6,20
		(H) 6	(H) 4,65
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	270.000	285.611
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	2,44	2,44
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	70.000	82.974
		(M) 35.000	(M) 44.080
		(H) 35.000	(H) 38.894
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	147.000	143.515
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	218.000	266.156
		(M) 109.000	(M) 144.035
		(H) 109.000	(H) 122.121

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8219</b>	<b>HOSPITAL DE EL ESCORIAL</b>

---

En el año 2019, el Hospital Universitario El Escorial ha realizado una importante actividad que le ha permitido asumir mayores demandas de los ciudadanos y, en paralelo, ha ido acondicionando su estructura y funcionamiento para seguir prestando servicios con la mayor calidad y efectividad.

Tres son, por tanto, las líneas de actuación más relevantes de este año:

- Asumir la demanda, cada vez mayor, de nuestra población de referencia.
- Mejorar su estructura, adecuándola a las nuevas necesidades asistenciales.
- Agilizar los procesos y procedimientos asistenciales y no asistenciales para hacerlos más operativos y eficientes.

Estas líneas de acción se han concretado en el cumplimiento de los objetivos que se propusieron para el presente año:

- Se ha puesto en funcionamiento el nuevo edificio de consultas trasladando allí las consultas médicas y permitiendo habilitar los espacios internos que dejaron libres para poder acometer las reformas internas de la unidad de hospitalización materno-infantil y Servicio de Información y Atención al Paciente. El nuevo edificio de consultas se estrenó con el Sistema de gestión de colas incorporado y desarrollando un proceso de citación mucho más ágil que evite la presencia de pacientes, facilitándoles la gestión no presencial. Para dar servicio a este edificio, se han habilitado dos aparcamientos, en zona no verde, para evitar, además, la utilización de espacios naturales para aparcar, mejorando así nuestra situación medioambiental. También se ha habilitado un camino de comunicación entre ese edificio y el principal evitando la circulación de personas por la carretera o zonas verdes.
- Se ha acondicionado una nueva zona de hospitalización quirúrgica (5 habitaciones).
- Se ha potenciado la medición de ruido en las unidades de hospitalización y realizado un plan de reducción del mismo con los profesionales.
- Se renovaron las certificaciones ISO y se han definido los procesos del SIAP para preparar su certificación en 2020. Se han realizado mejoras propuestas en la autoevaluación EFQM quedando el hospital preparado para la nueva autoevaluación con el nuevo modelo que entra en funcionamiento en 2020.
- Para la mejora de los procesos se reorganizaron los grupos de los procesos de obstetricia, consultas y urgencias, y se planificó el de hospital de día, pendiente de la reforma estructural del mismo.
- Especialmente activa ha sido la modernización del departamento de personal que ha digitalizado la mayoría de información y expedientes, y ha desarrollado sistemas telemáticos y a distancia que hacen innecesario el desplazamiento al departamento para la mayoría de gestiones.
- Considerando una línea fundamental la continuidad del proceso Asistencial, se ha mantenido la comunicación y trabajo conjunto con A. Primaria, especialmente en Continuidad Asistencial y EPOC, y se ha potenciado la atención a personas



mayores con la incorporación de una segunda geriatra al equipo, lo que ha permitido una mayor oferta de Servicio. Esto ha permitido reducir las hospitalizaciones en esta población que puede ser atendida en su domicilio. También se ha iniciado la detección del HPV por PCR, en coordinación con los centros de salud, dentro del programa de detección del cáncer de cérvix.

- Hemos incorporado la especialidad de endocrinología a nuestra Cartera de Servicios, mejorando la oferta asistencial al ciudadano.
- Se ha incorporado la climatización de las nuevas zonas del hospital a la climatización central, mejorando el confort y reduciendo el consumo de combustibles fósiles.
- En un aspecto muy importante para el hospital, el desarrollo de competencias transversales en los mandos intermedios y su liderazgo, se ha realizado la evaluación de competencias a todos los mandos intermedios por parte de sus equipos y colaboradores.
- Con el objetivo de mejorar y racionalizar el consumo de medicamentos y el uso de pruebas y determinaciones, se ha potenciado la conciliación de la medicación y el uso de la receta a través del análisis del Módulo Único de Prescripción. También se han habilitado árboles de decisión en radiología y laboratorio.
- Se ha desarrollado el proceso de digitalización de la firma del consentimiento informado por el médico y el paciente, estando pendiente de la autorización de la Oficina de Seguridad Informática.
- Se ha desarrollado un curso de formación e- learning a profesionales de hospital para potenciar la formación no presencial como elemento básico, y no accesorio, del plan de formación anual del hospital.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

Respecto a los objetivos específicos establecidos, los resultados de 2019 reflejan lo siguiente:

- Altas: El número total ha sido inferior al previsto por dos circunstancias:
  - o Se ha mejorado la autonomía del Servicio de urgencias, que habiendo realizado más intervenciones, ha reducido el porcentaje de ingresos posibilitando que más pacientes puedan atenderse sin necesidad de ingreso hospitalario.
  - o Se han potenciado actividades ambulatorias que anteriormente requerían ingreso.
- El Peso medio ha sido superior debido a la mayor complejidad de los procesos ingresados.
- Estancia media. La estancia media se ha reducido por la mejora de la gestión del proceso de hospitalización.
- Intervenciones programadas. Se han realizado 3.542 intervenciones, cifra inferior a la prevista de 3.610 porque algunas de las intervenciones previstas se han realizado como Procesos Quirúrgicos Fuera de Quirófano (PQFQ) mejorando el rendimiento de la actividad ambulatoria en consultas y agilizando estos procesos para beneficio de los pacientes.

- 
- Urgencias atendidas. La cifra anual ha superado con amplitud las 44.200 previstas. Este importante incremento se ha producido, además, con una reducción del número de ingresos como se ha visto anteriormente, avalando el magnífico trabajo que esta unidad está realizando.
  - Urgencias ingresadas. Han sido una cifra inferior a la prevista a pesar del incremento de visitas atendidas.
  - Primeras Consultas. Se han realizado 41.525 frente a las 38.500 previstas, lo que refleja una mayor capacidad del hospital para asumir la demanda de su población.
  - Índice sucesivas/nuevas. Ha sido inferior al previsto, 1,49 frente a 1,68, reflejando la mayor capacidad de resolver los problemas ambulatorios en una única visita.
  - Tratamientos en hospital de día. Se han incrementado significativamente (4.175 frente a los 3.200 previstos) en consonancia con la apuesta del hospital por potenciar la atención ambulatoria evitando ingresos.
  - Líneas de dispensación ambulatoria a pacientes externos. Se han dispensado 4.431, cifra superior a la prevista, en consonancia con el desarrollo de atención ambulatoria que el hospital está realizando.
  - Pruebas diagnósticas. En consonancia con el incremento de consultas nuevas y de atención en urgencias, el número de pruebas ha sido de 29.098, superior a la previsión realizada de 27.550.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188219 HOSPITAL DE EL ESCORIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	3.650	3.460
		(M) 1.825	(M) 2.032
		(H) 1.825	(H) 1.428
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,91	1
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	5,05	4,66
INTERVENCIONES PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	3.610	3.542
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	44.200	47.998
		(M) 22.100	(M) 25.904
		(H) 22.100	(H) 22.094
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	2.650	2.491
		(M) 1.325	(M) 1.519
		(H) 1.325	(H) 972
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	38.500	41.525
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,68	1,49
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	3.200	4.175
		(M) 1.600	(M) 2.158
		(H) 1.600	(H) 2.017
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	3.000	4.431
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	27.550	29.098
		(M) 13.775	(M) 17.113
		(H) 13.775	(H) 11.985

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8220</b>	<b>HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA</b>

---

El Hospital Virgen de la Poveda, es un hospital público de media y larga estancia perteneciente a la red hospitalaria del Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid, SERMAS, que orienta toda su organización asistencial a prestar una atención sanitaria de calidad, basada en los ejes de la innovación, el conocimiento y la humanización, e involucrando en un plan de mejora continua de la asistencia sanitaria, a los profesionales y a los pacientes, convirtiendo al paciente y su familia en el eje del sistema sanitario.

El Hospital se encuentra situado en la zona suroeste de la Comunidad de Madrid, en el municipio de Villa del Prado.

Durante todo el año 2019 y con motivo de la realización de la obra para la puesta en funcionamiento de una unidad que permanecía cerrada desde hacía más de 20 años (Unidad nº 5), hubo la necesidad de cerrar la unidad de hospitalización inmediatamente debajo de ella (Unidad nº 1), por problemas de ruidos con el desescombro de la ejecución de la obra así como de conexiones de tuberías y bajantes de desagüe y climatización entre dichas unidades, aprovechando su cierre para realizar la sustitución de los techos de todas las habitaciones.

La unidad cerrada tenía 40 camas, y para evitar esa pérdida de capacidad de hospitalización, previamente al cierre de la unidad se acondicionaron habitaciones cerradas en otra unidad (Unidad nº 8) donde se ganaron 24 camas, haciendo que la disminución de capacidad total del Hospital fuese de sólo 16 camas, quedando la distribución del mismo durante todo el año 2019 con la siguiente distribución:

Unidad 1 (Recuperación Funcional) .....	Cerrada por obras
Unidad 2 (Recuperación Funcional) .....	40 camas
Unidad 3 (Cuidados Continuos) .....	32 camas
Unidad 4 (Cuidados Paliativos) .....	22 camas
Unidad 5 (Cerrada desde hace más de 20 años) .....	En obras
Unidad 6 (Cerrada desde hace más de 20 años) .....	Pendiente de obras
Unidad 7 (Demencias) .....	32 camas
Unidad 8 (Recuperación Funcional y Cuidados Continuos) .....	40 camas

Como consecuencia de ello, la capacidad total máxima de hospitalización durante todo el año 2019 fue de 166 camas funcionantes.

La actividad del hospital se basa en el tratamiento de pacientes derivados desde los hospitales de agudos de la Comunidad de Madrid, que nos son remitidos para su tratamiento en las distintas unidades, en función de su patología, a través de la Unidad Central de Ordenación Asistencial del SERMAS, siendo la población de referencia y el ámbito geográfico del hospital toda la Comunidad de Madrid, no teniendo asignado ningún Centro de Salud.

Desde el año 2007 el hospital cuenta con un servicio de interconsulta a través de Telemedicina para las especialidades que, sin estar en la cartera de servicios del centro, son demandadas como imprescindibles por los facultativos para la mejor calidad asistencial. Esto agiliza los tiempos y mejora la asistencia desde el punto de vista diagnóstico y terapéutico, pues permite el intercambio de opinión entre facultativos y evita desplazamientos a los pacientes.

Aunque la Cartera de Servicios del hospital no contempla Consultas Externas, para mejorar la atención sanitaria que reciben los vecinos de la comarca en que nos encontramos ubicados, durante 2019 se ha continuado realizando la radiología simple ambulatoria prescrita por Atención Primaria de los Centros de Salud del área de influencia del Hospital Rey Juan Carlos, evitándoles a los usuarios desplazamientos de hasta más de 80 kilómetros para ser atendidos en su hospital de referencia.

El Hospital se encuentra permanentemente inmerso en un plan de adecuación de sus instalaciones a la normativa legal, así como en cuanto a la adaptación de su estructura, para eliminación de barreras arquitectónicas y renovación de elementos para optimización del consumo energético, en el marco del Plan de Eficiencia Energética del centro. A este objetivo obedece el “plan de obras” en el que el Hospital se encuentra inmerso.

En el contexto del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Comunidad de Madrid, el Hospital Virgen de la Poveda viene conjugando las acciones necesarias bajo un marco común para ofrecer una asistencia sanitaria digna en nuestro centro desde la calidez y el respeto a la intimidad de las personas y reconociendo el derecho del paciente a la toma de decisiones respecto a su tratamiento médico.

Durante 2019 hemos seguido avanzado en la planificación del Plan EFQM de Cultura de Excelencia (bianual) y se ha certificado con la Norma UNE-EN ISO-9001:2015 la unidad de DEMENCIAS, con lo que actualmente están certificados los servicios de ADMISIÓN, TRABAJO SOCIAL, UNIDADES DE CUIDADOS CONTINUOS, LAVANDERÍA, LIMPIEZA, RADIOLOGÍA, FARMACIA, TELEMEDICINA y UNIDADES DE RECUPERACIÓN FUNCIONAL.

Hemos avanzado en la elaboración de protocolos y procedimientos, habiendo puesto en marcha los de “Ingreso Involuntario e Inmovilización Terapéutica”, “Aislamiento Respiratorio”, “Sedación en Cuidados Paliativos”, “Neumonías”, “Carbapenemasas” y “Gripe”.

Para el procedimiento de Ingreso Involuntario e Inmovilización Terapéutica, se ha acordado con los Juzgados de Navalcarnero, de los que dependemos geográficamente, un sistema de comunicación mediante videoconferencia, protocolizando el procedimiento de notificación al Juzgado y de evaluación al paciente de forma presencial o a través de Telemedicina, así como de las autorizaciones emitidas por dichos Juzgados.

Se han iniciado las Comisiones Clínicas de Valoración multidisciplinar de los pacientes y se ha creado el Comité de Cuidados de Enfermería, necesario para la revisión y actualización de antiguos protocolos o procedimientos y la creación de otros nuevos.

La Comisión del Dolor ha actualizado la GUIA DE TRATAMIENTO DEL DOLOR DEL HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA, incluyendo en el comité del dolor del hospital a los referentes de Atención Primaria, así como a INFOPAL para la unidad de

cuidados paliativos, a la vez que ha desarrollado la buena práctica de “Manejo del dolor a través del tratamiento intervencionista del dolor de hombro en el anciano”.

La Comisión de Nutrición ha incorporado en la historia clínica del paciente los Registros de control de ingesta así como datos sobre ingesta de suplementos; ha procedido a rediseñar las dietas de progresión de disfagia; ha elaborado dietas más atractivas y texturas adecuadas a las necesidades de los pacientes; ha revisado el uso de las aguas gelificadas, así como de los suplementos nutricionales. Se ha incluido la valoración nutricional al ingreso y al alta y se ha incorporado la experiencia del paciente ante las nuevas propuestas del servicio de cocina.

Se ha puesto en marcha el Proyecto de implantación de la UNIDAD DE HERIDAS CRONICAS, con el objetivo general de prevenir y conseguir la cicatrización precoz de estas heridas, que son uno de los GRD más frecuentes y también con más consumo de recursos dentro de nuestro hospital. Con ello pretendemos minimizar los índices de UPP y cualquier otra herida crónica, disminuir la estancia media producida por estas heridas, mejorar los datos de costo-efectividad y, por lo tanto, mejorar los resultados en salud redundando todo esto en una mejor atención al paciente.

Se ha continuado con la política antitabaco, con la realización de eventos relativos a la materia.

Se han llevado a cabo rondas de seguridad en Unidades de Cuidados Continuos, Farmacia, Servicio de Radiología.

En cuanto a Jornadas científicas hemos organizado la “I Jornada sobre Canalización y Cuidados del Catéter de Línea Media” y la “XII Jornada Internacional de Telemedicina”, así como hemos participado en el estudio ESHMAD, sobre Seguridad de los Pacientes en hospitales de la Comunidad de Madrid y en el Estudio de Prevalencia de la Infecciones Nosocomiales en España (EPINE).

Durante el año 2019, el Hospital Virgen de la Poveda ha continuado el proceso de actualización en sus infraestructuras iniciado el 2018, intentando dar respuesta a las actuales necesidades asistenciales y al lógico encaje de nuestro centro en la estructura de los servicios sanitarios de nuestra Comunidad Autónoma.

Para ello, desde la dirección de gestión se ha trabajado reubicando servicios como:

- La nueva farmacia.
- El nuevo centro de terapias rehabilitadoras.
- Nuevos despachos para supervisores de enfermería.
- Nuevas estancias para los sindicatos.
- Nueva sede para Voluntariado.
- Nueva sala de reuniones para Comité de Empresa.
- Nuevas instalaciones para el departamento de RRHH.
- Nueva sala de frío para Cafetería.
- Nueva ubicación de los servicios de Salud Laboral.
- Nueva área de terapias recreativas.
- Nuevos aseos y vestuarios para personal de suplencias.

En la misma línea de mejora, se ha invertido en instalaciones como:

- Mejora integral de las instalaciones contra incendios.
- Cambio integral del sistema WIFI.
- Mejora de toda la red de comunicación y seguridad.
- Rejuvenecimiento de la red de agua de climatización de la Unidad 1.
- Cambio de techos e iluminación de la Unidad 1.
- Mejora de la red de agua potable.
- Mejora de la red de saneamiento de Gerencia.
- Nuevas maniobras para dos de los ascensores.

Además de estas acciones, también hemos habilitado y acondicionado nuevas áreas para dar mejor servicio a los pacientes y trabajadores, como:

- Nuevo comedor para familiares de pacientes.
- Área de televisión.
- Nuevo comedor para trabajadores.
- Habilitación de los patios interiores para uso conjunto.
- Mejora de accesos.
- Nuevo servicio de peluquería.
- Nuevo servicio de podología.
- Nuevas instalaciones para médico de guardia.

Todo ello, se ha realizado manteniendo las inversiones necesarias para continuar con la renovación de 37 nuevas camas eléctricas, así como numeroso material para enfermería, dotación de nuevo material para fisioterapia, carros de parada y carros para medicación nuevos, etc. También se ha continuado con el cambio de ventanas de aluminio antiguas por Climalit®, así como nuevas puertas automáticas en la zona de carga y descarga de mercancías.

Lo anterior ha sido compatible con la práctica conclusión de la obra de remodelación integral de la unidad nº 5, que será en breve la nueva unidad de Cuidados Paliativos y la nueva pasarela de comunicación para la nueva área de terapias rehabilitadoras.

Durante los últimos meses de 2019, y continuando con la dinámica de actualización y mejora del Hospital, se adjudicó el proyecto para la reforma integral de la Unidad nº 6, y el proyecto básico sobre el nuevo plan director del centro respecto al evidente crecimiento vegetativo del hospital y sus necesidades futuras.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

En cuanto a los objetivos propuestos, durante el ejercicio 2019, el Hospital Virgen de la Poveda ha realizado la siguiente actividad:

Código objetivo 01 - Indicador 01 – ALTAS

Las altas realizadas han sido 979, superior al objetivo propuesto de 962 (pese a la disminución de 16 camas durante todo el año).

---

**Código objetivo 01 - Indicador 02 - PESO MEDIO ALTAS**

Sobre el objetivo propuesto de un peso medio de las altas 1,27 el resultado definitivo ha sido de 1,11.

**Código objetivo 01 - Indicador 03 - ESTANCIA MEDIA**

Estancia media prevista de 61 días, siendo la estancia media real en 2019 ha sido de 57,07 días.

**Código objetivo 01 - Indicador 05 – PRUEBAS DIAGNÓSTICAS**

- Rx - La actividad de Radiología se ha concretado en 1600 peticiones (2174 estudios a 683 pacientes ingresados de los que 385 eran hombres y 298 mujeres).
- Laboratorio - Las pruebas de laboratorio han sido 75.138 determinaciones realizadas a través de 5.497 peticiones a pacientes (2.952 a hombres y 2.545 a mujeres).

Esto hace un total de Pruebas Diagnósticas de 6.202 pedidas (3.285 a hombres y 2.917 a mujeres), frente a las 2.390 previstas (1.195 a hombres y 1.195 a mujeres).

El índice de ocupación alcanzando durante el 2019 ha sido del 90,28 %.

En cuanto a otra actividad no recogida en los anteriores Indicadores hay que destacar las interconsultas realizadas mediante el sistema de Telemedicina, que en 2019 han sido un total de 182 consultas.

La actividad realizada en los distintos Servicios Centrales (Laboratorio, Radiología, Logopedia, Fisioterapia y Terapia Ocupacional) fue la siguiente:

- En Radiología, a los 2174 estudios de pacientes ingresados habría que añadir los 4904 estudios de pacientes ambulatorios del Hospital Rey Juan Carlos.
- En Laboratorio se realizaron 63.694 determinaciones de Bioquímica, 6.365 de Hematología, 4.026 de microbiología y 51 de Inmunología. En este periodo se han realizado un total de 895 determinaciones al ingreso de enterobacterias productoras de carbapenemasas.
- Durante 2019 se realizaron 2.241 sesiones de logopedia, 5.513 sesiones de terapia ocupacional, 16.435 sesiones de fisioterapia.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188220 HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>					
<b>1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>		<b>REALIZADO 2019</b>	
ALTAS	PACIENTES		962		979
		(M)	481	(M)	532
		(H)	481	(H)	447
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES		1,27		1,11
ESTANCIA MEDIA	DÍAS		61		57,07
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES		2.390		6.202
		(M)	1.195	(M)	3.290
		(H)	1.195	(H)	2.912

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

**PROGRAMA:** 312A *ATENCIÓN HOSPITALARIA*  
**Servicio:** 17118 *SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD*  
**Gestor:** 8221 *HOSPITAL DE GUADARRAMA*

---

El Hospital Guadarrama a lo largo del año 2019 ha continuado incorporando mejoras y avances cambios muy significativos alineados con las necesidades de los pacientes, familias y trabajadores.

Para mejorar nuestra oferta de servicios hemos incorporado equipos robóticos y de realidad virtual, hemos mejorado el uso de espacios y la organización del trabajo para lograr que el tiempo de rehabilitación sea mayor, esta medida ha sido muy bien recibida por pacientes y familiares. Así mismo hemos incorporado a la plantilla un psicólogo clínico, con máster en neuropsicología, esta acción nos permite ofrecer un servicio más amplio en la unidad de Cuidados Paliativos y en la Unidad de Rehabilitación, concretamente a los pacientes con afectación neurológica. Para mejorar en eficiencia incorporamos el sistema LEAN en el circuito de rehabilitación, esto nos ha permitido eliminar bolsas de ineficiencia.

En relación a la Telemedicina hemos mejorado nuestras instalaciones y puesta en marcha de Alianzas con Hospitales de agudos para trabajar a través de este sistema, en concreto hemos crecido en la atención dermatológica mediante una Alianza con el Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda. Hemos adquirido un ecógrafo para incorporarlo a los equipos de Telemedicina.

En materia de Humanización hemos seguido trabajando para mejorar el cuidado emocional y el confort. En esta idea hemos incorporado novedades como la distribución de comida en carros calientes (medida que ha sido muy bien recibida por los pacientes), adecuación de las puertas en las habitaciones individuales para mejorar el espacio en el interior. Y un conjunto numeroso de mejoras estructurales que embellecen y armonizan el entorno proporcionando confort y orden al mismo.

En la farmacia Hospitalaria también hemos mejorado los procesos de trabajo mediante la mecanización del almacenaje y la dispensación de los fármacos. La plantilla se ha incrementado en una farmacéutica para mejorar el control y monitorización del perfil farmacoterapéutico del paciente. Se ha adecuado la sala blanca para el manejo de medicamentos peligrosos.

En relación con los profesionales hemos puesto en marcha proyectos de realidad virtual para la gestión del estrés y creado grupos de autoayuda dirigidos por la Psicóloga Clínica.

En materia de calidad hemos continuado trabajando con el Modelo EFQM como referente. El Sistema de calidad está certificado en su totalidad por la NORMA UNE-EN-ISO 9.001.2015.

En materia medioambiental hemos finalizado la incorporación de elementos de ahorro energético.

---

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

El año 2019 ha vuelto a constituir un reto en cuanto a indicadores de actividad para el Hospital Guadarrama. Ha sido un año de profundas reformas estructurales y mejoras en las infraestructuras del hospital

El año se presentaba complicado al abordar el hospital muchas obras para mejorar, tanto la actividad de los profesionales como la calidad, seguridad y humanización de la asistencia de nuestros pacientes.

De especial relevancia fueron las obras de climatización de todo el hospital en especial la Farmacia y las salas de Radiología. Esto supuso un lógico descenso de las camas funcionantes que, obviamente y como estaba previsto, condicionó los números asistenciales del hospital a final de año.

### **ALTAS**

Al igual que el año anterior, el primer reto fue conseguir el número de altas previstas manteniendo el número de camas funcionantes, ya que hemos experimentado un cambio en la casuística del paciente con mayor problemática social, sin duda son condicionantes que hacían prever una disminución del número de altas y un aumento de la estancia media.

El número de altas hospitalarias fue de 1.104, lo que constituye un 0,014 % menos que el resultado previsto.

Además de la casuística y las circunstancias sociales hay otros condicionantes que han afectado el resultado como son:

- Aumento el número de camas de rehabilitación, especialmente neurológicas y de daño cerebral reversible, con estancias más largas. (acción alineada con nuestra demanda y objetivos).
- El cambio en la derivación de pacientes en el área de cuidados paliativos con expectativas de vida de meses y problemática social añadida.
- El incremento de la oferta de camas de cuidados continuados, que no requieren rehabilitación (de estancias medias más prolongadas y con gran carga social). Nos vimos obligados a incrementar las camas en esta Unidad ante la imposibilidad de cubrir vacantes de facultativos de rehabilitación al no encontrar profesionales disponibles en el mercado.

Todo esto nos obligó tomar medidas para adaptarnos a la situación mediante una adecuación de la oferta asistencial y recursos materiales y humanos para mantener los niveles de calidad y excelencia que siempre han estado vigentes en nuestro centro.

Por último, se continuó trabajando a través de la Comisión de Altas difíciles, con reuniones semanales, con el fin de monitorizar, desde la Dirección, los casos que, por motivos sociales, tenían más impacto en el uso eficiente del recurso cama. Los resultados del trabajo de esta Comisión han resultado, de nuevo, muy satisfactorios, consolidándose como una eficaz herramienta en la consecución de objetivos tanto en número de altas como en estancia media.

---

## ESTANCIA MEDIA

En relación con la estancia media es importante resaltar que a pesar de los condicionantes comentados anteriormente y gracias al trabajo de la Comisión de Altas difíciles y de una mayor concienciación de los profesionales de evitar estancias inadecuadas, hemos conseguimos, lograr un resultado muy bueno de 35,4 días, mejorando el resultado esperado para este ejercicio (38 días). Este resultado supone mantener una tendencia muy adecuada para Hospitales de nuestro nivel.

## PESO MEDIO DE LAS ALTAS

En relación con el peso medio de las altas, el año pasado tuvimos un peso medio depurado de 1,2112 (peso medio bruto de 1,11) en un año caracterizado por la consolidación del cambio en la codificación a través de la CIE-10 MC y la agrupación con APR 35. Este año el peso medio bruto ha sido de 1,0359 inferior al 1,11 del año pasado y menor que el objetivo que esta expresado en valores depurados no brutos.

## CONSULTAS EXTERNAS

En relación con las consultas externas se ha consolidado el descenso debido ya que atendemos a las zonas de influencia de los hospitales de Villalba y El Escorial, a su zona de referencia. Hasta el año pasado estos Hospitales carecían de la especialidad de Geriátrica, nosotros dábamos este servicio, en el momento actual han incorporado plantilla de geriatras y están poco a poco van asumiendo la población por la que nuestra consulta continuará disminuyendo.

Hemos cerrado el ejercicio con 210 primeras consultas, 1051 sucesivas y un índice sucesivas/primeras de 5,0.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188221 HOSPITAL DE GUADARRAMA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
ALTAS	PACIENTES	1.120	1.104
		(M) 560	(M) 685
		(H) 560	(H) 419
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	1,17	1,04
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	38	35,40
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	333	210
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	3	4,91

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8223</b>	<b>HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA</b>

---

El Hospital Dr. R. Lafora es un centro hospitalario monográfico de categoría 2 integrado en la Red de Atención a la Salud Mental de la Comunidad de Madrid. Es por tanto un recurso especializado para el tratamiento de las enfermedades graves que afectan a los madrileños en relación a la esfera de la Salud Mental y al de las adicciones, y que requieren hospitalización. En su misión, el Centro intenta potenciar su propia identidad, prestando una atención sanitaria más humanizada, de calidad y desarrollando programas de alto valor añadido en patologías no fácilmente atendibles en otros dispositivos asistenciales.

Por tanto, es un Centro Hospitalario altamente especializado, integrado por equipos multidisciplinares terapéuticos para ofrecer una prestación de calidad en la patología psiquiátrica tanto aguda como crónica grave en la que han fracasado anteriormente otros recursos de tipo comunitarios, bien sea en régimen de hospitalización o de comunidad terapéutica entre las modalidades asistenciales, a toda la población del área pero preferentemente a la población de influencia de la zona norte de Madrid.

Cuenta con un aforo de 334 camas, dispone de una Sección de hospitalización breve para pacientes psiquiátricos agudos organizada en tres Unidades, HB1 y HB2 con 28 camas instaladas en cada una de ellas y la tercera unidad con 16 camas, dirigida y especializada al tratamiento de las personas mayores con enfermedad mental grave, especializada en Geronto psiquiatría. Además, el hospital dispone de otras unidades destinadas a la hospitalización de rehabilitación o de media y larga estancia contando también diferentes unidades que integran la Sección de Larga Estancia o UCPPs y de una unidad especializada en Psicogeriatría.

La unidad de Psicogeriatría dispone de un Programa de valoración funcional llevado a cabo por un equipo multidisciplinar especializado en salud mental y que cuenta con el apoyo de un Geriatra, en colaboración con el resto del equipo especializado en el manejo clínico de estos pacientes, además gracias a la implicación, formación y la dedicación de los profesionales se trabaja en crear en esta unidad un espacio sin ataduras, también hay otras tres unidades de hospitalización prolongada hasta completar un total de 200 camas.

A su vez, el Hospital también dispone de una serie de Unidades altamente especializadas que funcionan en régimen de comunidad terapéutica mediante la firma de un contrato terapéutico de diferente duración dependiendo de la patología, tanto para el abordaje a la adicción al alcohol, como para el tratamiento de pacientes con Trastornos de la Personalidad, a través de los correspondientes programas especiales: Una Unidad de Desintoxicación (12 camas), otra de Deshabitación Alcohólica (20 camas) destacando como unidades de referencia nacional dos Unidades para el abordaje de los Trastornos de la Personalidad: UTP1 (16 camas) y UTP2 (14 camas).

Precisamente al ser el hospital un referente especializado en el abordaje terapéutico de los pacientes diagnosticados de Trastorno Límite de la Personalidad (TLP), para completar los recursos disponibles para estos complejos pacientes y favorecer su proceso de inserción social, se ha planificado, diseñado y rehabilitado toda una unidad, y se ha

puesto en marcha un Hospital de Día como respuesta a las nuevas necesidades asistenciales, y en consonancia con las demandas de nuevos modelos de atención sanitaria y de los cuidados en el campo de la Salud Mental, y contemplado en las nuevas líneas estratégicas del Plan de Salud Mental 2017-2020 .

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

### OBJETIVOS GENERALES DE ACTUACIÓN PREVISTOS PARA EL AÑO 2019

#### OBJETIVOS ORIENTADOS AL CIUDADANO. CALIDAD Y SEGURIDAD

Durante este año 2019, quizás lo más destacable haya sido el alcanzar el objetivo de prestar una asistencia integral a los pacientes con Trastornos Limite de la Personalidad gracias al diseño, a la planificación y a la puesta en marcha del nuevo Hospital de Día para pacientes con Trastorno de la Personalidad, una patología que se calcula que afecta a un 6-8 % de la población y que permite la asistencia ambulatoria de aproximadamente unas 20 horas semanales mediante un tratamiento continuado con seis profesionales que integran el equipo multidisciplinar para atender a 16 pacientes. En concreto, se ha procedido a la contratación de un profesional especialista en Psiquiatría, de otro en Psicología Clínica, de uno de enfermería, un terapeuta ocupacional y una plaza de TCAE.

El Hospital de Día nos permite el cierre del círculo terapéutico completo cuyo objetivo es llevar un programa individualizado para cada paciente con el fin de generar las habilidades que necesitan estos pacientes para su reinserción y evitar la cronificación del proceso patológico y se asocie a otras comorbilidades así como el consumo de tóxicos y la exclusión social.

Respecto a la hospitalización de larga estancia, una vez organizada la actividad asistencial y tras la remodelación que se realizó en la unidad de Psicogeriatría (UCPP5), se ha seguido trabajando en el resto de unidades en potenciar los programas rehabilitadores y de apoyo a la atención socio sanitaria de forma que los pacientes han sido todos evaluados de forma individualizada por los equipos terapéuticos junto al equipo de trabajadores sociales mediante un sistema de estratificación, con el fin de que, cada paciente se situó en el recurso acorde a sus necesidades.

Gracias a ello, este año se ha logrado que el número de altas haya sido casi del doble de las del año anterior con un total de 30 pacientes, de los cuales además hay que destacar que incluso para algunos haya sido posible su retorno al domicilio. Sin embargo, en su gran mayoría las altas han sido por traslado a otros recursos sociosanitarios al encontrarse los pacientes a pesar de su cronicidad clínicamente estables.

Este año, se ha aprobado y desarrollado el Plan de Conducta del Hospital, además de trabajar en el Desarrollo Modelo EFQM. En la Autoevaluación 2019 mediante la organización de diferentes reuniones por grupos integrados por diferentes categorías profesionales del Hospital y una vez identificados los procesos y su desarrollo a fin de proseguir en la implantación de la gestión por procesos y subprocesos de las diferentes unidades asistenciales. La evaluación ha logrado un nivel de puntuación por encima de lo solicitado. También se han realizado acciones de mejora consecutivas de la encuesta de satisfacción 2018. En relación a la atención al dolor se ha procedido a sustituir por una Escala EVA y con un formulario específico dentro del Plan de cuidados al ingreso y junto

a la inclusión de la Escala PAINAD en la Historia Clínica de Selene para la valoración específica de nuestros pacientes psiquiátricos y/o deterioro cognitivo.

Se han realizado diferentes actuaciones, así como diferentes estudios de posibilidades de mejora en el campo de la cultura de Seguridad del paciente para lo cual se han realizado una serie obras de mejora que se han realizado en instalaciones e infraestructuras en el Centro mediante el cambio de cristales, y ventanas con el objetivo de minimizar en lo posible los riesgos. También dentro de las mejoras estructurales, se ha finalizado el Plan de Eficiencia Energética y del Plan Contra incendios adaptado a la normativa vigente, lo que ha permitido con cierta reorganización en algunas de las unidades asistenciales del hospital con la finalidad de crear espacios adecuados que favorezcan la humanización de la asistencia sanitaria, incrementen el confort, la seguridad de los pacientes.

Además, se ha procedido a la actualización de los principales procedimientos asistenciales, como el Programa ARSUIC del Hospital y para su seguimiento, se ha creado un Registro de Inmovilización Terapéutica, con el fin de garantizar la autonomía y la dignidad de las personas sin que ello disminuya el nivel de riesgos y de seguridad del paciente.

Se ha realizado la evaluación del Plan de Salud Mental de la Comunidad de Madrid de aquellas líneas estratégicas en las que estábamos incluidos y señalar que se ha dado cumplimiento a los mismos.

Dentro de los objetivos para la potenciación de la administración electrónica, se ha procedido a instalar una Red inalámbrica WIFI del Hospital. Además, se ha instalado un Sistema de Zoom para Telemedicina y para la realización de reuniones intercentros lo que ha permitido la realización de un mayor número de reuniones de forma en pro de una mejor coordinación en la continuidad asistencial de los pacientes continuando con otras mejoras relacionadas con el “less paper” ha sido la externalización, la depuración y gestión del almacenamiento de las historias clínicas, aprovechando las obras de un nuevo Archivo de Historias Clínicas y de una nueva Unidad de Admisión lo que ha mejorado de forma considerable la accesibilidad al área de urgencias del Hospital.

Dependiendo de la Dirección Médica se ha creado la Unidad de Dietética y Nutrición pionera mediante la contratación de un profesional con Grado Universitario en Dietética y Nutrición que cuenta a su vez con el apoyo de un equipo de TCAEs que trabajan coordinadamente con el Jefe de Cocina y su equipo, así como, con los facultativos y con la Supervisora responsable.

Además, se ha realizado con éxito el desarrollo, implementación y la migración del antiguo programa de dietética que se ha sustituido por un programa que permite conocer toda la trazabilidad desde el suministro por parte de los proveedores hasta el etiquetado final de los menús en la bandeja del paciente figurando tanto los ingredientes como de los alérgenos, mediante la puesta en marcha de Dietools en Selene, que dispone de herramientas informáticas compatibles para la gestión de las dietas entre nuestro Hospital y el Hospital Universitario La Paz-Cantoblanco-Carlos III.

A su vez, en la mejora de los SIS del Hospital se ha procedido a la implantación y puesta en marcha de Farmatools un nuevo Programa de Gestión Farmacéutica para favorecer la correcta prescripción, la adherencia y el control terapéutico mejorando la eficiencia junto a la contratación de un segundo farmacéutico. Todo ello, ha mejorado e implementado de forma considerable en muchos aspectos la gestión del medicamento, y en especial, ha



mejorado de forma considerable la administración de fármacos a los pacientes y la seguridad del paciente, evitando posibles errores al disponer de un seguimiento de la prescripción de cada paciente mediante la utilización de tablets hasta la propia cama del paciente. Además, es posible la prescripción al alta gracias a la puesta en marcha, desarrollo y evaluación de la prescripción electrónica o MUP

Durante estos años, se ha procedido a crear la Comisión de Investigación del Hospital para el desarrollo de líneas de investigación en el campo de la Psiquiatría y la salud Mental y se ha abierto la posibilidad de disponer una línea de colaboración de apoyo a la investigación con la Universidad Francisco de Vitoria para facilitar la investigación básica traslacional y las publicaciones en revistas especializadas. Se ha puesto en marcha un nuevo Plan de Supervisión Docencia Especializada.

#### OBJETIVOS GENERALES DE ACTUACIÓN PREVISTOS EN EL ANTEPROYECTO 2019

Todas las actuaciones en capítulo de inversiones, han ido destinadas principalmente a la mejora de las instalaciones del hospital en materia de seguridad y confort de los pacientes así como una renovación de la dotación de mobiliario y enseres para la atención sanitaria.

En cuanto a las obras e instalaciones, cabe destacar:

1. Finalización del proyecto proveniente de 2018 para la mejora y adecuación de los sistemas contraincendios.
2. Obras de adecuación a las normas de seguridad.
3. Obra de Hospital de Día para pacientes de Trastornos de la Personalidad, ubicado en la planta baja del Edificio Anexo para lo cual ha sido necesario realizar otras acciones; a saber:
  - Reubicación de la nueva Admisión en la misma planta del Edificio Anexo, pero en el lado contrario con una serie de actuaciones de mejora de las instalaciones y dotación de mobiliario.
  - Reubicación de historias clínicas activas a la planta -1 justo debajo de la nueva Admisión, teniendo que acondicionar el Archivo existente para este uso, con dotación de cámara de seguridad y teclado de acceso restringido al mismo.
  - Traslado de historias clínicas de carácter pasivo a una empresa especializada mediante concurso.
  - Obra de cafetería para crear un espacio mayor en la Nueva Admisión, aprovechando la obra a cargo de la empresa que explota la Cafetería.
4. Obra de nueva Terapia Ocupacional de la Unidad UTP-2 reubicándola y dando mayor espacio y nuevo mobiliario además de mejores instalaciones donde anteriormente estaba la Admisión.
5. Reposición y dotación de aire acondicionado en las zonas nuevas de Cafetería y Admisión, además de la Nueva Terapia Ocupacional y el Hospital de Día y nueva CPD

espejo creado al efecto como respaldo de la existente en el Edificio Principal como medida de seguridad.

En cuanto al equipamiento, cabe destacar la dotación de nuevas unidades de Hospital de Día y Nueva Terapia Ocupacional así como de la Nueva Admisión.

En resumen, Obras:

- Mejora de sistema contraincendios
- Mejora de sistemas de seguridad del Hospital
- Nuevo Hospital de Día y traslado de la Terapia Ocupacional
- Reubicación de Admisión y Archivos de Historias Clínicas
- Instalación de líneas de seguridad en cubiertas
- Instalación de secadora en Lavandería
- Instalación de cámaras de seguridad
- Renovación de instalación de aire acondicionado en cafetería
- Renovación de suelo y protección de paredes de cafetería
- Fallebas para ventanas

En resumen, Equipamiento:

A destacar, la dotación de nuevas unidades de Hospital de Día y Nueva Terapia Ocupacional así como de la Nueva Admisión.

- Mobiliario de Hospital de Día
- Extractor de cocina
- 5 Microondas
- 2 Lavadoras
- 1 DVD
- 1 Impresora Brother PT Para SSGG
- 1 Impresora Toshiba para Dietética
- 2 Líneas HDMI
- 2 Cámaras de Parking
- 1 Cámara Consulta SIAP
- 1 Cámara en Consulta médica
- 2 Aspiradores de secreciones
- 8 Caudalímetros
- 1 Alcoholímetro
- 1 Sonda para ecógrafo
- 1 Equipo gotelet
- 2 Secadores de pelo
- 1 Pack cortapelos
- 2 Sillones basculantes
- 1 Altavoz bluetooth
- 1 Microcadena
- 1 Videocámara
- 1 Pantalla protección anclaje
- 1 Calienta Bricks
- 2 Bicicletas estáticas
- 1 Bicicleta elíptica
- 1 Tensiómetro digital
- 1 Motoreductor

- 1 Motor de ventilación
- 1 Bomba de agua de calderas
- 1 Escáner de Alcohología
- 1 Escáner de almacén
- 2 TV 49"
- 1 Cañón proyector
- 1 Equipo de música
- 4 Escáneres para secciones sindicales
- 1 Extractor de humos en URH1
- 40 Colchones de espuma
- 1 Mampara de aluminio para UCPP5
- 1 Variador de velocidad frecuencia
- 1 Extractor de humos cocina
- Mobiliario vario de admisión
- 1 Colchón antiescaras
- 1 Báscula precisión para cocina
- 2 Cámaras de seguridad Hospital de Día
- 1 Laringoscopio

#### DATOS SOBRE OBJETIVOS ASISTENCIALES

En el análisis de los datos asistenciales de actividad, dependiendo de si se obtienen a partir del CMBD o bien si se analizan los datos censales de Selene, coincidiendo en la mayoría de parámetros analizados, apenas se observan diferencias significativas.

Aunque el porcentaje de ocupación es fluctuante en las unidades de hospitalización breve (HBs) por la propia idiosincrasia de la enfermedad mental, y según así también se aprecia en base la evidencia científica. Sin embargo y a pesar de ello, el porcentaje de ocupación según los datos analizados desde el año 2019, se ha incrementado en más de 1 punto porcentual respecto al año anterior, a pesar de haber realizado durante este año varias obras de remodelación tanto en los baños como por seguridad la sustitución de las ventanas, pasando del 83,8 % del año anterior a una ocupación media en 2019 del 84,9 %.

El número de ingresos también se han incrementado, en los últimos años. El 56 % son pacientes procedentes del área de urgencias siendo el resto pacientes programados, la mayoría de ellos, derivados desde los distritos de referencia y/o desde la propia ORSM.

Respecto a las estancias medias (EM) tenemos una reducción importante de la EM censal del 32 %, estando en el ejercicio 2019 en 64,7 días.

Las urgencias atendidas en Hospital durante el año 2019 fueron un total de 1.229 paciente de los cuales 973 pacientes fueron ingresados lo que supone el 79 % del total de urgencias atendidas precediéndose el resto a darles de alta bajo control de su CSM correspondiente, ello supone un incremento de un 19% en la actividad del área de Urgencias.

El número de altas sigue en ascenso creciente año tras año de modo que en 2019 fueron 1.703 pacientes frente a las 1.550 altas previstas, lo que supone un incremento superior al 10 % en la actividad.

La complejidad de los procesos asistenciales atendidos en el Centro ha tenido un decremento del 2 % en el Peso Medio de las mismas situándose en un 0,57. Este decremento se puede explicar por el incremento de pacientes de trastorno de personalidad cuyo GRD tiene menos peso que la patología aguda psiquiátrica.

Al igual las ocupaciones de las diferentes unidades que integran la Larga Estancia del Hospital UCPP1, UCPP2, UCPP5, UHR1y UHR2 presentan un porcentaje medio anual de ocupación superior al 98 %.

Tal y como se mencionó anteriormente, la tasa de renovación total se ha incrementado de forma considerable gracias al número de altas gestionadas, lo que ha facilitado el ingreso de 19 pacientes nuevos que se encontraban en lista de espera. Los recursos a los que son principalmente derivados son: domicilio, residencia geriátrica, mini-residencia, residencia psicogeriatría, así como existe también la posibilidad de derivación a pisos tutelados, especialmente para los pacientes más jóvenes.

La ocupación de las diferentes unidades en régimen de comunidad terapéutica, todas ellas de referencia autonómica e incluso a nivel del territorio nacional, tanto para los problemas relacionados con el alcohol como para el tratamiento de los pacientes con TLP, se han incrementado en este ejercicio de forma notable.

Se ha incrementado el número de consultas y la actividad ambulatoria de forma importante este año gracias a las actuaciones y medidas puestas en marcha de modo que el total de primeras consultas han sido 1.264 lo que ha supuesto un incremento del 23 % respecto al año anterior y a lo previsto, siendo la relación positiva entre las consultas sucesivas y las primeras consultas: 0,58 en vez del 0,43 previsto como objetivo, por lo tanto, esta relación entre primeras sucesivas ha sido inferior que lo presupuestado e indica una mayor eficiencia en la gestión de pacientes antes y después del ingreso.

Respecto al número de pruebas diagnósticas, se mantiene estable con respecto a años previos. El número de pruebas diagnósticas, que en nuestro caso se reducen a radiología simple, se mantiene estable con respecto a años previos, con un total de 730 radiografías y 11 Ecografías.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188223 HOSPITAL DR. RODRÍGUEZ LAFORA

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
ALTAS	PACIENTES	1.550	1.703
		(M) 775	(M) 750
		(H) 775	(H) 953
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,58	0,57
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	95	64,70
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	1.028	1.264
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	0,43	0,58
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	1.030	1.229
		(M) 515	(M) 540
		(H) 515	(H) 689
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	903	973
		(M) 451	(M) 428
		(H) 452	(H) 545

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8224</b>	<b>INSTITUTO PSIQUIÁTRICO JOSÉ GERMAIN</b>

---

El Instituto Psiquiátrico Servicios de Salud Mental José Germain, está constituido por un conjunto de Unidades Asistenciales que ofrecen una amplia gama de prestaciones de Salud Mental especializada (Centro de Salud Mental, Hospital de Día (tanto Adultos como Infanto-Juvenil), Unidades de Hospitalización para Tratamiento y Rehabilitación (media estancia), Centro Ambulatorio de Tratamiento y Rehabilitación, Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados y pisos supervisados).

El Centro realiza la Atención Especializada Ambulatoria de Salud Mental en el municipio de Leganés, así como la Atención Especializada Hospitalaria de Media y Larga Estancia correspondiente a la población de la zona Sur de la Comunidad de Madrid: Municipios de Leganés, Fuenlabrada, Móstoles, Alcorcón, Navalcarnero, San Martín de Valdeiglesias, Humanes, Getafe, Griñón, Parla y Pinto, sumando una población atendida de 1.280.000 ciudadanos.

En 2019 con respecto a las ALIANZAS CON ACTIVOS SOCIALES en el entorno comunitario se ha participado en la Comisión de Atención Familiar, para mejorar la situación de menores en riesgo, y en el Consejo Municipal de Salud. Nos hemos coordinado con Servicios Sociales, Policía Municipal, Centro Municipal de la Mujer, con el CAID y con las asociaciones: ASAV, Fundación de ayuda al refugiado y Avante 3. Hemos trabajado con el Ayuntamiento en la elaboración de mapeo de recursos comunitarios.

Hemos llevado a cabo la primera fase de la reorganización de los archivos de historias clínicas, centralizando su ubicación, haciendo y realizando un expurgo en base a los últimos movimientos, para recuperar espacios.

A finales de año creamos grupo de trabajo para inicio de estudio y planteamiento de creación de una nueva Unidad Asistencial Hospitalaria de larga estancia y otra Infanto Juvenil.

Como objetivos de HUMANIZACIÓN y lucha contra el estigma se ha fomentado la participación de pacientes y familiares a través de Cesiones de locales a la Asociación de Salud y Alternativas de Vida, con la organización de eventos y ocio en las unidades de hospitalización, en actividades formativas “Alternativas en salud mental desde la experiencia en primera persona” y en grupos multifamiliares en Hospital de Día y CSM.

Con respecto a la SEGURIDAD DEL PACIENTE, área crítica en nuestra organización, se ha trabajado en la optimización del registro de traumatismos craneoencefálicos, se ha mejorado SELENE orientándolo a la seguridad del paciente, se ha trabajado en la introducción e tóxicos y objetos punzantes, se ha mejorado el acceso a la información Farmacoterapéutica de los pacientes por parte de los enfermeros, se ha revisado el proceso de atagantamientos, se ha realizado un estudio de índice de polimedicación en pacientes ingresados y se ha participado en el estudio sobre la Seguridad de los Pacientes en Hospitales de la Comunidad de Madrid (ESHMAD). A parte de la realización de 24

acciones de mejora derivadas de la notificación de incidentes y errores de medicación, tanto a través del CISEM como de las Rondas de Seguridad.

Con respecto a nuestros PACIENTES y con el objetivo de humanizar como una prioridad, respetando su derecho a la intimidad y privacidad, se han realizado las siguientes obras de acondicionamiento y mejora de infraestructuras:

Hemos acometido la segunda fase de reforma de la instalación de la climatización de la UCPP y primera fase de cambio de tuberías en dicha unidad; ampliación de los espacios destinados a la actividad asistencial de la UCPP y UHTR 2, trasladando a los sindicatos y personal de gestión a un nuevo emplazamiento sito en nuevo edificio de ampliación del edificio multiusos.

Se ha acondicionado el jardín de la UCPP, hormigonado sus viales y haciendo accesible un lugar fundamental de esparcimiento de nuestros pacientes.

Se ha realizado la primera fase de modernización de la instalación de climatización en el Centro de Salud mental.

Este año ha sido clave en el impulso de mejorar la confortabilidad del entorno de nuestros pacientes, la sustitución del mobiliario de las habitaciones de la UCPP y de la UHTR 2, uniformando la estética, modernizando los espacios y adecuándolo a sus necesidades gracias a un importante esfuerzo económico.

Otro hito importante este año, ha sido la instalación de un sistema de llamada de emergencia desde las habitaciones de los pacientes al respectivo control de enfermería a través de wifi tanto en la UCPP como en la UHTR 2 y un sistema de aviso lumínico de presencia en las habitaciones de los pacientes dependientes de la UCPP para preservar su intimidad y en el contexto del Plan de humanización.

Con el objetivo de dar cumplimiento a la Resolución 51/2018 de la Comunidad de Madrid por la que se dictan instrucciones sobre la seguridad en la manipulación de medicamentos durante el año 2019 se han realizado obras de acondicionamiento en el Servicio de Farmacia para minimizar la exposición a los medicamentos peligrosos mediante la creación y equipamiento de una sala de preparación de medicamentos peligrosos orales y la creación de una sala de acondicionamiento de medicamentos donde se procede al etiquetado de medicamentos no acondicionados en dosis unitaria o medicamentos peligrosos emblistados que no poseen distintivo de peligroso.

Se han reforzado las sesiones de "hábitos saludables" del CATR y elaboración de cartelería recordatoria para su colocación en los baños del CATR, se ha ampliado la limpieza en el baño del CATR para pacientes, con una ronda de visualización y realización por las mañanas, se han revisado los espacios destinados a la colocación de cartelería informativa para pacientes y familiares en las Unidades del Instituto Psiquiátrico.

Sobre la base que uno de los pilares y puntos fuertes de nuestra organización son las PERSONAS, es decir, todos los profesionales que trabajan por y para nuestros pacientes, en 2019 hemos completado el aumento de la plantilla para mejorar y adaptar los ratios de la plantilla asistencial a las nuevas necesidades generadas por el nuevo perfil de pacientes que está ingresando, cumpliendo además así las recomendaciones realizadas por la Inspección Sanitaria y el Defensor del Pueblo para mejorar y ampliar la asistencia

sanitaria. Del mismo modo hemos tenido también un incremento de personal sanitario en el marco del Plan Regional de Salud mental.

Se ha favorecido la orientación y aprendizaje de los profesionales, con la realización de 24 cursos, seminarios, sesiones y/o jornadas en la organización, facilitando la asistencia de profesionales a más de 50 cursos, jornadas, sesiones y/o seminarios externos a la organización, presentándose 8 comunicaciones en congresos de ámbito nacional.

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

### Hospitalización

El peso medio de 2019 (0.63) se mantiene en relación con la previsión realizada y con el peso medio registrado en 2018.

El número de altas se ha reducido respecto a la previsión debido a las obras que comenzaron en el último trimestre de 2018 en la UCPP, que obligó a trasladar a los pacientes al Hospital Rodríguez Lafora, empezando a ocupar las camas de la Unidad de manera secuencial a lo largo de enero de 2019. Durante el periodo de realización de las obras no se realizaron ingresos externos.

### Consultas

Se mantiene el número de primeras consultas respecto a 2018 (4.363).

El ratio sucesivas/primeras ha disminuido dos décimas respecto al valor de 2018, siendo también menor a la previsión.

Esto se debe a que desde el Centro de Salud Mental estamos potenciando la atención domiciliaria evitando desplazamientos innecesarios.

La figura del Especialista Consultor en Primaria tanto en psiquiatría de adultos como en psiquiatría y psicología infantil, arroja unos indicadores positivos en relación a su actividad y su repercusión en las consultas del Centro de Salud Mental.

De los 1.143 pacientes atendidos en 2019, se derivó al Centro de Salud Mental de Leganés un 14.5 %, un punto menos que en 2018.

### Hospital de día

Se mantiene la actividad del Hospital de Día de Adultos e Infanto-Juvenil en relación con la actividad del año anterior, pasando de 19.750 en 2018 a 18.936 en 2019, manteniendo la previsión y trabajando para conseguir buena adherencia al tratamiento de las patologías graves que se tratan en esta Unidad.

### Estancia media

En 2019 la estancia media 478 días, quedando por debajo de la previsión realizada para este año y un 50 % por debajo de la estancia media de 2018 que se vio afectada por el aumento de altas de pacientes de larga estancia.



La estancia media en la Unidad de Larga Estancia (UCPP) ha sido de 1.191 días en 2019 y de 3.297 días en 2018.

En la Unidades de Media Estancia (UHTRs), la estancia media en 2019 ha sido de 244,69 días y de 274.16 en 2018.

Estamos trabajando en la estancia media para no institucionalizar al paciente e, igual que en la atención ambulatoria, favorecer su integración en la sociedad.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188224 INSTITUTO PSIQUIÁTRICO JOSÉ GERMAIN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	85	77
		(M) 42	(M) 35
		(H) 43	(H) 42
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,63	0,63
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	650	478,22
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	4.500	4.337
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	5,60	5,29
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	19.000	18.936
		(M) 9.500	(M) 7.539
		(H) 9.500	(H) 11.397
NÚMERO DE LÍNEAS DISPENSACIÓN PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	PACIENTES	25	97
		(M) 12	(M) 60
		(H) 13	(H) 37

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8228</b>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL HENARES</b>

---

El Hospital Universitario del Henares está situado en el municipio de Coslada, al este de Madrid, siendo adyacente a éste. Coslada tiene una extensión de 11,7 kilómetros cuadrados y 84.533 habitantes siendo uno de los municipios más densos de España.

El Hospital Universitario del Henares es un edificio finalizado en 2007 con una superficie construida de 58.149 m<sup>2</sup>. Tiene cinco plantas incluyendo un sótano. Tres de ellas se dedican a hospitalización. Consta de siete quirófanos y tres paritorios.

En el año 2019 el hospital alcanzó las 255 camas funcionantes promedio en el primer trimestre, siendo la media anual de 230 camas funcionantes.

Las habitaciones son habitualmente individuales, aunque pueden usarse en modo duplicado y disponen de aseo, sistema de climatización central, televisión, teléfono propio y sofá cama para el acompañante.

El Hospital Universitario del Henares se gestiona, desde su inauguración el 8 de febrero de 2008, siguiendo el modelo PFI. La empresa adjudicataria para la construcción del hospital al completar la fase de construcción (realización de la obra) inicia la explotación de la obra mediante el desempeño de una serie de servicios que figuran en el Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- De limpieza.
- Integral de seguridad.
- De gestión de restauración.
- De residuos urbanos y sanitarios.
- De mantenimiento.
- Conservación de viales y jardines.
- Integral de lavandería.
- Integral de esterilización.
- Desinsectación y desratización.
- De transporte interno-externo y gestión auxiliar.
- De gestión de almacenes y distribución.
- De gestión de personal administrativo de recepción/información y centralita telefónica.

Además de prestar estos servicios, dicha sociedad explota locales comerciales y actividades complementarias (servicio de aparcamiento, lavado de coches, etc.) que pueda tener el hospital. Como contraprestación a dichos servicios percibe una cantidad (canon) que constituye una cantidad fija mensual, sujeta a descuentos por la medición del nivel efectivo de disponibilidad y calidad.

#### 1.- POBLACIÓN DE REFERENCIA

La población de referencia fue en 2019 de 172.674 asegurados con derecho a atención especializada (por TSI). Atiende a la población de los municipios de Coslada, San Fernando de Henares, Mejorada del Campo, Velilla de San Antonio y Loeches.

## 2.- CENTROS DE SALUD ASIGNADOS

Centro	Localidad
C.S. Campo Real .....	Campo Real
C.S. Ramón Tamames .....	Coslada
C.S. Jaime Vera .....	Coslada
C.S. Valleaguado .....	Coslada
C.S. Ciudad de San Pablo .....	Coslada
C.S. Los Alperchines .....	San Fernando de Henares
C.S. San Fernando .....	San Fernando de Henares
C.S. Mejorada del Campo .....	Mejorada del Campo
C.S. El Puerto .....	Coslada

## 3.- CARTERA DE SERVICIOS

- Área Médico Quirúrgica:
  - Alergia
  - Anestesiología y Reanimación
  - Cardiología
  - Cirugía General
  - Dermatología
  - Digestivo
  - Endocrinología
  - Geriátrica
  - Ginecología y obstetricia
  - Hematología
  - Medicina interna
  - Medicina intensiva
  - Nefrología
  - Neumología
  - Neurología
  - Oncología médica
  - Oftalmología
  - Otorrinolaringología
  - Pediatría
  - Psiquiatría
  - Rehabilitación
  - Reumatología
  - C. O. y Traumatología
  - Urología
  
- Servicios Centrales:
  - Admisión y documentación clínica
  - Análisis Clínicos
  - Anatomía Patológica
  - Diagnóstico por imagen
  - Farmacia hospitalaria
  - Medicina Preventiva

---

○ Urgencias

El Hospital Universitario del Henares se encuadra dentro de los hospitales del grupo 2, sus Centros Sanitarios de referencia son: Hospital de la Princesa, Hospital Gregorio Marañón y el Hospital Infantil Niño Jesús.

### 3.- DOCENCIA

Datos 2018-19

#### 3.1.- Facultades y escuelas a las que se imparte enseñanza

Universidad Francisco de Vitoria: Grado de Medicina y Enfermería:

- Programa de inmersión clínica precoz.
- Centro de Estudios Tecnológicos y Sociales.
- Universidad Salus Infirmorum; Grado en Enfermería y Fisioterapia.
- Universidad Europea de Madrid: Grado de Fisioterapia.
- Institutos de Enseñanza Secundaria: Formación de Técnicos Auxiliares de Enfermería, de Laboratorio, de Farmacia y Anatomía Patológica.

#### 3.2.- Formación de especialistas sanitarios: número de residentes por año durante 2019

- MIR: 40 = 20 especialidad hospitalaria (M. Interna, M. Intensiva, Traumatología y Urología) + 20 Especialidad Medicina Familiar y Comunitaria.
- 4 EIR

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

Los indicadores generales referentes al objetivo principal han sido cumplidos y superados de modo general.

Las altas en hospitalización superaron el objetivo en cerca de 200, llegando a las 11.532 altas. El peso medio de las altas fue mayor del esperado, llegando a 0,99, lo cual confirma que el hospital atiende patologías más complejas. A pesar de ello la estancia media fue menor de la esperada, reduciéndose a 6,12 días.

El número de intervenciones quirúrgicas programadas superó ampliamente lo previsto, alcanzando las 7.639, siendo ligeramente superior el número de varones intervenidos al de mujeres.

Las urgencias atendidas superaron también ampliamente lo previsto, llegando a las 84.376, observándose aquí un predominio claro de las mujeres respecto los varones. El porcentaje de urgencias ingresadas fue inferior al esperado, reflejando una mejora en la capacidad resolutoria de la Urgencia, siendo ligeramente mayor el porcentaje de urgencias en varones ingresadas, respecto de las mujeres.

El número de tratamientos en hospital de día desbordó ampliamente el objetivo de 19.800, llegando a 28.491. Se observa una pequeña diferencia entre hombres y mujeres, siendo más numerosos en aquellas. El número de líneas dispensadas en pacientes externos ha superado claramente el objetivo de 13.600, alcanzando las 18.092 líneas.

El número total de pruebas diagnósticas fue muy superior al esperado, alcanzando las 71.019 pruebas. Entre ellas las ecografías superaron también a las 21.108 del objetivo, llegando a 21.787 con un claro predominio en estas pruebas de las mujeres, respecto los varones.

#### OTROS OBJETIVOS

- Mejorar la seguridad del paciente implantando sistemas seguros en los procesos asistenciales. Se han establecido nuevas medidas tendentes a incrementar la seguridad de los pacientes, especialmente el refuerzo en las herramientas informáticas de apoyo a prescripción segura, así como automatización en la transferencia de datos clínicos, evitando posibles errores.
- Potenciar la Humanización en todos nuestros procesos, trabajando en colaboración con las Comisiones de calidad Percibida y Humanización. Se han realizado en este ámbito múltiples actuaciones, siendo la más relevante la centralización de la atención administrativa en la mayor parte de las consultas, lo que se está traduciendo en una drástica reducción de los tiempos de espera y de las reclamaciones.
- Incrementar la calidad de los Servicios aplicando metodologías ISO y EFQM. Durante el ejercicio se ha venido trabajando intensamente en el modelo EFQM. Motivos de personal han impedido realizar actuaciones previstas en el modelo ISO.
- Mejorar la Continuidad Asistencial profundizando la coordinación con Atención Primaria. Se han establecido múltiples canales de comunicación y colaboración con la Atención Primaria de nuestra área, implantando distintas teleconsultas y desarrollando la comunicación en los pacientes crónicos complejos
- Optimizar el uso de material sanitario asegurando la trazabilidad de los consumos. Se ha mejorado el seguimiento de los productos sanitarios de mayor impacto económico, especialmente en el ámbito quirúrgico.
- Racionalizar el consumo de fármacos. En este sentido tanto a través de la Comisión de Farmacia, como del programa PROA, se ha mejorado el buen uso de los fármacos más relevantes en su impacto, y especialmente en lo referido a los antibacterianos.
- Fomentar la investigación y el conocimiento. El Hospital U. del Henares puso en marcha en 2019 su Comisión de Investigación y, en colaboración con el H. U. Infanta Sofía se puso en funcionamiento la Fundación para la Investigación Biomédica de ambos Hospitales.
- Profundizar en las medidas de protección de datos de usuarios y profesionales. A través de la Comisión de Seguridad Informática se han desarrollado los

instrumentos para cumplir los objetivos en Seguridad Informática y Protección de Datos.

- Fomentar la Calidad en los servicios claves a través de acreditación ISO 9001 en servicio de Banco de Sangre, Fisioterapia y Hemodiálisis. Como reseñaba en el apartado de objetivos de calidad, determinadas incidencias de personal impidieron en Banco de Sangre iniciar el proceso. En Fisioterapia la aplicación de un programa informático específico (SINFO) permitirá un control mucho mayor de toda la actividad de Rehabilitación y Fisioterapia. En Hemodiálisis se ha automatizado parcialmente la transferencia de datos de las sesiones a los sistemas de información Clínica, reduciendo tanto la carga de trabajo improductivo como la seguridad en todo el proceso.
- Profundizar la calidad de los procesos a través de la metodología EFQM, trabajando en el despliegue de las estrategias detectadas en la autoevaluación realizada en 2018. Efectivamente la comisión de Calidad ha desarrollado los aspectos detectados en la pasada autoevaluación de cara a afrontar próximamente el acceso al Sello de Calidad.
- Avanzar en el trabajo conjunto con AP en procesos clave como el Proceso Asistencial Integrado EPOC y en general en la atención al Paciente Crónico Complejo. El programa se ha desarrollado con excelentes resultados, abarcando otras patologías como la Insuficiencia Cardíaca. Se alcanzó una media de 8,5 consultas/día con una media de sesiones de HD Médico de 3,3/día. Es de señalar que en los pacientes vistos en el proceso se redujeron las visitas a la Urgencia en casi un 75 %.
- Mejorar la formación de nuestros MIR y EIR, y buscar acreditar nuevas unidades docentes que complementen la oferta formativa del Hospital. El año 2019 ha marcado un importante avance en este ámbito, pues hemos logrado la acreditación de las Unidades Docentes de Psiquiatría y Salud Mental, con 5 plazas docentes, y de Cirugía General y Oftalmología, con una plaza MIR en cada una de ellas.
- Seguir profundizando en medidas de control de las IAAS, especialmente en los procesos quirúrgicos y en cuidados intensivos. Se establecieron diversas medidas preventivas, una de las cuales fue merecedora de Premio por el Ministerio de Sanidad.
- Trabajar junto con el Centro de Transfusión en nuestro entorno social colaboración en la búsqueda de la autosuficiencia en la obtención de derivados sanguíneos fomentando la donación de sangre. El Hospital ha sido, junto con el Centro de Transfusión, pionero en la integración de centros educativos en la promoción de la donación de Hemoderivados. En 2019 fue el primer hospital en crecimiento en donación de sangre en la Comunidad de Madrid (16,57 % de incremento).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188228 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL HENARES

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	11.350	11.532
		(M) 5.675	(M) 5.981
		(H) 5.675	(H) 5.551
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,97	0,99
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6,20	6,12
INTERVENC. PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	7.280	7.639
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	82.500	84.376
		(M) 41.250	(M) 45.432
		(H) 41.250	(H) 38.944
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	10,50	10,14
		(M) 5,25	(M) 5,35
		(H) 5,25	(H) 4,79
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	85.500	88.200
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,98	2,01
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	19.800	28.491
		(M) 9.900	(M) 14.728
		(H) 9.900	(H) 13.763
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOR/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	13.600	18.092
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	52.439	71.019
		(M) 26.219	(M) 43.464
		(H) 26.220	(H) 27.555
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	PACIENTES	21.108	21.787
		(M) 10.554	(M) 12.898
		(H) 10.554	(H) 8.889



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8229</b>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL SURESTE</b>

---

El Hospital Universitario del Sureste ha continuado durante el año 2019 su tendencia de crecimiento en la actividad muy por encima de las expectativas.

La configuración del centro como un hospital general de tamaño mediano con una población heterogénea crea un entorno de uso extensivo de los recursos en el que la eficiencia es la principal necesidad.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

Durante 2019, la demanda asistencial de los pacientes de nuestra área ha seguido creciendo. A pesar de que en casi todas las áreas la ocupación de los recursos estaba en niveles máximos, esta subida ha podido absorberse aumentando la eficiencia. Esto es especialmente evidente si analizamos área por área:

- El área de hospitalización ha experimentado un crecimiento en las altas de un 0,4 %. Obviamente este indicador está limitado superiormente por las camas instaladas y solo podrá seguir creciendo según se vaya acometiendo la ampliación del hospital. Además, el peso medio de estas ha sido también mayor.

El área médico-quirúrgica ha superado el 100 %, estando las habitaciones más tiempo en situación de sobrecapacidad de lo que han estado cerradas en el periodo veraniego. Esto ha requerido una dotación adicional de personal y camas ya que hasta 2.505 de las estancias censales de hospitalización (De un total de 43.576) han tenido que realizarse en camas dobladas. Sin embargo y a pesar de todo, la estancia media sigue contenida en 5,37 días.

- El número de intervenciones programadas también ha crecido en 2019 y se han realizado 124 intervenciones más de las presupuestadas. No solo se han cumplido los compromisos en cuanto a las demoras máximas de los pacientes si no que el Hospital Universitario del Sureste ha servido como centro de apoyo a otros hospitales con problemas de demora asumiendo algunos de sus pacientes.
- En el área de urgencias también se ha superado ampliamente la previsión presupuestada. Además, se han realizado menos ingresos desde urgencias de los previstos lo que reduce aún más la diferencia entre el porcentaje de ingresos previsto y el real.

Esto redundará en una mayor ambulatorización de los procesos y es un aspecto vital para el ciudadano, ya que evita hospitalizaciones innecesarias.

Por supuesto estos ingresos se han evitado sin comprometer la calidad ya que los índices de visitas a urgencias en 48 y 72 horas están así mismo por debajo de la media.

- En consultas externas se ha superado en más de 7.300 actos el presupuesto (más de un 10 % por encima) y además con un índice sucesivas/primeras sustancialmente mejor. La demora general se ha reducido.
- Los tratamientos de Hospital de Día también han experimentado una importante subida. Esto se ha conseguido debido al foco puesto por el hospital en la ambulatorización.
- Finalmente, en las pruebas diagnósticas se han superado las previsiones en todos los tipos de prestación. Cabe destacar el ámbito de endoscopias donde se ha conseguido reducir en un porcentaje muy significativo la demora y los pacientes pendientes.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS AL CIUDADANO. CALIDAD Y SEGURIDAD

Los objetivos de esta área son los incluidos dentro de la parte correspondiente del Contrato programa del hospital. El hospital ha mostrado un alto grado de cumplimiento de estos objetivos en los últimos años (91 % en 2018, por encima de la media del grupo).

Durante el año 2019 se ha seguido trabajando con el mismo grado de compromiso con los objetivos institucionales del SERMAS, los indicadores disponibles en el centro muestran una alta consecución de los mismos. Sin embargo, no se ha recibido informe definitivo de la evaluación de los mismos.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA MEJORA DE PROCESOS

Durante el año 2019 el hospital ha trabajado en la elaboración de los procedimientos de trabajo de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 con el fin de integrar ambos sistemas de gestión de calidad, ISO 9001 y 14001, así como, la iniciación a la adaptación de la última versión de la norma.

#### OBJETIVOS ORIENTADOS A LA MEJORA DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

En lo referente a los PAIS y con el objetivo de consolidar lo implantado el año previo, a lo largo del 2019 se produjeron jornadas de trabajo entre HUS y AP (una por centro de Salud) en las que se han revisado tanto circuitos como vías de comunicación para conseguir un funcionamiento fluido de los PAIs.

En los Grupos Directores locales de abril y noviembre se priorizaron áreas de mejora a implantar durante este periodo y se completa la cultura de continuidad de esta estrategia en el HUS, con sesión general sobre implantación de PAIs en nuestra zona de influencia.

El comienzo de la e-consulta en marzo de 2019, con prestación PAIPCC ha supuesto también una mejora en la comunicación entre profesionales, así como de la asistencia a nuestros pacientes.

La implantación de circuitos concretos en relación con la gestión de las derivaciones por SM y VPE han conseguido acercarnos al 100 % en el cumplimiento de estos objetivos.

## OBJETIVOS ORIENTADOS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

En relación con la realización y ejecución de un plan estratégico se ha diseñado un plan priorizando por necesidades estratégicas de actividad asistencial y se ha ejecutado durante el año en cuestión a través de la adquisición de una centrífuga angular digital, una lámpara de hendidura, tonómetro, ureteroscopio flexible, monitores y varios ecógrafos.

## OBJETIVOS ORIENTADOS A LA RACIONALIZACIÓN DE LOS CONSUMOS FARMACÉUTICOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

Se han establecido mecanismos de fomento de prescripción de genéricos y biosimilares junto con la intensificación del establecimiento y seguimiento de protocolos para el uso de medicamentos biológicos.

Se ha aumentado de forma significativa la conciliación de tratamientos al ingreso y al alta, protocolización de las nutriciones parenterales.

## OBJETIVOS ORIENTADOS A LA INNOVACIÓN, DESARROLLO, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN.

Mantenimiento de un modelo de excelencia en la enseñanza de grado de medicina. Potenciar líneas de investigación con la creación de la Fundación de Investigación junto con el Hospital Universitario Infanta Leonor.

## RESPECTO DE LAS ACTIVIDADES

- Se ha iniciado el desarrollo de las medidas estratégicas puestas de manifiesto en la autoevaluación de la gestión del centro basado en el modelo EFQM para establecer las acciones de mejora.
- Se ha iniciado la estrategia de implantación del modelo de gestión de calidad ISO 9001 en los servicios clínicos.
- Se ha desarrollado el Plan Anual de Seguridad 2018 donde además de abordar la Estrategia de Seguridad del Paciente de la Comunidad de Madrid se establecen las acciones, protocolos de seguridad por áreas y Plan de Formación.
- Se ha actualizado el mapa de procesos del hospital y dentro de los procesos clave desarrollando procesos clínicos integrados basados en su frecuencia y peso, abordando las perspectivas tanto multidisciplinar, interniveles asistenciales y del ciudadano.
- Se ha potenciado los procesos del Área de Urgencias implantando actividades que emerjan de su análisis estratégico haciendo especial énfasis en continuidad asistencial, seguridad, eficiencia e información.

- 
- Se ha consolidado los procesos concretos de colaboración con las residencias, realizando visitas periódicas, soporte a distancia y seguimiento individualizado de pacientes dentro del desarrollo del PAI PCC.
  - Se han mantenido y evaluado las Alianzas existentes: Cardiología con el Hospital Universitario Gregorio Marañón y diseñar nuevas alianzas asistenciales tales como Ginecología con el Hospital Infanta Leonor, Técnicas avanzadas de endoscopias con hospitales del mismo grupo.
  - Se ha iniciado la Implantación de un modelo de excelencia de grado en medicina y AP con HCSC.
  - Se ha desarrollado la utilización de herramientas de soporte a la información clínica con el objeto de mejorar el conocimiento de la casuística y detección de puntos de mejora asistenciales.
  - Se ha realizado la planificación funcional, ejecución material, establecimiento de plan de necesidades y recepción de las mismas del proyecto de ampliación.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188229 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL SURESTE

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	8.236	8.108
		(M) 4.118	(M) 6.441
		(H) 4.118	(H) 1.667
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,82	0,86
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	5,10	5,37
INTERVENC. PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	5.635	5.759
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	89.964	95.175
		(M) 44.982	(M) 75.607
		(H) 44.982	(H) 19.568
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	6.396	6.279
		(M) 3.198	(M) 4.988
		(H) 3.198	(H) 1.291
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	70.001	77.339
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,87	1,79
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	12.160	12.795
		(M) 6.080	(M) 10.164
		(H) 6.080	(H) 2.631
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS	LÍNEAS	8.000	8.916
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	54.303	63.742
		(M) 27.151	(M) 50.637
		(H) 27.152	(H) 13.105

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8230</b>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL TAJO</b>

---

El Hospital Universitario del Tajo desde el 1 de julio de 2016 tiene la consideración de un centro de gasto más del Servicio Madrileño de Salud, como Hospital Público de la Comunidad de Madrid.

En el año 2019 este centro ejecutó las siguientes actuaciones:

- En lo referente al Plan de Gestión Medio Ambiental, realizó una importante labor determinando los riesgos de contexto, identificando y evaluando distintos aspectos ambientales, revisando la política ambiental y los requisitos legales a fin de determinar los riesgos y oportunidades en los distintos aspectos medioambientales.
- Adjudicación del expediente de contratación para la actualización tecnológica de dos salas de endoscopias.
- Puesta en marcha del Gestor de Turnos de Pacientes.
- Proyecto de cartelería digital corporativa.
- Implantación y despliegue del proyecto de movilidad en el ámbito sociosanitario (Instalación de red WiFi y dotación de dispositivos para movilidad).
- Adaptación a las nuevas tecnologías, y en este sentido se han llevado a cabo una serie de proyectos en beneficio de la gestión asistencial, como por ejemplo: Actualización de PICIS a versión 8.6, implantación de la aplicación Test Prenatal No Invasivo (TPNI), migración de la estructura funcional de Directorio Activo Salud de Windows2008 a Windows2012.

### **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

1. Orientación de los servicios para satisfacer las expectativas de los ciudadanos, impulsando la accesibilidad, la calidad y la continuidad de los procesos.

Durante todo el año se ha mantenido comunicación bidireccional entre Atención Primaria y Especializada mediante e-consulta PCC.

Se consensó un circuito de derivación a consulta, a hospital de día (valoraciones preferentes).

Díptico informativo a pacientes consensuado con AP.

Talleres de cuidadores de pacientes crónicos impartidos en los Centros de Salud. Formación coordinada para AP (10 horas).

2. Gestión clínica eficaz, mejorando la estancia media, % de suspensión quirúrgica, índice de primeras visitas y sucesivas y % de urgencias no ingresadas.

Se han mantenido reuniones periódicas con los Jefes de Servicio/Sección analizando las causas de mayor estancia de la esperada y promoviendo vías alternativas a la hospitalización (Hospital del día, consultas de alta resolución, centro de media estancia).

Debido a la avanzada edad de la población que acude a nuestro hospital, la estancia media se ha mantenido prácticamente igual que en el año anterior.

El porcentaje de intervenciones quirúrgicas suspendidas al cierre de 2019 estaba en un 4,91 %.

El índice de primeras visitas y sucesivas es de un 1,78, distribuyéndose en un 0,71 en hombres y un 1,07 en el caso de mujeres.

Al cierre del ejercicio, el número de urgencias ingresadas fue de 3.283, siendo 1.372 hombres y 1.911 mujeres.

3. Impulso a la implantación del PAI en todo su contexto.

Servicio de Geriátrica: Con las 5 residencias del área (públicas, concertadas y privadas). Comunicación diaria mediante teléfono y correo institucional.

Valoración de pacientes durante hospitalización y urgencias con comunicación a los centros sociosanitarios de las actuaciones realizadas.

Valoración de pacientes sociosanitarios a través de los profesionales de estos centros.

Circuito de coordinación con la Unidad del Paciente Complejo para valoración y tratamiento de pacientes crónicos complejos sociosanitarios (PAI-PCC).

Protocolo de prescripción y seguimiento de la suplementación nutricional en el paciente geriátrico institucionalizado.

Proyecto Optima: Aumentar seguridad y eficiencia de tratamientos farmacológicos de pacientes institucionalizados en centros sociosanitarios concertados y privados, en fase de implantación.

Elaboración de catálogo de equivalencias terapéuticas para evitar traslados innecesarios de medicación desde los centros sociosanitarios.

4. Conseguir la implantación y desarrollo al 100% de las líneas fijadas en el plan de Humanización.

Al cierre del ejercicio 2019, el porcentaje de actividades en fase de Ejecutadas alcanzó un 98,4 %, el de actividades en fase de Iniciadas fue de 1,6 %.

Resultando, al igual que en los dos años anteriores, un balance final con un grado de consecución del 100 %.

Objetivos alcanzados debido a que la Comisión de Humanización es multidisciplinar y sus miembros tienen gran implicación con el plan de Humanización.

5. Mejorar la prescripción y el uso racional de los medicamentos cumpliendo todos los indicadores.

Los grupos de trabajo creados a nivel hospitalario a fin de mejorar la racionalización de la prescripción farmacéutica, han venido realizando a lo largo del año un estrecho seguimiento en el tratamiento para la espondiloartropatías, artritis reumatoide, tratamientos para la artropatía psoriásica, tratamientos para la Enfermedad Inflamatoria Intestinal, tratamientos para la psoriasis en placa y tratamientos para la Enfermedad de esclerosis múltiple.

Así mismo, se mantienen reuniones entre el hospital y Atención Primaria para analizar el consumo de fármacos e indicadores comprendidos en el contrato programa 2019.

Y por último desde el Observatorio de resultados se ha promovido la siguiente Buena Práctica: “El aumento del uso de medicamentos genéricos”.

6. Impulsar las comisiones, comité de investigación, calidad percibida y el servicio de Atención al Paciente.

Durante 2019, se celebraron reuniones del Comité de Seguridad del Paciente, Comité del Dolor, Comisiones de seguimiento de Fármacos de Alto Impacto: VIH y Biológicos se elaboró un reglamento de funcionamiento interno de las comisiones clínicas del Hospital.

En el Servicio de Atención al Paciente, se cumple objetivo: Todas las reclamaciones se han contestado el 100 % en el plazo de 30 días que marca la ley 39/2015, en conocimiento del Contrato Programa del año 2019. Han sido un total de 613 reclamaciones, todas contestadas en menos de 30 días, 11 de ellas con un periodo comprendido entre 20 y 30 días, con lo que el porcentaje ha sido el 98 % en menos de 20 días.

7. Mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones generales y mobiliario clínico.

El Hospital Universitario del Tajo es de modelo concesional, por lo que el mantenimiento de las infraestructuras y las instalaciones en general corresponde a la sociedad concesionaria.

No obstante, se analizan y revisan la reparación/subsanación las posibles deficiencias encontradas en las rondas de inspección periódicas.

8. Implantación del Módulo único de Prescripción (MUP).

En 2019 se consolidó la utilización del Módulo Único de Prescripción Farmacéutica en todas las especialidades del Hospital, médicas y quirúrgicas.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188230 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL TAJO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	4.885	4.415
		(M) 2.442	(M) 2.540
		(H) 2.443	(H) 1.875
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,94	0,94
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	5,93	6,03
INTERVENC. PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	4.147	3.718
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	60.079	62.179
		(M) 30.039	(M) 33.782
		(H) 30.040	(H) 28.397
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	3.445	3.283
		(M) 1.722	(M) 1.911
		(H) 1.723	(H) 1.372
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	61.055	60.014
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,93	1,78
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	9.010	9.852
		(M) 4.505	(M) 5.739
		(H) 4.505	(H) 4.113
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	151.490	172.590
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	14.874	13.911
		(M) 7.437	(M) 4.923
		(H) 7.437	(H) 8.988

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

---

**PROGRAMA:** 312A *ATENCIÓN HOSPITALARIA*  
**Servicio:** 17118 *SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD*  
**Gestor:** 8231 *HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA*

---

**AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

**CIUDADANO, CALIDAD Y SEGURIDAD**

El Hospital tiene establecido como uno de sus Objetivos Estratégicos la Atención al Paciente basada en un entorno satisfactorio y una relación de confianza, respeto y empatía.

Se ha potenciado y avanzado en la estrategia de “desarrollo de la empatía”.

Se han identificado puntos de contacto críticos en cada uno de los procesos asistenciales claves.

Recertificación ISO 9001 en áreas asistenciales (anatomía patológica y farmacia). Recertificación realizada en el ejercicio 2019.

Recertificación ISO 9001 en Atención al Paciente. Recertificación realizada en el ejercicio 2019.

Recertificación ISO 27001 Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información. Recertificación realizada en el ejercicio 2019.

Recertificación UNE 179003 Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad del Paciente. Recertificación realizada en el ejercicio 2019.

**MEJORA DE PROCESO**

El Hospital ha avanzado en la integración de procesos clínicos, protocolizando procesos de atención integrada en las patologías más frecuentes.

Se ha desarrollado, asimismo, una dinámica de análisis sistemático de estándares de cuidados de enfermería en las patologías más frecuentes.

Se han rediseñado circuitos de atención en Urgencias con la finalidad de asegurar los estándares de tiempo es de espera y resolución.

Introducción de cirugía robótica en determinados procesos de ORL, Digestivo y Cirugía General y Digestiva.

## MEJORA DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL

Se ha profundizado en el marco de trabajo, ya implantado en ejercicios anteriores, de coordinación con los centros de Atención Primaria basado en alianzas entre los centros de salud y los servicios del hospital:

- Consenso en protocolos y proceso de derivación.
- Interconsultas telemáticas.
- Información compartida.

Participación en el Consejo de Bienestar y Salud del municipio de Parla.

Puesta en marcha de un programa estructurado de la actividad física.

Consolidación de la estrategia de pacientes crónicos. Atención coordinada en Residencias de la 3ª Edad, y puesta en funcionamiento de la Unidad de Hospitalización a Domicilio.

## OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Con soporte en la gestión clínica y en el objetivo estratégico de una mayor autonomía de gestión de los profesionales, se han desplegado acciones formativas concretas relacionadas con el “liderazgo”, “habilidades de comunicación” y “gestión del cambio”.

Se han establecido estrategias organizativas y de formación, tendentes a maximizar las capacidades de los profesionales del centro, así como mejoras en la productividad y efectividad.

Adecuación organizativa que maximicen el rendimiento de las tecnologías sanitarias del centro con reingeniería de procesos si lo demanda la introducción de una nueva tecnología.

## RACIONALIZACIÓN DEL CONSUMO FARMACÉUTICO Y PRODUCTOS SANITARIOS

- Consumo farmacéutico: Selección de estrategias fármaco-terapéuticas que garanticen resultados en salud, y basada en evaluaciones coste- efectividad. Se han desarrollado desde el Servicio de Farmacia de Hospital, sistemas de información que permitan un conocimiento más exhaustivo, tanto de los resultados en salud, como de su coste - efectividad, en la estrategia farmacéutica para las patologías prevalentes y de alto impacto económico y clínico.
- Productos sanitarios: Evaluar, basándose en criterios de coste-efectividad, la introducción de productos nuevos. De modo sistemático se efectúan comprobaciones y análisis que permitan reevaluar el producto de elección. La política de compra de material sanitario y de introducción de nuevos productos ha seguido se ha regido por criterios de coste efectividad, seguridad y sostenibilidad presupuestaria.

---

## INNOVACIÓN, DESARROLLO, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Consolidada la integración efectiva en el Instituto de Investigación de Puerta de Hierro, se ha impulsado la integración de profesionales del centro en grupos preexistentes.

Obtención de la acreditación docente de formación MIR en especialidades en las especialidades de Diagnóstico por Imagen, Oftalmología, Ginecología y Dermatología.

Se han elaborado y tramitados las memorias y solicitudes para la acreditación como Unidad Docente en las especialidades de Medicina Familiar y Comunitaria (Unidad Multidisciplinar) y Traumatología.

## ANÁLISIS ESPECÍFICO DE LOS OBJETIVOS

- EL NÚMERO DE ALTAS se ha situado en un 99,12 % del objetivo. El IEMA se ha situado en 0,9506 (Grupo). Respecto al peso medio de las altas, el valor alcanzado (0,8886) está en línea con el objetivo (0,89), en todo caso ligeramente superior al 0,8811 alcanzado en 2018.
- LA ACTIVIDAD DE URGENCIAS ha crecido ligeramente: un 1,5 % sobre el volumen alcanzado en 2018, un 2,3 % respecto al objetivo. Las urgencias ingresadas han supuesto un 1,06 % respecto a la cifra objetivo. No obstante, la tasa de urgencia ingresada ha evolucionado de modo estable en los 5 últimos ejercicios: 2015: 6,90 %, 2016: 6,59 %, 2017: 6,7 %, 2018: 6,6 %, 2019: 6,76 %.
- LA RELACIÓN CONSULTAS PRIMERAS/SUCESIVAS se ha mantenido levemente por encima del objetivo establecido (1,87 versus 1,71), pero, en todo caso, dentro de los estándares del sistema.
- LOS TRATAMIENTOS DE HOSPITAL DE DÍA: La cifra es inferior al objetivo establecido (13,528 frente a 15.350). Destacar no obstante que la cifra de tratamientos de Hospital de Día Médico ha sido superior a la de 2018 (5.280 tratamientos frente a 5.211).
- EL NÚMERO DE LÍNEAS DE FARMACIA DISPENSADAS a pacientes externos ha crecido de modo relevante (22.138 frente a un objetivo de 12.174), y se relaciona con un mayor número de pacientes de Oncología mediante tratamientos de fármacos orales.
- PRUEBAS DIAGNÓSTICAS: Se ha computado: Ecografía Rx, Eco Doppler, Ecocardiografía, Ecografía Obstétrica, Otras Ecografías, Densitometrías, EEG, EMG, Endoscopias Digestivas, Endoscopias Neumología, Ergometrías, Holter, Polisomnografía y Potenciales Evocados. La actividad en pruebas diagnósticas, siempre bajo criterios de adecuación, ha permitido situar la espera máxima dentro de los objetivos del SERMAS.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD

**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA

**CENTRO GESTOR :** 171188231 HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	9.105	9.025
		(M) 4.552	(M) 5.262
		(H) 4.553	(H) 3.763
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,89	0,89
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	4,91	5,14
INTERVENC. PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	6.839	6.691
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	101.487	103.872
		(M) 50.743	(M) 56.606
		(H) 50.744	(H) 47.266
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	6.950	7.026
		(M) 3.475	(M) 4.198
		(H) 3.475	(H) 2.828
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	84.247	78.707
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,71	1,87
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	15.350	13.528
		(M) 7.675	(M) 7.255
		(H) 7.675	(H) 6.273
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	12.174	22.138
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	42.821	35.311
		(M) 21.410	(M) 13.538
		(H) 21.411	(H) 21.773

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8232</b>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR</b>

---

El Hospital Universitario Infanta Leonor es un centro público adscrito a la Consejería de Sanidad, desde su puesta en funcionamiento en febrero del año 2008. Desde su apertura hasta el 30 de junio de 2016 su modelo de gestión ha sido el de Empresa Pública, a partir del 1 de julio de 2016 ha pasado a ser un hospital de gestión directa de modelo tradicional. Está incluido dentro del Nivel II de la clasificación de Hospitales.

La población de referencia que consta en el Contrato de Gestión para 2019, según las Tarjetas Sanitarias Individuales a 1 de enero de 2019 es de 307.741 ciudadanos. Esta población está compartida con el Hospital “Virgen de la Torre”, hospital de corta y media estancia de apoyo al Hospital Universitario Infanta Leonor. Ambos Hospitales compartían la misma Dirección Gerencia hasta el 1 de enero de 2017, fecha en la que ambos Hospitales se integran pasando a ser un único Centro Gestor, según lo establecido en la orden 1279/2016, de 22 de diciembre, de la Consejería de Sanidad (BOCM nº 314 de 30-12-2016). De la población de referencia es destacable que 47.823 personas son mayores de 65 años.

El Hospital Universitario Infanta Leonor, tiene adscritos 13 Centros de Salud del distrito de Vallecas a saber: C.S. Martínez de la Riva, C.S. Ángela Uriarte, C.S. Vicente Soldevilla, C.S. José María Llanos, C.S. Buenos Aires, C.S. Federica Montseny, C.S. Rafael Alberti, C.S. Villa de Vallecas, C.S. Cerro Almodóvar, C.S. Alcalá de Guadaíra, C.S. Entrevías, C.S. Campo de la Paloma y C.S. Ensanche de Vallecas.

En el ejercicio de referencia se comparte la atención especializada de la población, con el Hospital Virgen de la Torre ya citado, con los Centros de Especialidades de Federica Montseny y Vicente Soldevilla, y los Centros de Salud Mental de Puente y Villa de Vallecas, además del Hospital de Día Psiquiátrico. Todos estos Centros son dependientes, asistencialmente, financieramente y económicamente del Hospital Universitario Infanta Leonor.

Toda la estructura de Centros sanitarios y Hospitales de forma coordinada facilitan la consecución de su misión: Prestar asistencia sanitaria especializada a los ciudadanos de Vallecas y a todos aquellos otros que soliciten nuestros servicios, desarrollando además actividades docentes e investigadoras. En términos generales se han superado los objetivos inicialmente previstos en la mayoría de los indicadores.

El mantenimiento y, en su caso, la adaptación y mejora de las instalaciones del Hospital Universitario Infanta Leonor, corresponde a la Sociedad Concesionaria, por tratarse de un modelo de concesión PFI (Financiación Privada de Iniciativas Públicas). No ocurre así en el caso del Hospital Virgen de la Torre y resto de centros que son gestionados de forma directa.

---

## **AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

El Hospital Universitario Infanta Leonor cuenta con la siguiente cartera de servicios para atender a la población asignada: Admisión y Documentación Clínica, Alergología, Análisis clínicos, Anatomía Patológica, Anestesiología y Reanimación, Aparato Digestivo, Cardiología, Cirugía General y de Aparato Digestivo, Dermatología Medicoquirúrgica, Endocrinología y Nutrición, Farmacia Hospitalaria, Geriátrica, Hematología y Hemoterapia, Medicina Intensiva, Medicina Interna, Medicina Preventiva y Salud Pública, Medicina del Trabajo, Nefrología, Neumología, Neurología, Obstetricia y Ginecología, Oftalmología, Oncología Médica, Pediatría, Psiquiatría, Radiodiagnóstico, Rehabilitación, Reumatología, Traumatología y C. Ortopédica y Urología.

La actuación del Hospital Universitario Infanta Leonor, para el cumplimiento de los objetivos asistenciales con altos niveles de eficacia en la calidad y seguridad de la asistencia sanitaria, ha estado orientada a satisfacer las necesidades asistenciales de la población asignada, poniendo al paciente en el eje central y potenciándose la integración con Atención Primaria y con otros recursos asistenciales del Área.

El Hospital Universitario Infanta Leonor ha definido su Plan Estratégico para los próximos 4 años el cuatrienio 2016-2020 junto al Hospital Virgen de la Torre, por lo que la integración jurídica de ambos Hospitales, no ha supuesto grandes cambios y en consecuencia, se plantean una serie de Objetivos clave a desarrollar:

- Aspirar a la excelencia asistencial, proporcionando la máxima calidad en la atención que se ofrece a los pacientes. Cumpliendo los objetivos definidos en el Contrato de Gestión que determine el SERMAS.
- Ser un hospital eficiente, orientado a resultados basados en la atención de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, mejorando la calidad percibida.
- Fomentar e implantar políticas que favorezcan la continuidad asistencial mediante la información compartida entre los distintos niveles sanitarios, integrando al Hospital en su entorno poblacional, sobre la base del compromiso de sus profesionales. Además de la coordinación con Atención Primaria, se potenciará la coordinación con otros recursos asistenciales del área para mejorar la atención a todos los pacientes y con un acento especial en los pacientes crónicos.
- Obtener la satisfacción del paciente.
- Orientar la actividad del Hospital hacia la excelencia, la confianza y la mejora del nivel de salud de nuestra población con suficiencia científico-técnica.
- Sensibilizar al hospital para convertirse en un hospital amable con el paciente mayor. Se ha puesto en marcha el proyecto del hospital amable con el paciente mayor y se ha iniciado la evaluación de las actividades desplegadas.
- Mejorar la accesibilidad de los usuarios al Hospital, mediante el establecimiento de medidas basadas en el mantenimiento y mejora de la señalización.
- Contar con profesionales capacitados e implicados comprometidos con su pertenencia a la Organización.

- Promover las acciones necesarias desde las áreas: Científico-técnicas, asistenciales y administrativas, que permitan mejorar la satisfacción de los profesionales y usuarios del Hospital.
- Ser un Hospital implicado en el desarrollo personal y profesional de sus profesionales, considerando a éstos como su principal activo, y reconociendo esta participación en el acto anual del aniversario del Hospital a profesionales de todas las categorías.
- Mantener el reconocimiento conseguido en la formación pregrado y postgrado, y trabajando para conseguir la acreditación de formación postgrado en más especialidades médicas. Cerrando el ejercicio 2019 con el incremento de las especialidades de Digestivo, Cirugía General, Hematología, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Oftalmología, uno más en Pediatría y Psiquiatría (MIR, EIR, PIR) para la formación postgrado, además de las ya existentes.
- Conseguir Sostenibilidad Económica.
- Conseguir altos niveles de eficiencia, con un papel destacado de las tecnologías de la información, y sobre la base de la gestión por procesos, que permitan incrementar pilares básicos de la asistencia sanitaria, como la calidad y seguridad de la misma, comprometiéndose el Hospital y sus profesionales en el logro de mayores cotas. Apostando por proyectos puestos en marcha que nos singularizan en la Comunidad de Madrid como SAVANA Manager y completando la organización de la citación administrativa con sistemas tecnológicos avanzados.
- Realizar un uso eficiente de la prescripción y los productos farmacéuticos y racionalizar la utilización de materiales sanitarios. Cumpliendo los indicadores del Contrato Programa.
- Seguir detectando y explotando las economías de escala que han surgido de la integración entre el del Hospital “Virgen de la Torre” en el Hospital Universitario “Infanta Leonor” tanto en las áreas sanitarias como no sanitarias. En las áreas no sanitarias especialmente en el ámbito de la contratación pública para la adquisición de productos farmacéuticos y materiales sanitarios derivados de los acuerdos marco elaborados por la Dirección General de Gestión Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias.
- Realizar una gestión excelente a través de la mejora continua de los procesos de trabajo.
- Continuar con la mejora de los procesos asistenciales, mediante la evidencia científica y un uso eficiente de recursos materiales y humanos. Se mantienen los 19 procesos clave sobre los que se trabaja en el Hospital, habiéndose incrementado en el año 2019 dos más la implantación de la terapia intravenosa y la Fibrosis pulmonar idiopática con 210 profesionales participando; 27 comisiones y comités con 4 nuevos y 487 profesionales implicados; 34 grupos de trabajo con 2 nuevos y 430 profesionales en ellos.



- Continuar el desarrollo del sistema de gestión de calidad según la norma ISO manteniendo las certificaciones conseguidas, actualmente tenemos 15 servicios certificados.
- Continuar el desarrollo del modelo EFQM. Habiendo conseguido el reconocimiento del Club de Calidad 400+ en 2019.
- Utilizar las nuevas tecnologías, TICs, Big Data e Internet, de forma eficiente con herramientas de ayuda al diagnóstico con un criterio eficiente y aplicando un uso disruptivo, no aditivo.
- Comprometerse con la Responsabilidad Social, contribuyendo desde el hospital al progreso y bienestar de la sociedad con proyectos de colaboración con instituciones de prestigio, Fundación Rayo Vallecano, Banco de Alimentos, AECC y mediadores sociales.
- Promover y desarrollar programas de investigación, formación y docencia en colaboración con los organismos públicos y privados del ámbito sanitario, que permitan desarrollar las innovaciones necesarias para mejorar los servicios prestados a los pacientes. En el año 2019 ha comenzado el funcionamiento de la Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica del Hospital Universitario Infanta Leonor y del Hospital Universitario del Sureste para la Investigación Biomédica, el fomento y el desarrollo de la actividad investigadora.

Las actividades realizadas a lo largo del año 2019 que continúan las líneas establecidas en el Plan Estratégico han sido:

1. Identificar posibilidades de mejora en las derivaciones desde Atención Primaria, trabajando sobre ellas, y consolidando rutas asistenciales consensuadas para los procesos más prevalentes de cada servicio.

Durante 2019 se ha mantenido el análisis de las derivaciones de pacientes desde Atención Primaria a las consultas externas del Hospital. Además de las medidas de mejora ya instauradas durante años anteriores en la derivación de pacientes a los principales servicios implicados, se ha instaurado y fomentado el uso de la e-consulta desde Atención Primaria.

- Se ha establecido la posibilidad de realizar e-consulta en 10 servicios asistenciales, con 16 prestaciones distintas.

Desde octubre a diciembre de 2019 se han realizado un total de 206 e-consultas procedentes de los 13 Centros de Salud de nuestro ámbito de referencia. De ellas el 43,75 % al servicio de Medicina Interna.

- Se han consolidado durante 2019 las rutas asistenciales instauradas con Atención Primaria (Diabetes Mellitus y Rehabilitación), mediante el establecimiento de un cuadro de mando para el seguimiento de indicadores, y se han implantado los Procesos Asistenciales Integrados (PAIs) de Insuficiencia Cardíaca y EPOC, además del ya existente PAI de PCC, con el objetivo de mejorar la derivación de pacientes y prevenir la descompensación de pacientes crónicos y estableciendo circuitos alternativos a la urgencia:

Pacientes con Nivel de Intervención Alto (NIA) de la Estrategia de Paciente Crónico Complejo: A fecha de diciembre de 2019 se identificaron un total de 1.335 pacientes NIA, de los cuales al 96,55 % se les asignó especialista hospitalario de referencia y el 96,88 % tenían Informe de Cuidados de Enfermería (ICE) al alta de hospitalización disponible en Horus.

2. Se ha constituido la Subcomisión PROA, para el seguimiento del Programa de Optimización de Uso de Antibióticos (PROA) en pacientes ambulatorios, con la instauración de objetivos, actividades e indicadores de seguimiento para el año 2020. Dicha comisión se realiza en coordinación con profesionales de distintos servicios del Hospital y Atención Primaria, además de representantes del SUMMA 112 y centros sociosanitarios del ámbito del Hospital.
3. Plan de mejora e integración global de sistemas de información con el objetivo principal de impulsar las tecnologías de la información en salud, mejorando la gestión y el uso de los sistemas y la calidad de la información, garantizando la seguridad de los sistemas y la integridad de los datos.

Con el objetivo de mejorar el flujo, la circulación y los tiempos de espera de los pacientes en el Hospital, en el año 2019 se implantó un nuevo sistema de gestión de turnos y circulación de pacientes, Quenda Medic®. Este sistema ha sido implantado en las áreas de extracciones, lista de espera quirúrgica, atención al paciente, trabajo social, hospital de día, farmacia, urgencias de adultos, urgencias pediátricas, citaciones y en la totalidad de las consultas externas.

En concordancia con el objetivo de aumentar la satisfacción del paciente con la atención recibida, se puso en funcionamiento un sistema de recordatorio de citas a pacientes, SCCOM que, a través de llamadas telefónicas realizadas por un sistema automatizado, y con suficiente antelación a la cita, sirve tanto de recordatorio al paciente como para ofrecer a este la posibilidad de confirmar, modificar, o anular su cita. Esta solución se refuerza con el sistema de envío de recordatorios de citas a través de mensajes de texto a los pacientes, el cual se extiende prácticamente a la totalidad de los centros adscritos al Hospital Universitario Infanta Leonor.

Durante el último trimestre del año 2019, se puso en marcha el Sistema Integral de Peticiones e Informado (SIPE), que consiste en proveer de una solución transversal y centralizada a distintos circuitos sanitarios de informado de peticiones entre ámbitos sanitarios.

El primer circuito implementado a través de SIPE en el Hospital ha sido la e-consulta, que tiene como objetivo dotar de un circuito que permita realizar consultas entre profesionales de distintos ámbitos asistenciales del SERMAS, sin necesidad de la presencia directa del paciente. En la primera fase de la e-consulta, el flujo de tareas se dirige desde Atención Primaria hacia el Hospital Universitario Infanta Leonor, para que un especialista responda a la consulta realizada por el médico de familia.

En este mismo año, se implantó una aplicación de ayuda a la codificación basada en la CIE-10 ES para la actividad de urgencias, herramienta está integrada con el

sistema de codificación del Hospital y la solución clínico asistencial Selene, dando respuesta a la solicitud de información sobre actividad en el ámbito de urgencias informada informar a través del CMBD.

Las acciones orientadas a facilitar los servicios de movilidad se impulsaron durante el año 2019 gracias a la implantación del proyecto “Servicios de movilidad en el ámbito sociosanitario de la Comunidad de Madrid (fase 1), financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), en el Hospital Virgen de la Torre. Este proyecto permitió la instalación de infraestructuras de acceso WIFI, para facilitar la utilización de soluciones de movilidad por parte de los profesionales y la disponibilidad de un canal de comunicación a través de esta tecnología por parte de los pacientes.

Se dotaron espacios para la realización de teleconferencias, con la implantación de una sala polivalente en el Servicio de Cardiología para la realización de tele-sesiones y tele-consultas con el Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

Con el firme propósito de promover la innovación y aportar herramientas de apoyo a la actividad investigadora, durante el año 2019 se ha trabajado en el análisis y definición que permita introducir nuevas funcionalidades en Savana Manager, sistema experto avanzado, de apoyo a la atención sanitaria, implementado con inteligencia artificial, para la explotación de la información contenida en el conjunto de las historias clínicas electrónicas (HCE) del Hospital, que incluye indicadores de proceso e indicadores de resultados en salud.

4. Seguir potenciando la condición de Hospital Universitario, incrementado el número de profesores de pregrado. En este curso el Hospital cuenta con 54 profesores asociados de Medicina y Enfermería en la Universidad Complutense de Madrid y 850 profesores colaboradores 400 de Medicina y 450 de Enfermería.

En el curso 2019-2020, se cuenta con siete Unidades Docentes acreditadas para la docencia posgrado (Alergia, Dermatología, Endocrino, Obstetricia-Ginecología, Cirugía Ortopédica y Traumatología, Pediatría, Otorrinolaringología y Radiodiagnóstico), formando a ocho MIR y dos EIR. Estas unidades son dependientes de la Comisión de Docencia del Hospital Universitario Infanta Leonor.

Además, se ha incrementado la formación postgrado con la especialidad cerrando el ejercicio 2019 con el incremento de las especialidades de Digestivo, Cirugía General, Hematología, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Oftalmología, uno más en Pediatría y Psiquiatría (MIR, EIR, PIR) para la formación postgrado que se incorporarán en el año 2020, además de las ya existentes de Medicina Preventiva, Salud Laboral, Pediatría, Cirugía Ortopédica y Traumatología, Ginecología y Obstetricia, Alergología, Endocrinología, Dermatología, Medicina de Familia y Enfermería Obstétrica, Pediátrica y Matrona y Otorrinolaringología.

El Plan Formativo anual desarrollado por la Unidad de Formación Continuada a lo largo del año 2019 supuso la realización de 97 cursos a los que han asistido 1.724 profesionales y 17 jornadas. Se complementa con la impartición de 17 sesiones clínicas generales y 256 sesiones internas. Se obtuvo financiación de las distintas entidades financiadoras para 40 acciones formativas del total realizado.

La implicación en los profesionales se pone de manifiesto en su participación como docentes en 60 acciones formativas impartidas a coste 0 y en los 2.259 asistentes a los diferentes cursos y jornadas. La satisfacción media evaluada de los profesionales que asisten es de 8,88 en una escala de 0 a 10, mejorando el 8,6 obtenido en 2018.

5. En relación con la mejora de la accesibilidad exterior e interior, en 2019 se han realizado 3 obras de adecuación a la normativa vigente, por un importe global de 61.680 euros. Existe un plan presupuestario trianual (2018-2020) para resolver y mejorar las deficiencias en materia de accesibilidad de los Hospitales y los Centros adscritos. Dicho plan está basado, entre otras directrices, en una auditoría realizada en el año 2017 en la que se recogen todas las deficiencias legales existentes. Aparte del estricto cumplimiento legal, se van añadiendo anualmente mejoras en aquellos espacios que son susceptibles a ello.
6. Optimizar la atención hospitalaria (tendiendo a reducir visitas a urgencias, ingresos hospitalarios, reingresos y días de hospitalización) fomentando la atención hospitalaria ambulatoria y el establecimiento de circuitos específicos fuera de los servicios de urgencia hospitalaria. Para ello se han mantenido las tres rutas de hospitalización a domicilio incrementándose una más durante el periodo del invierno lo cual ha incrementado la satisfacción de los pacientes, así como una atención más eficiente compensando las dificultades que tiene el Hospital por el escaso ratio de camas por paciente.
7. Humanizar la información clínica a pacientes y familiares, teniendo en cuenta horarios y ubicaciones adaptadas a este uso, con mobiliario general que también ayude a conseguir esta humanización. Existe una Subcomisión Local de la Información que revisa la información clínica a pacientes y familiares. Nuevos Trípticos informativos para la población: Horarios, ubicaciones y teléfonos de acceso en el Hospital Universitario Infanta Leonor, el Hospital Virgen de la Torre y en los Centros de Especialidades Vicente Soldevilla y Federica Montseny. En el área pediátrica, cuidados intensivos y urgencias se ha dotado de mobiliario, diseñándose una decoración amable y se han habilitado salas de estar y salas de información para familiares.
8. Fomentar la sostenibilidad económica, utilizando para las adquisiciones de bienes y servicios contratos derivados de Acuerdos Marco elaborados por los Servicios Centrales, así como, la realización de estudios de mercado, para todas aquellas licitaciones que se hagan desde el propio Hospital, que permitan adjudicaciones a mejores precios, e incluyendo en aquellos contratos que por la naturaleza del objeto del mismo lo permita, la incorporación de valores añadidos. Para fomentar la sostenibilidad económica correspondiente a la adquisición de bienes y servicios se está incrementando el número de licitaciones de manera que el número de expedientes de contratación tramitados en el año 2019 con respecto al ejercicio anterior, ha crecido un 52,12 %, lo que ha supuesto un incremento del 126,71 % en el caso de los importes en euros contratados en el ejercicio de referencia con respecto al año 2018.

---

## INDICADORES DE ACTIVIDAD PREVISTOS

A continuación, se realiza un breve análisis de cada uno de los indicadores y las desviaciones producidas.

### 1.- Altas

Se ha producido una desviación negativa del 1,10 % (176 altas) respecto a lo previsto. Estas cifras incluyen las altas del Hospital Universitario Infanta Leonor (HUIL) y el Hospital Virgen de la Torre (HVT). Tras la consolidación de la actividad sanitaria las desviaciones son muy bajas y, probablemente, las cifras serán muy parecidas en los próximos ejercicios. La complejidad de las mismas se ha incrementado ligeramente.

### 2.- Peso Medio de las Altas

Se ha producido una desviación positiva del 3,33 %. Demuestra una mayor complejidad de la asistencia prestada. Tras la consolidación de la actividad sanitaria las desviaciones son muy bajas y, probablemente, las cifras serán muy parecidas en los próximos ejercicios.

### 3.- Estancia Media

Se ha producido una desviación positiva del 0,44 %, relacionado con la mayor complejidad. Las cifras serán muy parecidas en los próximos ejercicios. Al consolidarse la actividad.

### 4.- Intervenciones Programadas

Se ha producido una desviación positiva del 9,10 % respecto a lo previsto. Una parte de este crecimiento se debe a los programas especiales de reducción de lista de espera quirúrgica.

### 5.- Urgencias Atendidas

Se ha producido una desviación positiva del 0,98 % en relación a lo previsto.

### 6.- Urgencias Ingresadas

Se ha producido una desviación negativa del 5,74% respecto a lo pronosticado. Demuestra mayor eficacia en la selección de pacientes a ingresar. Además, la hospitalización a domicilio (HAD) ha permitido controlar a pacientes en régimen domiciliario sin tener que ingresar.

### 7.- Primeras Consultas y Ratio de Consultas Sucesivas/Primeras

Se ha producido una desviación positiva del 0,81 % en relación a lo previsto. La relación consultas sucesivas/primeras ha tenido una desviación negativa del 1,67 %, debido al mayor número de consultas realizadas. Tras la consolidación de la actividad sanitaria las desviaciones son muy bajas y, probablemente, las cifras serán muy parecidas en los próximos ejercicios.

### 8.- Tratamientos Hospital de Día

Se ha producido una desviación negativa del 3,99% respecto a lo previsto. Esta reducción en el número de tratamientos en el Hospital de Día se produce a pesar del incremento en el número de pacientes atendidos.

### 9.- Número de Líneas Dispensadas a pacientes Externo s/Consultas Externas

Se ha producido una desviación negativa del 11,79% en relación a lo pronosticado. Demuestra mayor control y eficiencia en la dispensación.

#### 10.- Pruebas Diagnósticas

Se ha producido una desviación negativa del 4,84 %. Esta desviación está relacionada con diversas averías sufridas en los aparatos radiológicos y con una menor derivación de pacientes a centros concertados.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188232 HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	16.030	15.854
		(M) 8.015	(M) 8.980
		(H) 8.015	(H) 6.874
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,30	0,93
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	6,89	6,92
INTERVENC. PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	12.163	13.270
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	138.758	140.117
		(M) 69.379	(M) 77.596
		(H) 69.379	(H) 62.521
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	8,54	8,04
		(M) 4,27	(M) 4,81
		(H) 4,27	(H) 3,23
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	183.920	185.402
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,80	1,77
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	37.900	36.386
		(M) 18.950	(M) 19.843
		(H) 18.950	(H) 16.543
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	36.500	32.198
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	81.500	77.553
		(M) 40.750	(M) 48.956
		(H) 40.750	(H) 28.597

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312A *ATENCIÓN HOSPITALARIA*  
**Servicio:** 17118 *SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD*  
**Gestor:** 8233 *HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFÍA*

---

**AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

**ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN**

Los tres indicadores que se incluyen han experimentado un avance positivo del centro. Las altas totales de hospitalización han crecido un 8,4 % frente al presupuesto, consecuencia principalmente de la bajada en estancia media que se ha controlado en un 3,9 % a pesar de que la actividad realizada ha sido un 4,35 % más compleja que la de referencia.

**ÁREA DE CIRUGÍA**

Se ha incrementado la cantidad de cirugías programadas en un 28,2 % no solo por la mayor eficiencia en la utilización del tiempo dedicado, sino a la puesta en funcionamiento de dos quirófanos más en el hospital.

**ÁREA DE URGENCIAS**

Los dos indicadores identifican una mejoría de eficiencia en el quehacer de esta área, no solo se han atendido más casos, un 5,3 % más de urgencias, sino que se ha hospitalizado a menos pacientes, concretamente un 2,8 % menos, debido a una mejor relación de continuidad con la asistencia primaria y a un adecuado manejo de pacientes.

**ÁREA DE CONSULTAS EXTERNAS**

Igualmente se ha incrementado no sólo el número de consultas realizadas, un 2,3 % frente al presupuesto, sino que se ha incrementado el número de primeras consultas con lo cual la relación consultas sucesivas/primeras ha caído un 2,1 %.

**ÁREA DE HOSPITAL DE DÍA**

El número de tratamientos de hospital de día ha crecido un 23,5 % y las pruebas diagnósticas han aumentado un 12,2 %.

Conviene comentar que el indicador número de líneas dispensadas de pacientes externos/consultas externas, tiene un presupuesto de 40.000 líneas pero la realidad de la actuación de los dos últimos años ha sido que en 2018 se dispensaron 23.650 líneas a un total de 2.742 pacientes y en 2019 se han dispensado 26.716 líneas a un total de 3.124 pacientes, es decir han crecido los pacientes atendidos en un 13,9 % frente a ejercicio pasado.

Por tanto, la actividad de farmacia ha crecido notablemente, tanto en tratamientos oncohematológicos en hospital de día como en la dispensación a pacientes externos.



Incluimos a continuación un análisis de LAS ACTIVIDADES DIRIGIDAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA 2019 .

#### MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA

Aún no se dispone del Índice de Satisfacción Global con la atención recibida en nuestro hospital durante 2019.

Durante 2019 se implantaron 6 acciones de mejora en las áreas que se priorizaron respecto a la encuesta de satisfacción de 2018. Dichas acciones se han completado a lo largo del año y son:

- Plan de mejora en la acogida, información e identificación en el paciente hospitalizado: Mejora en la información al ingreso del paciente urgente y programado. Revisión de la acogida del paciente. Mejora de la identificación del equipo asistencial y de la información al alta.
- Plan de mejora en la señalización de CEX: Análisis de situación de señalización actual y definición de nuevas alternativas de señalización.
- Gestión de citas a través de la página web. Si se dispone de una cita de revisión puede solicitarse la anulación o la modificación de la misma a través de un formulario en la web del hospital. Esta solicitud es remitida al Área de Admisión que tramitará la petición. El paciente recibirá un correo electrónico indicándole que su solicitud ha sido gestionada e informando de la nueva fecha por correo postal o por teléfono.
- Mejora en la señalización en el acceso a CMA. Elaboración de plano de acceso de bolsillo para pacientes y familiares que acuden a CMA.
- Plan de mejora en la información al alta, plan alta ágil. Información al paciente de los beneficios del alta precoz en la unidad de CMA.
- Mejora en la evaluación y el tratamiento del dolor agudo en Urgencias. Implantación del nuevo protocolo de manejo de dolor agudo en Urgencias.

La Comisión de Calidad Percibida y Humanización de la Asistencia trabaja activamente en 4 subgrupos que han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Grupo focal de pacientes hospitalizados que han pasado por la Urgencia: Observación Directa de los usuarios del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Infanta Sofía.
- Mapa de experiencia del paciente en la atención en urgencias: paciente con apendicitis aguda, litiasis uretral complicada y pancreatitis.
- Mejorar la información sobre la preparación del paciente sobre las pruebas. Potenciar el uso de la web del hospital en la información sobre pruebas y su preparación. Mejorar la información sobre la preparación en los SMS recordatorios sobre pruebas.

- Mejora la adaptación de los espacios físicos teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes. Se desarrolló protocolo de distribución de mobiliario y material accesorio. En proyectos de reforma y obras se valoran aspectos de confort, accesibilidad y humanización de los espacios.

Participa además en las líneas priorizadas del Plan de Humanización 2016-2019. Durante el año 2019 de las líneas priorizadas por la Dirección General de Humanización. De las líneas el 91 % están ejecutadas o iniciadas en 2019.

#### DESARROLLAR LA GESTIÓN DE CALIDAD

Durante 2019, con el objetivo de consolidar la cultura de excelencia y la aplicación del modelo EFQM, se realizó la autoevaluación del hospital. Se elaboró la memoria de autoevaluación alcanzándose una puntuación de 332 puntos, se difundieron a los profesionales los resultados y se priorizaron y comenzaron a desarrollar las áreas de mejora.

Respecto a la Gestión Ambiental durante 2019 se ha renovado la Política Ambiental del hospital, se ha completado el Registro de identificación y evaluación de requisitos legales 2019 y el Registro de identificación y evaluación de aspectos ambientales. Se han definido objetivos ambientales para el año y han sido evaluados. Se ha revisado la relación de procedimientos o instrucciones técnicas de control operacional.

Durante 2019 se han desarrollado líneas de actuación en Responsabilidad Social Sociosanitaria (RSSS) desarrollándose una estructura organizativa con un responsable y Comité en el hospital. Se ha realizado el proceso de autoevaluación de la RSSS en organizaciones sanitarias del SERMAS y se han propuesto las siguientes áreas de mejora:

- Consolidación de la política de sostenibilidad y gestión medioambiental, mejorando la comunicación a las partes interesadas.
- Diseño de un espacio propio para dar voz a los colectivos sociales sobre sus noticias y actividades.
- Mejorar el Plan de formación para profesionales del centro incluyendo actividades formativas en RSS.
- Mejorar las iniciativas de reconocimiento del desempeño a profesionales.

#### OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL DOLOR

En nuestro hospital durante 2019 se realizó análisis del porcentaje de pacientes de los servicios de UCI, Pediatría, Obstetricia/Ginecología, Cirugía General y Traumatología que tienen recogida en la historia clínica la medición con una escala de valoración del dolor alcanzándose un resultado global del 96,9 %.

El Comité de Atención al Dolor es un grupo multidisciplinar en el que participan profesionales de Atención Primaria. Durante 2019 las líneas de actuación desarrolladas han sido:

- Organización de la II Jornada de Atención al Dolor. Tu columna, tu soporte, tu salud. Dirigida a facultativos y personal de enfermería del HUIS y de Atención Primaria de área de referencia.
- Se realiza Diseño de Encuesta de satisfacción con el control del dolor postquirúrgico.
- Plan de mejora en el tratamiento del dolor en pacientes con osteoporosis y fractura vertebral.
- Plan de mejora en el manejo del dolor en columna infantil.
- Programa de Atención rápida del dolor en Urgencias desde el triaje.
- Creación de la Unidad de soporte paliativo en el hospital.

#### IMPULSAR PRÁCTICAS SEGURAS

El hospital sigue adherido a los proyectos ZERO en la Unidad de Cuidados Intensivos desarrollando las estrategias de Bacteriemia Zero, Neumonía Zero, Resistencia Zero y ITU Zero. Durante 2019 se ha realizado observación del cumplimiento de la higiene de manos en diferentes unidades, realización de un estudio microbiológico de improntas de manos en profesionales y la autoevaluación del programa de promoción de la higiene de las manos de la OMS.

Se han desarrollado diferentes actuaciones para potenciar la seguridad del paciente quirúrgico como la puesta en marcha de las estrategias de Infección Quirúrgica Zero y Cirugía Segura. Se analiza semanalmente el Listado de Verificación Quirúrgica desagregando los datos por servicios y alcanzando un cumplimiento global en 2019 del 96.1 %.

Durante 2019 se han puesto en marcha la atención al paciente con sepsis a través del Código Sepsis.

#### REVISAR Y MEJORAR LOS RESULTADOS CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN

El equipo directivo revisó los datos del Observatorio de Resultados correspondientes a 2018, posteriormente aquellos indicadores en los que había un margen de mejora fueron presentados a los profesionales responsables poniéndose en marcha acciones de mejora con responsable, actividades y cronograma.

Se ha recogido como buena práctica en relación con el Observatorio de Resultados el plan de prevención de la infección por microorganismos multirresistentes. La prevención de infecciones relacionadas con la asistencia constituye una estrategia de seguridad, en la que es fundamental la vigilancia de los microorganismos multirresistentes (MMR) a través de circuitos multidisciplinares y coordinados. En nuestro hospital se ha desarrollado un plan de prevención para la detección precoz del paciente con MMR y su control.

---

## DESPLEGAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL

Durante 2019 se han puesto en marcha 11 objetivos de seguridad considerados como prioritarios dentro de la organización y que incluyen actuaciones para evitar prácticas innecesarias, uso seguro de radiaciones ionizantes, mapas de riesgo tal y como marca la Estrategia de Seguridad del Paciente 2015-2020.

Nuestras actuaciones han sido:

- Participación en el estudio ESHMAD.
- Elaboración del mapa de riesgos de la Urgencia de Pediatría. Inclusión en Pactos clínicos con todos los servicios médicos de una estrategia de “No hacer”.
- Puesta en marcha de nuevo TAC que permite realizar estudios con menor dosis de Radiaciones Ionizantes.
- Puesta en marcha de las actuaciones del Código Sepsis.
- Plan de mejora en la seguridad del paciente en Hospital de Día Oncohematológico.
- Puesta en marcha del Proyecto ERAS.
- Mejora en el circuito de comunicación en las alertas radiológicas.
- Mejora en la administración de medicación mediante la herramienta Matriz de riesgos.
- Monitorización semanal de la bioseguridad ambiental en quirófano a través de P, Hr y Tª.
- Constitución del nuevo Comité Quirúrgico que tiene entre sus finalidades promover la cultura de Seguridad del Paciente.

Durante el año 2019 se ha reforzado la UFGRS primeramente con su renovación y posteriormente con la aprobación de su normativa de funcionamiento.

Los directivos del centro han participado en 7 rondas de seguridad realizadas en 2019, 1 en urgencias, 2 en el Bloque Quirúrgico y 2 en UCI, 1 en la Unidad de diálisis y 1 en la Urgencia de Pediatría.

## PROGRESAR EN LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO ASISTENCIAL

Detallamos a continuación los 10 objetivos en utilización de tecnologías en el proceso asistencial terminados durante 2019:

1. Ampliación del sistema de llamada a pacientes en la urgencia para evitar el uso de la megafonía.
2. Codificación del alta en la Urgencia, herramienta de 3M de ayuda a la codificación de los informes de Alta de la Urgencia. Se instala e integra con Selene.
3. Sistema de EcoCardio ISCV, se cambia el sistema EchoPAC de General Electrics por el de Philips Xcelera, que permite integración con el Hospital de referencia (La Paz) y la integración de todos los EcoCardio del Servicio, independientemente del proveedor del ecocardio.

4. Dispensación Segura de citostáticos en Hospital de Día Oncohematológico, se implanta el módulo para garantizar mediante Tablet y lectores de código de barras la correcta administración de los citostáticos.
5. Puesta en funcionamiento de la nueva prestación de Hospitalización a domicilio.
6. Despliegue WiFi en todo el hospital, lo que permite el correspondiente despliegue de mobility, del punto siguiente.
7. Despliegue Mobility en todas las áreas de enfermería de Hospitalización, Urgencias y Hospital de Día.
8. Ampliar el empleo de SMS para las áreas:
  - Centro de Salud Mental, recordatorio de Citas
  - Quirofanillo, recordar al Paciente las intervenciones programadas
  - Alergia, recordatorio especial de preparaciones previas
9. Adecuación Cmdic de los Informes de Alta.
10. Savana-Med, sistema de explotación de la información en texto libre.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188233 HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFÍA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 AUMENTAR LA EFICIENCIA Y ADECUAR LA OFERTA A LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE LOS CIUDADANOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTAS	PACIENTES	14.600	15.827
		(M) 7.300	(M) 8.963
		(H) 7.300	(H) 6.864
PESO MEDIO DE LAS ALTAS	UNIDADES	0,94	0,98
ESTANCIA MEDIA	DÍAS	5,60	5,38
INTERVENC. PROGRAMADAS	INTERVENCIONES	8.559	10.975
URGENCIAS ATENDIDAS	PACIENTES	121.203	127.625
		(M) 60.601	(M) 70.339
		(H) 60.602	(H) 57.286
URGENCIAS INGRESADAS	PACIENTES	8,70	8,46
		(M) 4,35	(M) 4,84
		(H) 4,35	(H) 3,62
PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS	155.688	159.256
RELACIÓN CONSULTAS SUCESIVAS/PRIMERAS	CONSULTAS	1,90	1,86
TRATAMIENTOS HOSPITAL DE DÍA	PACIENTES	33.802	41.729
		(M) 16.901	(M) 20.870
		(H) 16.901	(H) 20.859
NÚMERO LÍNEAS DISPENSADAS PACIENTES EXTERNOS/CONSULTAS EXTERNAS (SIAE)	LÍNEAS	40.000	26.716
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PACIENTES	88.182	98.960
		(M) 44.091	(M) 65.971
		(H) 44.091	(H) 32.989
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	PACIENTES	27.256	27.903
		(M) 13.628	(M) 16.231
		(H) 13.628	(H) 11.672

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>312A</b>	<b>ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8502</b>	<b>CENTRO DE TRANSFUSIÓN</b>

---

El Presupuesto de la Comunidad de Madrid contempla en su estructura presupuestaria la Sección 17 “Sanidad”, y en ella, incluido en el Centro 118 “Servicio Madrileño de Salud”, el Centro Gestor 8502 “Centro de Transfusión y la división D227, definiéndose las funciones del mismo con el fin de regular la donación y procesamiento de sangre humana y de sus componentes, evitar la dispersión de medios en su tipificación y fraccionamiento, así como reducir los elevados costes que la descoordinación actual conlleva.

El Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid (CTCM), creado hace ya más de 30 años mediante el Decreto 44/10988 es, desde enero de 2015, el único en la región y tiene entre otras las siguientes funciones y responsabilidades:

- Promoción, coordinación, planificación y extracción de sangre y plasma en las colectas intra y extrahospitalarias (convenidas con Cruz Roja) del área de la Comunidad de Madrid, según los criterios de eficacia que se requieran en cada momento.
- Realización de los programas de aféresis no terapéuticas basadas en donaciones altruistas, procesamiento, análisis y fraccionamiento de todas las unidades de sangre y aféresis extraídas en la región.
- Planificación y cobertura de las necesidades de componentes sanguíneos de todos los hospitales, públicos y privados.
- Suministro del plasma procedente de sangre total no requerido para transfusión y del plasma procedente de los programas de aféresis a la industria fraccionadora del plasma para la producción de hemoderivados, lo que revierte en un importante ahorro de costes en la adquisición de estos productos farmacéuticos una vez manufacturados.
- Mantenimiento de un adecuado estado de las reservas de componentes sanguíneos en el propio Centro de Transfusión y en cada uno de los hospitales de forma que el suministro de sangre quede asegurado, aun cuando la entrada de sangre se viera reducida o interrumpida por la causa que fuere.
- Actuar como centro de referencia para el estudio y resolución de problemas inmuno-hematológicos relacionados con la transfusión y para el diagnóstico de hemopatías malignas.
- Coordinación de la obtención de unidades de sangre de cordón umbilical en las maternidades de la región autorizadas para ello; procesamiento, análisis, criopreservación y distribución de las mismas para trasplante.
- Gestión de la base de donantes de médula ósea y sangre de cordón umbilical, realización del tipaje HLA de ambos tipos de donantes/donaciones e

interlocución con la Fundación Carreras (REDMO, registro Español de Donantes de Médula) y con los hospitales extractores de médula.

- Coordinación y gestión autonómica de la Hemovigilancia.

## **ADQUISICIÓN, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES DE SANGRE Y SUS COMPONENTES. GESTIÓN DEL BANCO DE DONANTES DE MÉDULA ÓSEA Y CORDÓN UMBILICAL**

### **EXTRACCIÓN DE UNIDADES DE SANGRE DE HOSPITALES Y CTCM Y DE CRUZ ROJA**

El principal objetivo del Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid para el año 2019 ha sido extraer las unidades de sangre necesarias para cubrir al 100 %, y de forma autosuficiente, las necesidades ordinarias y urgentes de componentes sanguíneos de los hospitales de la región (públicos y privados) y, a la par, mantener un adecuado estado de las reservas, realizando en cada momento los ajustes necesarios en función de la demanda real. Este objetivo se ha alcanzado por sexto año consecutivo.

Teniendo en cuenta el porcentaje de descarte de las unidades que por distintos motivos deben ser desechadas en distintos momentos de la cadena de producción de componentes sanguíneos (bolsas de volumen insuficiente, bolsas con circuito abierto, anomalías analíticas, etc), la estimación del número de donaciones necesarias para cubrir toda la demanda de componentes sanguíneos y a la vez mantener un adecuado estado de las reservas, se había establecido para 2019, en 255.000 unidades de sangre, correspondiendo 115.000 a la Unidad de Extracción de Cruz Roja y las 140.000 restantes al propio Centro de Transfusión y al conjunto de unidades hospitalaria de donación.

En 2019 se han obtenido entre todos los puntos de donación un total de 239.748 donaciones de sangre, lo que supone un descenso del 0.8 % sobre las 241.682 unidades de sangre obtenidas en 2018 y un 5.98 % menos que el objetivo establecido para 2019 (255.000 unidades).

El CTCM y los hospitales han obtenido 125.456, un 10.39 % menos que el objetivo de 140.000 unidades previsto para 2019. Estas 125.456 unidades obtenidas en 2019 entre el CTCM y los hospitales representan un descenso del 2.82% respecto a las recolectadas en 2018 (129.103).

Por su parte, la Unidad de Extracción de Sangre de Cruz Roja ha obtenido en 2019 un total de 114.292 donaciones de sangre, lo que supone un descenso del 0.62 % respecto al objetivo previsto de 115.000 unidades y un incremento del 1.52 % respecto a los resultados obtenidos en 2018 (112.579 unidades de sangre).

### **OBTENCIÓN DE CONCENTRADOS DE HEMATÍES**

En 2019 se han obtenido 237.334 concentrados de hematíes, 286 de ellos por procedimiento de aféresis multicomponente y el resto, del procesamiento de las unidades de sangre completa.



Esto representa un descenso del 3.13 % respecto al objetivo de 2019. Si comparamos este resultado con el obtenido en 2018 (238.243 unidades) la producción de concentrados de hematíes se ha visto reducida en un 0,38 %.

#### DISTRIBUCIÓN DE CONCENTRADOS DE HEMATÍES A HOSPITALES PÚBLICOS Y PRIVADOS

En 2019 el CTCM ha distribuido un total de 232.305 concentrados de hematíes a los distintos hospitales. Esto supone un descenso del 5.18 % respecto al objetivo previsto, aunque respecto a la distribución efectuada en 2018 representa un incremento del 1.02 % (2.355 unidades de concentrado de hematíes más).

En 2019 se han transfundido 2.717 unidades de concentrado de hematíes más que en 2018 (232.337 versus 229.620), lo que supone un incremento del 1.2 %.

Todas las necesidades, ordinarias y urgentes de este componente, se han cubierto satisfactoriamente.

#### PRODUCCIÓN DE PLASMA FRESCO CONGELADO

En 2019 se han producido un total de 244.345 unidades de plasma, de ellas, 3.959 unidades se han obtenido por procedimiento de aféresis (aféresis multicomponente y plasmaféresis). Esto supone un descenso del 0.27% respecto al objetivo anual de 2019 y es un 2.18 % superior a las 239.141 unidades obtenidas en 2018.

Por otra parte, el excedente de plasma no utilizado en transfusión se ha remitido a la industria para ser fraccionado y obtener hemoderivados. En la tabla siguiente se especifica la evolución de los litros de plasma de maquila destinados a fraccionamiento industrial y producción de hemoderivados en los últimos años:

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	% Variación 2017-2016	% Variación 2018-2017	% Variación 2019-2018
32.487	41.007	52.245	54.674	52.085	51.734	52.987	-4,73 %	-0,67 %	+2,42 %

Como se puede ver en 2019 se han remitido un total de 1.253 litros más que en 2018, lo que representa un incremento del 2.42 %.

#### DISTRIBUCIÓN DE PLASMA INACTIVADO

Las unidades de plasma destinado a uso transfusional han sido sometidas a un procedimiento fotodinámico de inactivación de patógenos basado en la acción del azul de metileno y la irradiación por luz visible, que hace más segura la transfusión. Este componente sanguíneo tiene 3 años de caducidad si se conserva a -40°C.

En 2019 se han distribuido un total de 32.267 unidades de plasma inactivado para uso transfusional. Esto representa un descenso del 19.33% respecto al objetivo de 40.000 unidades previsto para 2019 y del 9.92% respecto a lo distribuido en 2018, que fueron 35.821.

La transfusión de plasma inactivado se ha reducido en un 11.3 % respecto al año 2018 habiéndose transfundido en 2019 un total de 3.847 unidades de plasma menos que en 2018. Todas las necesidades de este componente se han cubierto al 100 %.

## DISTRIBUCIÓN DE POOLES DE PLAQUETAS

En 2019 se han distribuido 36.919 pools de plaquetas a los distintos hospitales, un 2.84 % menos de lo previsto en el objetivo de 2019 (38.000 unidades) y un 3.23 % más que en 2018, año en el que se distribuyeron un total de 35.765 pools.

Un total de 9.544 pools de plaquetas han sido sometidos a un proceso de inactivación de patógenos.

Al igual que con los dos componentes sanguíneos anteriores, la demanda transfusional de plaquetas ha sido cubierta al 100 % entre los pools y las plaquetas obtenidas por aféresis.

En 2019 se han transfundido 1.652 dosis de plaquetas más que en 2018 (41.664 versus las 40.012 dosis obtenidas en 2018) lo que significa un incremento del 4.1 %.

## REALIZACIÓN DE AFÉRESIS PLAQUETARIAS

En 2019 se ha unificado y estandarizado el procedimiento de obtención de plaquetas por aféresis bajo la realización de un concurso único para el Centro de Transfusión y los cinco hospitales que realizan aféresis de donantes (Ramón y Cajal, La Paz, 12 de Octubre, Príncipe de Asturias y Gregorio Marañón).

Entre estos seis puntos (Centro de Transfusión y hospitales) se han realizado 4.048 procesos de aféresis de plaquetas, un 4.84 % más que en 2018, en el que se hicieron un total de 3.861 procesos. En el Centro de Transfusión se han realizado 2.819 (el 69.6 % del total) y entre los 5 hospitales mencionados se han realizado los 1.229 procesos restantes.

En 328 de los 2.819 procesos realizados en el Centro de Transfusión se ha obtenido una dosis doble de plaquetas. El total de dosis terapéuticas de plaquetas obtenido entre el Centro de Transfusión y los hospitales ha sido de 4.048 dosis. Esto representa un incremento del 0.85 % respecto al resultado global de 2018.

Por su parte, el Centro de Transfusión ha realizado en 2019 un total 2.819 procesos de aféresis de plaquetas, lo que representa un descenso del 6.03 % respecto al objetivo de 2019 (3.000 procesos) y un incremento del 3 % respecto al resultado obtenido en 2018 (2.737 procesos).

Contando las dobles dosis, en el Centro de Transfusión se han obtenido un total de 3.147 dosis de plaquetas, 68 dosis menos que en 2018. A las plaquetas obtenidas hay que sumar 286 concentrados de hematíes y 3.959 unidades de plasma adicionales obtenidas de forma extra en los procesos de aféresis.

En el conjunto de los 5 hospitales se han realizado en 2019 un total de 105 procesos de aféresis de donante más que en 2018 (1.229 procesos en 2019 versus 1.124 en 2018), un incremento del 9.34 %.

Con estas cantidades se han podido atender todas las necesidades de los hospitales.

## REALIZACIÓN DE TIPAJE A DONANTES DE MÉDULA ÓSEA

---

En 2019 se han registrado en Madrid un total de 7.001 nuevos donantes de médula ósea potenciales, a los que previamente se les ha realizado el tipaje HLA, lo que supone un incremento del 55.58 % respecto al objetivo previsto para 2019, y un incremento del 37.44 % respecto al resultado de 2018 en el que se alcanzaron los 5.094 nuevos donantes.

Como novedad, desde el 15 de septiembre del pasado 2019, el Centro de Transfusión, además de ser responsable del tipaje HLA y del registro en REDMO de los potenciales donantes de médula de la región, realiza la coordinación entre la Fundación Carreras-REDMO, los donantes efectivos de médula y los siete hospitales extractores de médula ósea de la Comunidad de Madrid.

#### ALMACENAMIENTO DE CÉLULAS DE CORDÓN UMBILICAL

En 2019 se han criopreservado un total de 188 unidades de sangre de cordón umbilical.

Esto representa un descenso del 53 % respecto a lo establecido como objetivo para 2019 y un decremento del 42.86 % respecto a los 329 cordones criopreservados en el ejercicio 2018.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 312A ATENCIÓN HOSPITALARIA  
**CENTRO GESTOR :** 171188502 CENTRO DE TRANSFUSIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1** ADQUISICIÓN, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES DE SANGRE Y SUS COMPONENTES. GESTIÓN DEL BANCO DE DONANTES DE MÉDULA ÓSEA Y CORDÓN UMBILICAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXTRACCIÓN DE UNIDADES DE SANGRE (DONACIÓN HOSPITALES Y C. TRANSFUSIÓN )	UNIDADES	140.000	125.456
EXTRACCION DE UNIDADES SANGRE C. ROJA PARA C. TRANSFUSIÓN	UNIDADES	115.000	114.292
OBTENCIÓN DE CONCENTRADO DE HEMATÍES (CH)	UNIDADES	245.000	237.334
DISTRIBUCIÓN DE CH A HOSPITALES PÚBLICOS Y HOSPITALES PRIVADOS (HM HOSPITALES)	UNIDADES	245.000	232.305
PRODUCCIÓN DE UNIDADES DE PLASMA FRESCO CONGELADO	UNIDADES	245.000	244.345
DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES DE PLASMA INACTIVADO	UNIDADES	40.000	32.267
DISTRIBUCIÓN DE POOLES DE PLAQUETAS	UNIDADES	38.000	36.919
REALIZACIÓN DE AFÉRESIS PLAQUETARIAS	UNIDADES	3.000	3.147
TIPAJE A DONANTES DE MÉDULA ÓSEA	TIPAJES	4.500	7.001
TIPAJE ALMACENAMIENTO CÉLULAS CORDÓN UMBILICAL	TIPAJES	400	188

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312B ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

**Servicio:** 17118 SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

---

En el modelo sanitario de la Comunidad de Madrid, el dispositivo de Atención Primaria ejerce la función de puerta de acceso al Sistema Sanitario y es garante de la atención integral y continua de los pacientes a lo largo de toda la vida, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos, tal y como establece la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

En este contexto, el Programa 312B ha tenido como meta para este ejercicio 2019 el cumplimiento del Programa de Gobierno en el ámbito de los dispositivos de Atención Primaria.

Los objetivos del Programa están encaminados a modernizar, reordenar y potenciar la Atención Primaria para adecuar la oferta de servicios a las necesidades, demandas y expectativas de la población a través de una intervención integral que comprenda mejoras en la accesibilidad, capacidad de resolución de problemas, organización de los servicios y gestión de los recursos.

Todo ello integrado en tres líneas de actuación: orientadas a los ciudadanos, a los profesionales y a la organización y gestión de los servicios.

En el ámbito de Atención Primaria durante el ejercicio 2019, las actuaciones desarrolladas se han centrado en tres líneas estratégicas:

- 1.- Líneas orientadas a los ciudadanos:
- 2.- Líneas orientadas a los profesionales:
- 3.- Líneas orientadas a la organización y gestión de servicios:

#### LÍNEAS ORIENTADAS A LOS CIUDADANOS

Actualización de la oferta de servicios, fundamentalmente a través de la Cartera de Servicios Estandarizados de Atención Primaria, que fue actualizada en 2018 adaptando los servicios de atención a los pacientes crónicos al nivel de intervención que requieren (según estratificación). Durante 2019 se han revisado los servicios de atención al paciente con hipercolesterolemia, de fisioterapia, trabajo social y todos los servicios de la mujer.

Racionalización del tiempo asistencial, consolidando la prescripción a través del Módulo Único de Prescripción mediante el cual pueden prescribir todos los facultativos del Servicio Madrileño de Salud mediante receta electrónica. Ampliación del servicio de receta electrónica y visado electrónico a todos los ciudadanos, con la notificación por SMS de la autorización de la Inspección.

Potenciación de la continuidad asistencial y la asistencia proactiva mediante el desarrollo de la integración de informes de alta de hospitalización, alta en urgencias o el informe de continuidad de cuidados, y el despliegue de la e-consulta, entre otros.

---

Potenciación del papel de enfermería, canalizado a través de la Comisión de Calidad de los Cuidados de Atención Primaria y las distintas subcomisiones que se han creado para tal fin.

Incorporación de la Unidad de Atención al Usuario en las actividades de intervención comunitaria dirigidas a los ciudadanos: alfabetización o difusión de Carpeta de Salud, entre otras.

Consolidación de la Unidad de Psicólogos Clínicos de Atención Primaria con la prestación de la Terapia Conductual Cognitivo Grupal.

Consolidación del Programa de Detección precoz de Cáncer de Colon.

Desarrollo del Programa de Cáncer de Mama.

Adecuación de la accesibilidad a través de la adaptación de las agendas de los profesionales, facilitando su seguimiento con indicadores de disponibilidad de agendas para medicina, enfermería y pediatría en el cuadro de mando de atención primaria.

Mejora de la accesibilidad a los Centros de Salud, potenciando la utilización de los canales alternativos de cita como la IVR, el móvil, cita on line, quioscos o el CAP. Potenciación de la consulta telefónica.

Gestión de los riesgos sanitarios, impulsando la notificación de incidentes de seguridad y errores de medicación, su análisis en las Unidades Funcionales de Gestión de Riesgos Sanitarios y la elaboración de recomendaciones de seguridad generalizables o informes con alguna medida correctora. Se ha continuado con la Estrategia para la Mejora de la Higiene de Manos, con participación de los centros de salud que han realizado alguna actividad de sensibilización o sesiones formativas.

Realización de rondas de seguridad en los centros de salud.

Despliegue de la Estrategia de humanización del SERMAS. Humanización de salas y espacios en los centros de salud.

Desarrollo del Programa de Atención Dental Infantil mediante convenio con el COEM. Ley de Salud bucodental CCAA de Madrid.

Adaptación de los centros de salud a la Ley de Derechos y Garantías del final de la vida, ha supuesto que se hayan habilitando centros de salud para acercar los puntos de registro a los usuarios.

Fomento de la Lactancia Materna, mediante la creación de la Comisión Central de Lactancia Materna de la Gerencia de AP, y de las comisiones mixtas de lactancia materna con los hospitales, la acreditación de centros de salud para la IHAN, la formación en Lactancia materna, y le seguimiento de su desarrollo a través de indicadores en un cuadro de mando específico en el Cuadro Mando Integral, e-SOAP.

Implementación de la Campaña de vacunación en niños y adolescentes de la vacuna tetravalente frente a la enfermedad meningocócica.

---

Despliegue de actuaciones para mejorar la atención al dolor. Mejora de la atención al paciente con dolor crónico no oncológico (DCNO), mediante distintas actuaciones: formación, modificación de HCE, sensibilización, cambios en los roles de médicos, enfermeras y fisioterapeutas.

#### LÍNEAS ORIENTADAS A PROFESIONALES

Siguiendo la línea de estos últimos años, se ha realizado un esfuerzo en la racionalidad y eficiencia en la gestión de los recursos, incrementándose 179 profesionales de diferentes categorías (médicos de familia, pediatras, odontólogos, enfermeras, fisioterapeutas, matronas, higienistas dentales, auxiliares de enfermería y auxiliares administrativos).

Se han tomado medidas encaminadas a garantizar la accesibilidad a la atención de medicina de familia y pediatría, sin menoscabado de la calidad asistencial, en situaciones no derivadas únicamente de un aumento de la demanda asistencial habitual y/o prevista en el centro que suponga una sobrecarga para la asistencia, con la implantación del Programa de Accesibilidad.

Realización de una encuesta de calidad de vida laboral a todos los profesionales.

Consolidación e impulso de la categoría de celador SAR en 15 dispositivos.

Consolidación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Atención Primaria.

Consolidación del Equipo de Mediación en situaciones conflictivas entre profesionales.

Creación de la Jefatura de Farmacia en Atención Primaria.

Impulso de la revisión y conciliación de medicamentos por los Farmacéuticos de Atención Primaria. Intervenciones comunitarias relacionadas con el medicamento.

Impulso a la formación continuada de los profesionales de los centros de salud y de los equipos directivos, a través del Plan de Formación Continuada de Atención Primaria.

Potenciación de la investigación mediante la colaboración y el apoyo de la Unidad de Investigación en Atención Primaria, las Comisiones Locales y Central de la Gerencia de Atención Primaria y la Fundación para la investigación e Innovación Biosanitaria en Atención Primaria, y las diferentes ayudas para publicaciones, traducciones, intensificaciones o becas que sean ido facilitando a los profesionales.

Continuidad en el desarrollo de los planes de prevención frente a potenciales situaciones conflictiva. Realizando con adecuación de rutas de vigilantes y reforzado la vigilancia presencial por distintas situaciones, fiestas patronales, entre otros. Se ha continuado con la renovación de centrales de anti- intrusión + pulsadores anti pánico, instalación de pulsadores anti pánico en centros, instalaciones de CCTV y pulsadores en SAR y centros con problemas de conflictividad. La Unidad de Asesoramiento de Situaciones Conflictivas ha continuado realizando intervenciones ante situaciones conflictivas.

---

Celebración de la Jornada de Jubilados.

Celebración de jornadas específicas de reconocimiento a profesionales: Unidades de Atención al Usuario, Matronas, Urgencias Extrahospitalarias, Tutores, Fin de Residencia.

Continuación con la puesta en marcha de las medidas contempladas en el Plan de Mejora de los Centros de Salud Docentes, desarrollando las actuaciones contempladas en el mismo.

Potenciación del papel de las Unidades de Atención al Usuario. Destacando su papel en el procedimiento de tarjeta sanitaria individual, en la tramitación administrativa de la población irregular y en la tramitación de los Derechos ARCO de los ciudadanos; en el papel de tramitador de las Instrucciones Previas derivadas de la Ley de Derechos y Garantías o en su perfil registrador en la dotación y mantenimiento de los Certificados Digitales Centralizados en los centros de salud, así como en su participación en intervenciones comunitarias.

Elaboración, difusión y despliegue de un Manual de reconocimiento para los profesionales.

Elaboración de un Plan de calidad para la seguridad radiológica en las Unidades de Salud Bucodental.

Se ha iniciado el Plan ADAPTA de la Comunidad de Madrid en colaboración con Madrid Digital. Mediante este plan se ha dotado a todas las direcciones asistenciales y centros de salud de recursos tecnológicos y herramientas que permitirán el desarrollo de la Telemedicina, tanto en el contexto asistencial como en la teleformación y tele reuniones. La dotación ha consistido en kits de cámara web y set de audio (micrófono y altavoces), además de un kit móvil compuesto por un portátil, kit de cámara y audio y carrito transportable que permitirá la movilidad intracentro. Además, se ha dotado de licencias ZOOM corporativa a todos los directores de centro, así como a las Direcciones Asistenciales y a Servicios Centrales.

#### LÍNEAS ORIENTADAS A LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Consolidación de la nueva estructura directiva de Atención Primaria. Durante el 2019 se ha completado y desarrollado la reordenación interna de las funciones de la Dirección Técnica de Recursos Humanos, y se ha ido descentralizando profesionales en las siete direcciones asistenciales, para realizar funciones que aproximen la gestión de los recursos humanos y de mantenimiento de los centros a los profesionales.

En unidades periféricas de la Dirección Técnica de Obras y Mantenimiento se ha proporcionado elementos de movilidad (Tablet con 4G) para agilizar su actividad y comunicación con servicios centrales. Consolidación del Contrato Programa de Centro: como el principal elemento de gestión de los Centros de Salud. Se ha implementado un contrato programa común a los diferentes niveles asistenciales basado, con objetivos estratégicos comunes a todos los ámbitos, aunque éstos se despliegan en indicadores y líneas de acción específicas para cada ámbito asistencial. Se ha consolidado el Contrato Programa de ESAPD como herramienta de gestión de los equipos de soporte paliativo



---

domiciliario, así como el contrato programa de la unidad de atención paliativa continuada Pal24.

Fomento de la autonomía de gestión de los Centros de Salud, se ha seguido potenciando en los centros, diferentes modelos organizativos para la atención y gestión de la demanda, así como el desarrollo de turnos deslizantes.

Despliegue, en 21 centros de salud piloto, del Modelo organizativo para adecuar la gestión de la demanda. Se ha desarrollado los grupos de trabajo de Gestión Compartida de la Demanda.

Creación e Impulso del Comité Asesor de AP, con participación de Sociedades Científicas y Colegios Profesionales.

Aumento de la capacidad de resolución en el primer nivel asistencial. Se ha continuado con el desarrollo del proyecto de implantación de ecografía, adquiriendo nuevos ecógrafos y fomentando la formación y rotaciones en este campo, así como la dotación de dermatoscopios.

Avance en la normalización y adecuación de los procesos relacionados con la continuidad asistencial: Se ha reforzado el seguimiento de las actuaciones derivadas de la implantación del PAI del Paciente Crónico Complejo, del PAI de EPOC, PAI de Insuficiencia Cardíaca y de Atención al Recién Nacido al alta.

Consolidación del cuadro de mando integral de Atención Primaria: – e-soap –como un importante elemento de gestión, tanto para los profesionales, como para los directores de centro y para la propia estructura directiva de Atención Primaria. Asimismo, eSOAP continúa generando datos al Observatorio de Resultados de la Comunidad de Madrid, a la Base de Datos Clínica de Atención Primaria del Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social (BDCAP), así como a diferentes proyectos de investigación y de calidad. Se ha diseñado los Cuadros de Mando de Matronas, SBD y ESAPD implandose este último en 2019.

Homogeneización, normalización y mejora de las aplicaciones informáticas: Se continua con en el desarrollo e incorporación de nuevas funcionalidades: cuadro de mando de AP (e-SOAP), aplicación para la gestión de la formación continuada (FORMAP), aplicación para la gestión de incidentes de seguridad sin daño y errores de medicación (CISEM), la aplicación para la gestión de los proyectos de educación para la salud (EpSalud), así como la aplicación para la Gestión de la Accesibilidad en Atención Primaria, para dar soporte al seguimiento de la Adenda del contrato programa de centro.

Desarrollo e implementación de la aplicación para el seguimiento de la Formación del Grado en base a la normativa vigente (ÓPALUM).

Revisión y adecuación de los registros (protocolos, plantillas e informes) en la historia clínica informatizada. Se ha continuado con la revisión y normalización de los protocolos de AP-Madrid, continuando con la implementación de los Planes Personales.

Mejora de la gestión de la incapacidad temporal y de la adecuación de la prescripción farmacéutica, consolidando para la gestión integral de la IT, la aplicación ITWEB.

Consolidación de la integración de los organismos de la Agencia Madrileña de Atención social, que cuenta con un cuadro de mando con indicadores de seguimiento de actividad realizada sobre la HCE de Atención Primaria por su parte.

Consolidación de la integración de los Centros de Atención Integral de Drogodependientes (CAID). en el uso de la HCE de AP Madrid, de los centros integrados.

Desarrollo de la Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas, con la inclusión de indicadores de seguimiento en el Contrato Programa de Centro de la asignación del Nivel de intervención (NI).

Actualización de contenidos del Plan de Comunicación Interna. Realización de una encuesta a los profesionales sobre la comunicación interna.

Consecución del sello “MADRID EXCELENTE”.

Se ha consolidado la Unidad de Psicólogos clínicos en Atención Primaria.

Dotación de recursos y herramientas tecnológicas a todos los centros de salud para la iniciación en las nuevas vías de comunicación tanto a nivel asistencial (entre profesionales) como a nivel de gestión (reuniones).

Se han explorado, en el seno de la Mesa Sectorial Líneas para la mejora de la Atención Primaria, tanto organizativas como retributivas, como el Documento de Centros de Difícil Cobertura.

Creación de la Subcomisión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Autoevaluación de la Gerencia en RSC mediante herramienta propia del SERMAS, obteniendo el nivel avanzado. Elaboración del Código de Conducta de la Gerencia de AP.

## **MEJORA DE OFERTA DE SERVICIOS ASISTENCIALES**

El objetivo de esta actividad es la optimización de las infraestructuras de los Centros Sanitarios Públicos de Atención Primaria. En el año 2019 existen 430 Centros de Atención Primaria. Además, en el año 2019, se han realizado actuaciones de mejora de las infraestructuras de Atención Primaria, mediante la reforma, ampliación y construcción de nuevos centros. Se ha construido los nuevos centros de Valverde de Alcalá y Pezuela de la Torres para sustituir a los anteriores equipamientos y se han reformado y ampliado los centros de Paracuellos del Jarama y Collado Mediano.

Además, se ha reiniciado la obra de construcción del nuevo SAR de Mejorada del Campo y han dado comienzo las obras de construcción del nuevo C.S. “Baviera” y las obras de ampliación del C.S. “Ensanche de Vallecas”, ambos en la localidad de Madrid, y las de ampliación del C.L. de Algete.

Se ha continuado con la ejecución de las obras rehabilitación del edificio para la nueva ubicación del C.S. “Andrés Mellado” (Madrid) y las de ampliación y reforma del C.S. de Villanueva de la Cañada.

Se han realizado los Estudios Geotécnicos de las parcelas cedidas para la construcción de los C.S. “Valdebebas” (Madrid) y “Soto del Henares” (Torrejón de Ardoz).

Así mismo, se han adjudicado las obras de construcción del nuevo C.S. “Las Tablas” (Madrid) y se ha procedido a la autorización por el Consejo de Gobierno de la contratación de las obras de construcción de los nuevos centros de salud de Sevilla la Nueva, “Parque Oeste” Alcorcón y Navalcarnero 2. También se ha adjudicado la redacción del proyecto de ampliación del C.S. Collado Villalba

Igualmente, durante el ejercicio 2019 se ha seguido con la tramitación de los procedimientos para la licitación de la ejecución de las obras de construcción de los centros C.S. “Montecarmelo” (Madrid), C.S. “Barrio Hospital” Fuenlabrada, C.S. “Residencial Este” Parla, C.S. “Butarque” (Madrid), C.S. Valdemoro 3, y las obras de ampliación del C.L. de Chapinería.

Se ha finalizado la supervisión de los proyectos de ejecución de las obras de los C.S. “PAU-4” Móstoles y El Molar, y se ha reanudado la redacción de los proyectos del C.S. “Fuencarral” (Madrid), una vez aprobado el Estudio de Detalle, y del C.S. “Cáceres” (Madrid).

Por último, se ha solicitado al Ayuntamiento de Alcorcón la cesión de una nueva parcela para la construcción del nuevo C.S. “Ensanche Sur”, que se adecue a las necesidades de superficie que supone la inclusión en el proyecto del Centro de Salud Mental.

## **MEJORA DE LA ACTIVIDAD Y CALIDAD ASISTENCIAL**

En el ejercicio 2019, se han realizado un total de 25.835.932 consultas de medicina de familia, 4.331.949 consultas de pediatría y 15.270.950 consultas de enfermería.

En relación con los objetivos de presión asistencial, la magnitud fijada en el Presupuesto de 2019 se corresponde, con respecto a medicina de familia y pediatría, con un límite que no debería ser sobrepasado a fin de mantener una adecuada calidad asistencial. El objetivo fijado en cuanto a la presión asistencial tanto en medicina de familia como en pediatría ha sido alcanzado significativamente.

En cuanto al objetivo fijado de presión asistencial en enfermería, que pretende que los usuarios sean atendidos cada vez más por su enfermera no se ha conseguido, si bien se ha mejorado respecto al año pasado. En este sentido, se sigue trabajando en iniciativas para propiciar una mayor utilización de los servicios de enfermería por parte de la población, entre las que destacan el desarrollo de las líneas estratégicas recogidas en el Documento del Papel de Enfermería en Atención Primaria, el desarrollo del trabajo iniciado por Constitución de la Comisión Central de Cuidados, el impulso de la Educación para la Salud, y de desarrollo de la Estrategia de Calidad de los Cuidados, todas ellas dirigidas a fomentar y mejorar el trabajo de enfermería, así como en la Gestión Compartida de la Demanda.

Las consultas concertadas son aquéllas cuya cita no es pedida por el paciente, sino generada por el profesional que le atiende formando parte del seguimiento del proceso asistencial del mismo. En el año 2019, no se han alcanzado los objetivos previstos, si bien estos fueron planteados de forma algo ambiciosa dados los resultados obtenidos en el año 2018, sobre todo en medicina. En enfermería y en pediatría, los resultados alcanzados han

sido ligeramente inferiores a los resultados del año pasado. La ausencia de profesionales para cubrir ausencia y vacantes ha podido influir en la consecución de estos objetivos, más acentuadamente en medicina y pediatría. Este tipo de consultas suponen ahondar en la calidad asistencial prestada por parte del profesional, pues suponen una mayor accesibilidad, mejor seguimiento del paciente, mayor tiempo de dedicación y el fomento de la medicina preventiva.

Respecto a las consultas concertadas de domicilio de enfermería, Se ha mejorado discretamente el resultado del año anterior, aunque no se ha cumplido por muy escaso margen el objetivo previsto. Si bien hay que destacar la tendencia ascendente de estos dos últimos años. En este sentido, se va a seguir trabajando en las diferentes iniciativas para propiciar una mayor prestación de los servicios de enfermería a la población, incluida la atención domiciliaria, como las anteriormente reseñadas, así como el desarrollo del papel de la enfermera, en el ámbito socio-sanitario, aspectos incluidos en la Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas en la Comunidad de Madrid. Por otro lado, se está potenciando la atención y el seguimiento telefónico de los pacientes.

En los Servicios de Atención a Pacientes Crónicos (hipertensión, diabetes, hipercolesterolemia, cardiopatía isquémica, insuficiencia cardiaca, asma y EPOC), se han alcanzado los objetivos previstos, e incluso ampliamente superado en algunos servicios, La mejora continua a la que está sometido el proceso de evaluación de la Cartera, junto al trabajo de los profesionales de los centros de salud, ha contribuido a la obtención de estos resultados.

En los indicadores de Control de Paciente Diabético y Control de Paciente Hipertenso, aunque no se han conseguido los objetivos propuestos, si bien en el caso de control del paciente diabético se mantiene en la línea de lo conseguido en el año 2018. El buen control de estos pacientes crónicos es preciso para evitar la aparición de complicaciones, tanto a corto como a largo plazo, al ser factores de riesgo para las enfermedades cardiovasculares.

En el servicio de pacientes con anticoagulación oral, no se ha llegado al objetivo propuesto, estando en línea de conseguido en el año anterior, si bien el porcentaje de determinaciones de INR en rango ha sido discretamente inferior al esperado, mejorando ligeramente el dato del año pasado. Aun así, los valores alcanzados representan unas cifras consideradas muy adecuadas.

Personas con planes de cuidados de enfermería en población atendida: no se ha alcanzado el objetivo, estando en la línea del año 2018. Es preciso seguir potenciando la actividad de captación de nuevos pacientes por parte de enfermería.

Pacientes con resolución de planes de cuidados de enfermería en población atendida: este objetivo ha sido alcanzado y complementa el anterior, cerrando favorablemente el ciclo de actuaciones de la enfermera sobre los pacientes a los que les ha realizado los planes de cuidados que precisan.

Los servicios de educación para la salud en grupos y en centro educativos, cuyos objetivos han sido ampliamente alcanzados, muestran la idoneidad de atender a la población a través de intervenciones grupales, ya que es una manera más eficiente de llegar a un mayor número de personas que comparten unas necesidades de atención común en el ámbito de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Intervenciones Comunitarias, Se ha alcanzado el objetivo ampliamente. Se ha creado una Biblioteca de Comunidad de Madrid para las Intervenciones Comunitarias que permite normalizar y homogeneizar estas actuaciones, mejorando la difusión a los profesionales. Se han realizado numerosas intervenciones en el Día Mundial de Prevención de Riesgo Cardiovascular, Día de la Higiene de Manos, o el Día Mundial de la Atención Primaria, entre otros. Se ha llevado a cabo la primera Marcha Saludable de AP.

Usuarios incluidos en receta electrónica, desde octubre 2018, con la implantación del Módulo Único de Prescripción en todos los centros de salud y en los hospitales públicos de la Comunidad, la totalidad de los ciudadanos están incluidos en receta electrónica.

### **MEJORA DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA**

El Plan de Implantación de la Ecografía en Atención Primaria, con el objetivo principal de aumentar la capacidad resolutive del primer nivel asistencial, ha supuesto durante los últimos años un esfuerzo paulatino de inversión para dotar a los centros sanitarios de AP de equipos ecográficos. Actualmente existen entorno al 85% de los centros de salud y un 13% de los consultorios de la Comunidad de Madrid que disponen de un ecógrafo, poniendo a disposición de más de 4.000.000 de madrileños la posibilidad de realizarse una ecografía en las consultas de AP. Desde la puesta en marcha de este Plan a finales del año 2009, los profesionales de Atención Primaria han realizado un total de 235.833 ecografías.

Durante el año 2019 se han adquirido 35 nuevos ecógrafos, incorporando una sonda adicional sectorial un 20 % del total, para la realización de estudios ecográficos de ecocardiografía. Esta dotación se ha empleado tanto para la renovación de equipos para cubrir la obsolescencia tecnológica de los más antiguos, como para proporcionar nuevos ecógrafos a centros sin dotación previa, ascendiendo a 222 centros los que cuentan con esta equipación. En este periodo se han realizado 44.240 ecografías, un 9.3 % más que el año anterior; del total de las ecografías realizadas en AP, en el 74% de los casos, el empleo de la ecografía facilitó al médico de AP el diagnóstico o el despistaje del motivo consultado por el paciente, en un 14% de las ocasiones ayudó a agilizar la derivación de la patología detectada al siguiente nivel asistencial y solo en un 12% se requirió una nueva valoración por un servicio de radiodiagnóstico.

Se ha consolidado la Radiología Digital en 80 Unidades de Salud Bucodental, pasando de radiología convencional a la radiología digital. Se están implementando medidas para poder dotar al 100% de los gabinetes de Salud Bucodental.

Se han distribuido dermatoscopios con cámaras fotográficas en 166 centros de salud.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD

**PROGRAMA :** 312B ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

**CENTRO GESTOR :** 171188100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 MEJORA DE OFERTA DE SERVICIOS ASISTENCIALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	CENTROS	430	430

**2 MEJORA DE LA ACTIVIDAD Y CALIDAD ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRESIÓN ASISTENCIAL MEDICINA DE FAMILIA	PACIENTES POR DÍA	31	28,13
		(M) 16	(M) 14,77
		(H) 15	(H) 13,36
PRESIÓN ASISTENCIAL PEDIATRÍA	PACIENTES POR DÍA	21	18,68
		(M) 10	(M) 9,13
		(H) 11	(H) 9,55
PRESIÓN ASISTENCIAL ENFERMERÍA	PACIENTES POR DÍA	19	18,15
		(M) 9	(M) 9,53
		(H) 10	(H) 8,62
CONCULTAS CONCERTADAS MEDICINA DE FAMILIA	PACIENTES POR DÍA	7,20	6,40
		(M) 3,60	(M) 3,40
		(H) 3,60	(H) 3,00
CONSULTAS CONCERTADAS PEDIATRÍA	PACIENTES POR DÍA	5	3,70
		(M) 2,50	(M) 1,80
		(H) 2,50	(H) 1,90
CONSULTAS CONCERTADAS CENTRO/DÍA ENFERMERA	PACIENTES POR DÍA	8,20	7,20
		(M) 4,10	(M) 3,80
		(H) 4,10	(H) 3,40
CONSULTAS CONCERTADAS DOMICILIO/DÍA ENFERMERÍA	PACIENTES POR DÍA	0,60	0,59
		(M) 0,30	(M) 0,31
		(H) 0,30	(H) 0,28
ATENCIÓN A PACIENTES CON HIPERTENSIÓN	PACIENTES	572.000	1.114.948
		(M) 520.000	(M) 585.348
		(H) 52.000	(H) 529.600
CONTROL AL PACIENTE HIPERTENSO	UNIDADES	54	50,42
ATENCIÓN AL PACIENTE DIABÉTICO	PACIENTES	380.000	401.421
		(M) 190.000	(M) 210.746
		(H) 190.000	(H) 190.675
CONTROL DEL PACIENTE DIABÉTICO	UNIDADES	46	44,67

SECCIÓN : 17 SANIDAD

PROGRAMA : 312B ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

CENTRO GESTOR : 171188100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

OBJETIVOS/INDICADORES				
ATENCIÓN AL PACIENTE CON HIPERCOLESTEROLEMIA	PACIENTES		1.010.000	1.164.727
		(M)	505.000	611.482
		(H)	505.000	553.245
ATENCIÓN AL PACIENTE CARDIOPATIA HISQUÉMICA	PACIENTES		141.500	141.701
		(M)	70.750	74.393
		(H)	70.750	67.308
ATENCIÓN PACIENTE INSUFICIENCIA CARDIACA	PACIENTES		45.100	54.899
		(M)	22.550	28.822
		(H)	22.550	26.077
ATENCIÓN PACIENTE ASMA	PACIENTES		270.000	368.688
		(M)	135.000	193.561
		(H)	135.000	175.127
ATENCIÓN PACIENTE EPOC	PACIENTES		86.000	101.624
		(M)	43.000	53.353
		(H)	43.000	48.271
SEGUIMIENTO PACIENTES ANTICOAGULACIÓN	PACIENTES		99.000	97.280
		(M)	49.500	51.072
		(H)	49.500	46.208
PORCENTAJE DE INR EN RANGO	UNIDADES		71	69,94
PERSONAS CON PLANES DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA	UNIDADES		12	10,82
PACIENTES CON RESOLUCIÓN DE PLAN DE CUIDADOS POR BUENA EVOLUCIÓN	UNIDADES		56	58,81
EDUCACIÓN PARA LA SALUD EN CENTROS EDUCATIVOS	PACIENTES		850	1.118
		(M)	425	587
		(H)	425	531
EDUCACIÓN PARA LA SALUD EN GRUPOS	PACIENTES		2.250	2.595
		(M)	1.125	1.362
		(H)	1.125	1.233
INTERVENCIONES COMUNITARIAS PUNTUALES	PACIENTES		1.800	2.679
		(M)	900	1.406
		(H)	900	1.273
USUARIOS INCLUIDOS EN RECETA ELECTRÓNICA	UNIDADES		90	100

3 MEJORA DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DOTADOS DE ECÓGRAFOS	CENTROS	240	222
ECOGRAFÍAS REALIZADAS	ACTUACIONES	41.500	44.240

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312B ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

**Servicio:** 17118 SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

---

En el modelo sanitario de la Comunidad de Madrid, el dispositivo de Atención Primaria ejerce la función de puerta de acceso al Sistema Sanitario y es garante de la atención integral y continua de los pacientes a lo largo de toda la vida, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos, tal y como establece la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

En este contexto, el Programa 312B ha tenido como meta para este ejercicio 2019 el cumplimiento del Programa de Gobierno en el ámbito de los dispositivos de Atención Primaria.

Los objetivos del Programa están encaminados a modernizar, reordenar y potenciar la Atención Primaria para adecuar la oferta de servicios a las necesidades, demandas y expectativas de la población a través de una intervención integral que comprenda mejoras en la accesibilidad, capacidad de resolución de problemas, organización de los servicios y gestión de los recursos.

Todo ello integrado en tres líneas de actuación: orientadas a los ciudadanos, a los profesionales y a la organización y gestión de los servicios.

En el ámbito de Atención Primaria durante el ejercicio 2019, las actuaciones desarrolladas se han centrado en tres líneas estratégicas:

- 1.- Líneas orientadas a los ciudadanos
- 2.- Líneas orientadas a los profesionales
- 3.- Líneas orientadas a la organización y gestión de servicios

#### LÍNEAS ORIENTADAS A LOS CIUDADANOS

Actualización de la oferta de servicios, fundamentalmente a través de la Cartera de Servicios Estandarizados de Atención Primaria, que fue actualizada en 2018 adaptando los servicios de atención a los pacientes crónicos al nivel de intervención que requieren (según estratificación). Durante 2019 se han revisado los servicios de atención al paciente con hipercolesterolemia, de fisioterapia, trabajo social y todos los servicios de la mujer.

Racionalización del tiempo asistencial, consolidando la prescripción a través del Módulo Único de Prescripción mediante el cual pueden prescribir toso los facultativos del Servicio Madrileño de Salud mediante receta electrónica. Ampliación del servicio de receta electrónica y visado electrónico a todos los ciudadanos, con la notificación por SMS de la autorización de la Inspección.

Potenciación de la continuidad asistencial y la asistencia proactiva mediante el desarrollo de la integración de informes de alta de hospitalización, alta en urgencias o el informe de continuidad de cuidados, y el despliegue de la e-consulta, entre otros.



Potenciación del papel de enfermería, canalizado a través de la Comisión de Calidad de los Cuidados de Atención Primaria y las distintas subcomisiones que se han creados para tal fin.

Incorporación de las Unidad de Atención al Usuario en las actividades de intervención comunitaria dirigidas a los ciudadanos: alfabetización o difusión de Carpeta de Salud, entre otras.

Consolidación de la Unidad de Psicólogos Clínicos de Atención Primaria con la prestación de la Terapia Conductual Cognitivo Grupal.

Consolidación del Programa de Detección precoz de Cáncer de Colon.

Desarrollo del Programa de Cáncer de Mama.

Adecuación de la accesibilidad a través de la adaptación de las agendas de los profesionales, facilitando su seguimiento con indicadores de disponibilidad de agendas para medicina, enfermería y pediatría en el cuadro de mando de atención primaria.

Mejora de la accesibilidad a los Centros de Salud, potenciando la utilización de los canales alternativos de cita como la IVR, el móvil, cita on line, quioscos o el CAP. Potenciación de la consulta telefónica.

Gestión de los riesgos sanitarios, impulsando la notificación de incidentes de seguridad y errores de medicación, su análisis en las Unidades Funcionales de Gestión de Riesgos Sanitarios y la elaboración de recomendaciones de seguridad generalizables o informes con alguna medida correctora. Se ha continuado con la Estrategia para la Mejora de la Higiene de Manos, con participación de los centros de salud que han realizado alguna actividad de sensibilización o sesiones formativas.

Realización de rondas de seguridad en los centros de salud.

Despliegue de la Estrategia de humanización del SERMAS. Humanización de salas y espacios en los centros de salud.

Desarrollo del Programa de Atención Dental Infantil mediante convenio con el COEM. Ley de Salud bucodental CCAA de Madrid.

Adaptación de los centros de salud a la Ley de Derechos y Garantías del final de la vida, ha supuesto que se hayan habilitado centros de salud para acercar los puntos de registro a los usuarios.

Fomento de la Lactancia Materna, mediante la creación de la Comisión Central de Lactancia Materna de la Gerencia de AP, y de las comisiones mixtas de lactancia materna con los hospitales, la acreditación de centros de salud para la IHAN, la formación en Lactancia materna, y le seguimiento de su desarrollo a través de indicadores en un cuadro de mando específico en el Cuadro Mando Integral, e-SOAP.

Implementación de la Campaña de vacunación en niños y adolescentes de la vacuna tetravalente frente a la enfermedad meningocócica.

Despliegue de actuaciones para mejorar la atención al dolor. Mejora de la atención al paciente con dolor crónico no oncológico (DCNO), mediante distintas actuaciones: formación, modificación de HCE, sensibilización, cambios en los roles de médicos, enfermeras y fisioterapeutas.

#### LÍNEAS ORIENTADAS A PROFESIONALES

Siguiendo la línea de estos últimos años, se ha realizado un esfuerzo en la racionalidad y eficiencia en la gestión de los recursos, incrementándose 179 profesionales de diferentes categorías (médicos de familia, pediatras, odontólogos, enfermeras, fisioterapeutas, matronas, higienistas dentales, auxiliares de enfermería y auxiliares administrativos).

Se han tomado medidas encaminadas a garantizar la accesibilidad a la atención de medicina de familia y pediatría, sin menoscabado la calidad asistencial, en situaciones no derivadas únicamente de un aumento de la demanda asistencial habitual y/o prevista en el centro que suponga una sobrecarga para la asistencia, con la implantación del Programa de Accesibilidad.

Realización de una encuesta de calidad de vida laboral a todos los profesionales.

Consolidación e impulso de la categoría de celador SAR en 15 dispositivos.

Consolidación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Atención Primaria.

Consolidación del Equipo de Mediación en situaciones conflictivas entre profesionales.

Creación de la Jefatura de Farmacia en Atención Primaria.

Impulso de la revisión y conciliación de medicamentos por los Farmacéuticos de Atención Primaria. Intervenciones comunitarias relacionadas con el medicamento.

Impulso a la formación continuada de los profesionales de los centros de salud y de los equipos directivos, a través del Plan de Formación Continuada de Atención Primaria.

Potenciación de la investigación mediante la colaboración y el apoyo de la Unidad de Investigación en Atención Primaria, las Comisiones Locales y Central de la Gerencia de Atención Primaria y la Fundación para la investigación e Innovación Biosanitaria en Atención Primaria, y las diferentes ayudas para publicaciones, traducciones, intensificaciones o becas que sean ido facilitando a los profesionales.

Continuidad en el desarrollo de los planes de prevención frente a potenciales situaciones conflictiva. Realizando con adecuación de rutas de vigilantes y reforzado la vigilancia presencial por distintas situaciones, fiestas patronales, entre otros. Se ha continuado con la renovación de centrales de anti- intrusión + pulsadores anti pánico, instalación de pulsadores anti pánico en centros, instalaciones de CCTV y pulsadores en SAR y centros con problemas de conflictividad. La Unidad de Asesoramiento de Situaciones Conflictivas ha continuado realizando intervenciones ante situaciones conflictivas.

Celebración de la Jornada de Jubilados.

Celebración de jornadas específicas de reconocimiento a profesionales: Unidades de Atención al Usuario, Matronas, Urgencias Extrahospitalarias, Tutores, Fin de Residencia.

Continuación con la puesta en marcha de las medidas contempladas en el Plan de Mejora de los Centros de Salud Docentes, desarrollando las actuaciones contempladas en el mismo.

Potenciación del papel de las Unidades de Atención al Usuario. Destacando su papel en el procedimiento de tarjeta sanitaria individual, en la tramitación administrativa de la población irregular y en la tramitación de los Derechos ARCO de los ciudadanos; en el papel de tramitador de las Instrucciones Previas derivadas de la Ley de Derechos y Garantías o en su perfil registrador en la dotación y mantenimiento de los Certificados Digitales Centralizados en los centros de salud, así como en su participación en intervenciones comunitarias.

Elaboración, difusión y despliegue de un Manual de reconocimiento para los profesionales.

Elaboración de un Plan de calidad para la seguridad radiológica en las Unidades de Salud Bucodental.

Se ha iniciado el Plan ADAPTA de la Comunidad de Madrid en colaboración con Madrid Digital. Mediante este plan se ha dotado a todas las direcciones asistenciales y centros de salud de recursos tecnológicos y herramientas que permitirán el desarrollo de la Telemedicina, tanto en el contexto asistencial como en la teleformación y telereuniones. La dotación ha consistido en kits de cámara web y set de audio (micrófono y altavoces), además de un kit móvil compuesto por un portátil, kit de cámara y audio y carrito transportable que permitirá la movilidad intracentro. Además, se ha dotado de licencias ZOOM corporativa a todos los directores de centro, así como a las Direcciones Asistenciales y a Servicios Centrales.

#### LÍNEAS ORIENTADAS A LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Consolidación de la nueva estructura directiva de Atención Primaria. Durante el 2019 se ha completado y desarrollado la reordenación interna de las funciones de la Dirección Técnica de Recursos Humanos, y se ha ido descentralizando profesionales en las siete direcciones asistenciales, para realizar funciones que aproximen la gestión de los recursos humanos y de mantenimiento de los centros a los profesionales.

En unidades periféricas de la Dirección Técnica de Obras y Mantenimiento se ha proporcionado elementos de movilidad (Tablet con 4G) para agilizar su actividad y comunicación con servicios centrales. Consolidación del Contrato Programa de Centro: como el principal elemento de gestión de los Centros de Salud. Se ha implementado un contrato programa común a los diferentes niveles asistenciales basado, con objetivos estratégicos comunes a todos los ámbitos, aunque éstos se despliegan en indicadores y líneas de acción específicas para cada ámbito asistencial. Se ha consolidado el Contrato Programa de ESAPD como herramienta de gestión de los equipos de soporte paliativo domiciliario, así como el contrato programa de la unidad de atención paliativa continuada Pal24.

Fomento de la autonomía de gestión de los Centros de Salud, se ha seguido potenciando en los centros, diferentes modelos organizativos para la atención y gestión de la demanda, así como el desarrollo de turnos deslizantes.

Despliegue, en 21 centros de salud piloto, del Modelo organizativo para adecuar la gestión de la demanda. Se ha desarrollado los grupos de trabajo de Gestión Compartida de la Demanda.

Creación e Impulso del Comité Asesor de AP, con participación de Sociedades Científicas y Colegios Profesionales.

Aumento de la capacidad de resolución en el primer nivel asistencial. Se ha continuado con el desarrollo del proyecto de implantación de ecografía, adquiriendo nuevos ecógrafos y fomentando la formación y rotaciones en este campo, así como la dotación de dermatoscopios.

Avance en la normalización y adecuación de los procesos relacionados con la continuidad asistencial: Se ha reforzado el seguimiento de las actuaciones derivadas de la implantación del PAI del Paciente Crónico Complejo, del PAI de EPOC, PAI de Insuficiencia Cardíaca y de Atención al Recién Nacido al alta.

Consolidación del cuadro de mando integral de Atención Primaria: – e-soap –como un importante elemento de gestión, tanto para los profesionales, como para los directores de centro y para la propia estructura directiva de Atención Primaria. Asimismo, eSOAP continúa generando datos al Observatorio de Resultados de la Comunidad de Madrid, a la Base de Datos Clínica de Atención Primaria del Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social (BDCAP), así como a diferentes proyectos de investigación y de calidad. Se ha diseñado los Cuadros de Mando de Matronas, SBD y ESAPD implandose este último en 2019.

Homogeneización, normalización y mejora de las aplicaciones informáticas: Se continúa con el desarrollo e incorporación de nuevas funcionalidades: cuadro de mando de AP (e-SOAP), aplicación para la gestión de la formación continuada (FORMAP), aplicación para la gestión de incidentes de seguridad sin daño y errores de medicación (CISEM), la aplicación para la gestión de los proyectos de educación para la salud (EpSalud), así como la aplicación para la Gestión de la Accesibilidad en Atención Primaria, para dar soporte al seguimiento de la Adenda del contrato programa de centro.

Desarrollo e implementación de la aplicación para el seguimiento de la Formación del Grado en base a la normativa vigente (ÓPALUM).

Revisión y adecuación de los registros (protocolos, plantillas e informes) en la historia clínica informatizada. Se ha continuado con la revisión y normalización de los protocolos de AP-Madrid, continuando con la implementación de los Planes Personales.

Mejora de la gestión de la incapacidad temporal y de la adecuación de la prescripción farmacéutica, consolidando para la gestión integral de la IT, la aplicación ITWEB.

Consolidación de la integración de los organismos de la Agencia Madrileña de Atención social, que cuenta con un cuadro de mando con indicadores de seguimiento de actividad realizada sobre la HCE de Atención Primaria por su parte.

Consolidación de la integración de los Centros de Atención Integral de Drogodependientes (CAID) en el uso de la HCE de AP Madrid, de los centros integrados.

Desarrollo de la Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas, con la inclusión de indicadores de seguimiento en el Contrato Programa de Centro de la asignación del Nivel de intervención (NI).

Actualización de contenidos del Plan de Comunicación Interna. Realización de una encuesta a los profesionales sobre la comunicación interna.

Consecución del sello “MADRID EXCELENTE”.

Se ha consolidado la Unidad de Psicólogos clínicos en Atención Primaria.

Dotación de recursos y herramientas tecnológicas a todos los centros de salud para la iniciación en las nuevas vías de comunicación tanto a nivel asistencial (entre profesionales) como a nivel de gestión (reuniones).

Se han explorado, en el seno de la Mesa Sectorial Líneas para la mejora de la Atención Primaria, tanto organizativas como retributivas, como el Documento de Centros de Difícil Cobertura.

Creación de la Subcomisión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Autoevaluación de la Gerencia en RSC mediante herramienta propia del SERMAS, obteniendo el nivel avanzado. Elaboración del Código de Conducta de la Gerencia de AP.

#### MEJORA DE OFERTA DE SERVICIOS ASISTENCIALES

El objetivo de esta actividad es la optimización de las infraestructuras de los Centros Sanitarios Públicos de Atención Primaria. En el año 2019 existen 430 Centros de Atención Primaria. Además, en el año 2019, se han realizado actuaciones de mejora de las infraestructuras de Atención Primaria, mediante la reforma, ampliación y construcción de nuevos centros. Se ha construido los nuevos centros de Valverde de Alcalá y Pezuela de la Torres para sustituir a los anteriores equipamientos y se han reformado y ampliado los centros de Paracuellos del Jarama y Collado Mediano.

Además, se ha reiniciado la obra de construcción del nuevo SAR de Mejorada del Campo y han dado comienzo las obras de construcción del nuevo C.S. “Baviera” y las obras de ampliación del C.S. “Ensanche de Vallecas”, ambos en la localidad de Madrid, y las de ampliación del C.L. de Algete.

Se ha continuado con la ejecución de las obras rehabilitación del edificio para la nueva ubicación del C.S. “Andrés Mellado” (Madrid) y las de ampliación y reforma del C.S. de Villanueva de la Cañada.

Se han realizado los Estudios Geotécnicos de las parcelas cedidas para la construcción de los C.S “Valdebebas” (Madrid) y “Soto del Henares” (Torrejón de Ardoz).

Así mismo, se han adjudicado las obras de construcción del nuevo C.S. “Las Tablas” (Madrid) y se ha procedido a la autorización por el Consejo de Gobierno de la contratación de las obras de construcción de los nuevos centros de salud de Sevilla la

Nueva, “Parque Oeste” Alcorcón y Navalcarnero 2. También se ha adjudicado la redacción del proyecto de ampliación del C.S. Collado Villalba

Igualmente, durante el ejercicio 2019 se ha seguido con la tramitación de los procedimientos para la licitación de la ejecución de las obras de construcción de los centros C.S. “Montecarmelo” (Madrid), C.S. “Barrio Hospital” Fuenlabrada, C.S. “Residencial Este” Parla, C.S. “Butarque” (Madrid), C.S. Valdemoro 3, y las obras de ampliación del C.L. de Chapinería.

Se ha finalizado la supervisión de los proyectos de ejecución de las obras de los C.S. “PAU-4” Móstoles y El Molar, y se ha reanudado la redacción de los proyectos del C.S. “Fuencarral” (Madrid), una vez aprobado el Estudio de Detalle, y del C.S. “Cáceres” (Madrid).

Por último, se ha solicitado al Ayuntamiento de Alcorcón la cesión de una nueva parcela para la construcción del nuevo C.S. “Ensanche Sur”, que se adecue a las necesidades de superficie que supone la inclusión en el proyecto del Centro de Salud Mental.

#### MEJORA DE LA ACTIVIDAD Y CALIDAD ASISTENCIAL

En el ejercicio 2019, se han realizado un total de 25.835.932 consultas de medicina de familia, 4.331.949 consultas de pediatría y 15.270.950 consultas de enfermería.

En relación con los objetivos de presión asistencial, la magnitud fijada en el Presupuesto de 2019 se corresponde, con respecto a medicina de familia y pediatría, con un límite que no debería ser sobrepasado a fin de mantener una adecuada calidad asistencial. El objetivo fijado en cuanto a la presión asistencial tanto en medicina de familia como en pediatría ha sido alcanzado significativamente.

En cuanto al objetivo fijado de presión asistencial en enfermería, que pretende que los usuarios sean atendidos cada vez más por su enfermera no se ha conseguido, si bien se ha mejorado respecto al año pasado. En este sentido, se sigue trabajando en iniciativas para propiciar una mayor utilización de los servicios de enfermería por parte de la población, entre las que destacan el desarrollo de las líneas estratégicas recogidas en el Documento del Papel de Enfermería en Atención Primaria, el desarrollo del trabajo iniciado por Constitución de la Comisión Central de Cuidados, el impulso de la Educación para la Salud, y de desarrollo de la Estrategia de Calidad de los Cuidados, todas ellas dirigidas a fomentar y mejorar el trabajo de enfermería, así como en la Gestión Compartida de la Demanda.

Las consultas concertadas son aquéllas cuya cita no es pedida por el paciente, sino generada por el profesional que le atiende formando parte del seguimiento del proceso asistencial del mismo. En el año 2019, no se han alcanzado los objetivos previstos, si bien estos fueron planteados de forma algo ambiciosa dados los resultados obtenidos en el año 2018, sobre todo en medicina. En enfermería y en pediatría, los resultados alcanzados han sido ligeramente inferiores a los resultados del año pasado. La ausencia de profesionales para cubrir ausencia y vacantes ha podido influir en la consecución de estos objetivos, más acentuadamente en medicina y pediatría. Este tipo de consultas suponen ahondar en la calidad asistencial prestada por parte del profesional, pues suponen una mayor accesibilidad, mejor seguimiento del paciente, mayor tiempo de dedicación y el fomento de la medicina preventiva.

Respecto a las consultas concertadas de domicilio de enfermería, Se ha mejorado discretamente el resultado del año anterior, aunque no se ha cumplido por muy escaso margen el objetivo previsto. Si bien hay que destacar la tendencia ascendente de estos dos últimos años. En este sentido, se va a seguir trabajando en las diferentes iniciativas para propiciar una mayor prestación de los servicios de enfermería a la población, incluida la atención domiciliaria, como las anteriormente reseñadas, así como el desarrollo del papel de la enfermera, en el ámbito socio-sanitario, aspectos incluidos en la Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas en la Comunidad de Madrid. Por otro lado, se está potenciando la atención y el seguimiento telefónico de los pacientes.

En los Servicios de Atención a Pacientes Crónicos (hipertensión, diabetes, hipercolesterolemia, cardiopatía isquémica, insuficiencia cardiaca, asma y EPOC), se han alcanzado los objetivos previstos, e incluso ampliamente superado en algunos servicios, La mejora continua a la que está sometido el proceso de evaluación de la Cartera, junto al trabajo de los profesionales de los centros de salud, ha contribuido a la obtención de estos resultados.

En los indicadores de Control de Paciente Diabético y Control de Paciente Hipertenso, aunque no se han conseguido los objetivos propuestos, si bien en el caso de control del paciente diabético se mantiene en la línea de lo conseguido en el año 2018. El buen control de estos pacientes crónicos es preciso para evitar la aparición de complicaciones, tanto a corto como a largo plazo, al ser factores de riesgo para las enfermedades cardiovasculares.

En el servicio de pacientes con anticoagulación oral, no se ha llegado al objetivo propuesto, estando en línea de conseguido en el año anterior, si bien el porcentaje de determinaciones de INR en rango ha sido discretamente inferior al esperado, mejorando ligeramente el dato del año pasado. Aun así, los valores alcanzados representan unas cifras consideradas muy adecuadas.

Personas con planes de cuidados de enfermería en población atendida: no se ha alcanzado el objetivo, estando en la línea del año 2018. Es preciso seguir potenciando la actividad de captación de nuevos pacientes por parte de enfermería.

Pacientes con resolución de planes de cuidados de enfermería en población atendida: este objetivo ha sido alcanzado y complementa el anterior, cerrando favorablemente el ciclo de actuaciones de la enfermera sobre los pacientes a los que les ha realizado los planes de cuidados que precisan.

Los servicios de educación para la salud en grupos y en centro educativos, cuyos objetivos han sido ampliamente alcanzados, muestran la idoneidad de atender a la población a través de intervenciones grupales, ya que es una manera más eficiente de llegar a un mayor número de personas que comparten unas necesidades de atención común en el ámbito de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Intervenciones Comunitarias, Se ha alcanzado el objetivo ampliamente. Se ha creado una Biblioteca de Comunidad de Madrid para las Intervenciones Comunitarias que permite normalizar y homogeneizar estas actuaciones, mejorando la difusión a los profesionales. Se han realizado numerosas intervenciones en el Día Mundial de Prevención de Riesgo Cardiovascular, Día de la Higiene de Manos, o el Día Mundial de la Atención Primaria, entre otros. Se ha llevado a cabo la primera Marcha Saludable de AP.

---

Usuarios incluidos en receta electrónica, desde octubre 2018, con la implantación del Módulo Único de Prescripción en todos los centros de salud y en los hospitales públicos de la Comunidad, la totalidad de los ciudadanos están incluidos en receta electrónica.

#### MEJORA DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA

El Plan de Implantación de la Ecografía en Atención Primaria, con el objetivo principal de aumentar la capacidad resolutive del primer nivel asistencial, ha supuesto durante los últimos años un esfuerzo paulatino de inversión para dotar a los centros sanitarios de AP de equipos ecográficos. Actualmente existen en torno al 85% de los centros de salud y un 13% de los consultorios de la Comunidad de Madrid que disponen de un ecógrafo, poniendo a disposición de más de 4.000.000 de madrileños la posibilidad de realizarse una ecografía en las consultas de AP. Desde la puesta en marcha de este Plan a finales del año 2009, los profesionales de Atención Primaria han realizado un total de 235.833 ecografías.

Durante el año 2019 se han adquirido 35 nuevos ecógrafos, incorporando una sonda adicional sectorial un 20 % del total, para la realización de estudios ecográficos de ecocardiografía. Esta dotación se ha empleado tanto para la renovación de equipos para cubrir la obsolescencia tecnológica de los más antiguos, como para proporcionar nuevos ecógrafos a centros sin dotación previa, ascendiendo a 222 centros los que cuentan con esta equipación. En este periodo se han realizado 44.240 ecografías, un 9.3 % más que el año anterior; del total de las ecografías realizadas en AP, en el 74 % de los casos, el empleo de la ecografía facilitó al médico de AP el diagnóstico o el despistaje del motivo consultado por el paciente, en un 14 % de las ocasiones ayudó a agilizar la derivación de la patología detectada al siguiente nivel asistencial y solo en un 12 % se requirió una nueva valoración por un servicio de radiodiagnóstico.

Se ha consolidado la Radiología Digital en 80 Unidades de Salud Bucodental, pasando de radiología convencional a la radiología digital. Se están implementando medidas para poder dotar al 100 % de los gabinetes de Salud Bucodental.

Se han distribuido dermatoscopios con cámaras fotográficas en 166 centros de salud.



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312C *PLAN INTEGRAL LISTAS DE ESPERA*

**Servicio:** 17118 *SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD*

---

El Servicio Madrileño de Salud, tiene entre sus fines, la organización integral de las funciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria y rehabilitación recuperable, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1030/2006, 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud.

También se incluyen, entre otras competencias, la de promover la continuidad y coordinación entre niveles asistenciales con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación, y buscando eficiencia de los servicios sanitarios orientados a las necesidades de los ciudadanos con derecho a los mismos.

El Decreto 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, en el Capítulo 11, artículo 2 sobre las competencias de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria, en el punto i) refiere: "La promoción y seguimiento de actuaciones en aras de conseguir una asistencia ágil, segura y resolutive que tenga impacto sobre demoras en consultas y pruebas diagnósticas, así como en las listas de espera quirúrgicas".

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado con los compromisos adquiridos respecto a la adaptación de las listas de espera a la normativa nacional, internalizar la asistencia, programar actividad quirúrgica en jornada de tarde de los días laborables y actividad de pruebas diagnósticas en jornada de tarde de los días laborables y durante los fines de semana, obteniendo el máximo rendimiento de las estructuras hospitalarias existentes.

Las listas de espera afectan a pacientes pendientes de la realización de determinados procedimientos, tanto diagnósticos (consultas de atención especializada y pruebas diagnósticas) como quirúrgicos no urgentes.

Respecto al resultado del programa, analizando el cierre de 2019, se objetiviza que tenemos una bajada importante en el volumen total de pacientes en lista de espera a lo largo de toda la legislatura, pasando de 79.000 pacientes activos en diciembre de 2016 a, exactamente, 76.750 en diciembre de 2019, con un valle en el registro de 69.382 pacientes a 30 de junio de 2019, siendo una diferencia de casi 10.000 pacientes menos. Es decir, con las medidas tomadas, en la lista de espera de la Comunidad de Madrid, hay 10.000 personas menos que están esperando para una operación.

Si analizamos el indicador de tiempo medio de espera que usa en su informe el ministerio de Sanidad (Promedio en días del tiempo de espera de los pacientes en espera estructural, calculado como la diferencia en días naturales entre la fecha de corte y la fecha de entrada), los datos de la demora de los activos también son favorables, situándose en 51 días, con un valle de 46 días, habiendo disminuido desde diciembre de 2016 (inicio del programa de lista de espera) en 9 días la media que los pacientes llevan esperando como activos en la lista de espera.

---

Si atendemos al tiempo medio de espera, que es el tiempo que percibe el paciente, desde que se la incluye en lista hasta que sale, este valor ha bajado de 74 a 70 días.

Si este valor lo analizamos por separado de acuerdo a su lista de espera, veremos que en la lista de espera estructural hemos pasado en junio de 2018 de 54 a 51 días en diciembre de 2019, y en la lista de espera de rechazo, la mejora es mayor, pasando de 131 días a 125 días en diciembre de 2019

Respecto al comportamiento de la lista de espera de Técnicas y de Consultas, la espera media se ha mantenido constante a pesar del aumento de activos que ha sufrido durante los últimos años.

Podemos concluir en que las medidas ya iniciadas están teniendo repercusión sobre la espera que perciben realmente los ciudadanos.

La necesidad de realización de autoconcierto por actividad extraordinaria viene determinada por la potencia de salida necesaria para el mantenimiento del índice de entradas/salidas por debajo de 1, situación actual en la que nos encontramos. Mantener este dato garantiza que haya una mayor salida que entrada en la lista de espera y por lo tanto se puedan mantener las garantías de tiempo medio de espera. La no disponibilidad de crédito para la realización de esta actividad disminuiría la potencia indicada, imposibilitando la capacidad de cumplir los objetivos pactados como línea prioritaria en el acuerdo de gobierno.

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312D *PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN*

**Servicio:** 17010 *D.G. DE PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN*

---

La extinta Dirección General de Planificación, Investigación y Formación, creada por el Decreto 72/2015, de 7 de julio, por el que se modifica la estructura orgánica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y de conformidad con el Decreto 85/2018, de 5 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 195/2015 y 196/2015, tenía atribuidas como funciones principales el desarrollo de la planificación y zonificación sanitaria, el impulso y desarrollo de las políticas de garantía del aseguramiento sanitario público, la ordenación y promoción de las actividades de investigación e innovación en el ámbito de las Ciencias de la Salud, la gestión de la Biblioteca Virtual para facilitar la difusión de conocimientos científicos, así como la formación de los profesionales, la acreditación de actividades y centros sanitarios.

El Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, dispone que la Dirección General de Planificación, Investigación y Formación pasa a denominarse Dirección General de Investigación, Docencia y Documentación.

El Decreto 307/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, dispone las competencias de la Dirección General.

A continuación se describe el grado de cumplimiento de los objetivos planteados para el ejercicio 2019, excepto los objetivos que están afectados por un cambio de adscripción orgánica, que deberán ser cumplimentados por el centro directivo que ostenta la competencia.

### **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS DE PLANIFICACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD**

Durante 2019 se dio continuidad a la coordinación y apoyo metodológico para finalizar la elaboración del Plan Estratégico de Farmacología Clínica. El documento elaborado por el Comité Técnico (constituido por farmacólogos clínicos de los hospitales de la Comunidad de Madrid) con las aportaciones del Comité Asesor (constituido por profesionales con experiencia y reconocido prestigio en el ámbito de la Farmacología Clínica) se complementó con la Memoria de impacto presupuestario de las actuaciones contempladas en el Plan, elaborada en 2019. Ambos documentos fueron presentados en el Comité de Dirección del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), quedando aprobado el contenido del Plan Estratégico, cuyo valor añadido radica en la sostenibilidad del sistema sanitario público, en la individualización de los tratamientos y en la potenciación de la investigación clínica con medicamentos.

En la línea estratégica de promoción de la atención individualizada, se dio continuidad a la coordinación del proyecto de Acreditación AA (Adecuación en el Acceso) consistente en la identificación de pacientes con necesidades especiales con el objetivo de reducir el tiempo de espera antes de ser atendidos en los servicios asistenciales hospitalarios y de

Atención Primaria. En 2019 se mantuvieron reuniones de coordinación con las unidades implicadas en el proyecto, para consensuar los criterios de inclusión, plantear los circuitos asistenciales en centros de salud y hospitales y su posterior validación mediante un pilotaje a realizar en unos centros determinados.

En relación al indicador considerado para este objetivo, coordinación técnica de 2 proyectos de planificación estratégica de la Consejería de Sanidad, se ha alcanzado la previsión inicial.

### **PROMOCIÓN E IMPULSO DE ACCIONES RELACIONADAS CON POLÍTICAS DE GARANTÍA DE ASEGURAMIENTO SANITARIO PÚBLICO**

Durante el año 2019 se ha dado respuesta a las peticiones de otras unidades de servicios centrales de la Consejería, del SERMAS u organismos externos como el Defensor del Pueblo en relación al derecho y el acceso a la asistencia sanitaria en la Comunidad de Madrid en cumplimiento de la norma en materia de aseguramiento sanitario.

En relación a la Tarjeta Sanitaria Individual como herramienta de garantía del aseguramiento sanitario público y el sistema de información que sustenta esta herramienta, el Sistema de Información Poblacional (SIP-CIBELES), en 2019 se elaboraron tres informes técnicos específicos:

El “Informe del Sistema de Información Poblacional SIP-CIBELES. Año 2018” que proporciona la información de las características socio-demográficas y de aseguramiento de la población residente en la Comunidad en el año 2018 y que ha recibido atención en el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), la tendencia temporal en la última década y su distribución en el mapa sanitario de la Comunidad de Madrid.

El “Informe de propuestas de mejora de la aplicación SIP-CIBELES” en el que se proponen las líneas de mejora para garantizar una gestión sanitaria eficiente basada en una información válida, oportuna, consistente y actualizada.

El “Informe sobre análisis de los modelos de emisión de TSI en la Comunidad de Madrid” en el que se plantea un análisis comparativo del modelo de emisión externalizado versus internalizado en función de criterios económicos, coste-oportunidad y la asunción de riesgos por parte de la Organización.

En relación a las políticas de garantía de aseguramiento sanitario público, en el marco de la aplicación del Real Decreto-Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, en 2019 se elaboró un informe técnico sobre “la asistencia sanitaria de extranjeros en situación irregular” en el que se analiza la evolución de este colectivo, los procedimientos a instaurar en la Comunidad de Madrid para garantizar el cumplimiento de la normativa nacional y la planificación de los recursos necesarios para ello.

En el año 2019 se tramitaron 207 Convenios Especiales de Prestación Sanitaria. Este convenio permite el acceso a la asistencia sanitaria del SERMAS a las personas extranjeras sin derecho a la asistencia sanitaria pública por otra vía, mediante el pago de una cuota mensual por parte de los interesados según el procedimiento administrativo establecido en el Real Decreto 576/2013, de 26 de julio.

En 2019 se realizaron 9 actividades formativas sobre normativa y procedimientos en materia de aseguramiento sanitario, manejo de SIP-CIBELES y tramitación de TSI, incluidas en el Plan de Formación Continuada de la Comunidad de Madrid 2019 y dirigidas a los profesionales de las unidades administrativas de los centros de Atención Primaria y el personal administrativo de los servicios de admisión de centros hospitalarios. Para este último colectivo se realizó una edición de documentos informativos de apoyo docente (80 ejemplares).

### **EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA TARJETA SANITARIA INDIVIDUAL**

En el año 2019 se han emitido 671.623 TSI a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, con el procedimiento internalizado de emisión instaurado en 2017. La fabricación de las TSI se efectuó por los profesionales de la propia Subdirección General y se entregaron en mano a los ciudadanos, a través de los Centros de Salud de Atención Primaria. Se ha ejecutado el 100 % de la cuantía asignada en el presupuesto de 2019 en concepto de suministro de soporte físico (plásticos) para la emisión de TSI.

En 2019 se emitieron 287.425 documentos de acceso a la asistencia sanitaria del SERMAS a colectivos que no tienen derecho a TSI pero sí a la asistencia sanitaria pública (extranjeros comunitarios en estancia temporal, desplazados temporales de otras comunidades autónomas, extranjeros en situación irregular, solicitantes de asilo y víctimas de trata de personas, etc.).

### **FOMENTO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y COMPRA PÚBLICA INNOVADORA**

Durante el año 2019 se han realizado diferentes actuaciones con la finalidad de promocionar y desarrollar la innovación tecnológica a través de la compra pública de innovación (CPI). Se destacan las siguientes:

Se ha aprobado un proyecto de CPI para desarrollar en colaboración con la Comunidad Autónoma de Canarias, dentro de la segunda convocatoria del programa FID (Fomento de la Innovación desde la Demanda), gestionada por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

Se han aprobado tres proyectos de CPI para desarrollar únicamente la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad, dentro de la tercera convocatoria del programa FID (Fomento de la Innovación desde la Demanda), gestionada por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, en las áreas de genética, fragilidad y datos en salud.

Se han realizado cursos de formación en CPI dentro del plan de formación continuada y se ha participado en jornadas de difusión en CPI junto con fundaciones de investigación y servicios sanitarios.

---

## **ACCIONES DE FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN EN CUIDADOS DE LA SALUD EN EL ÁMBITO DE LA ENFERMERÍA**

Se ha firmado un Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad y el Instituto de Salud Carlos III, para el mantenimiento del Centro Español para los Cuidados de Salud Basado en la Evidencia, para potenciar la investigación en cuidados de salud, estableciendo las líneas de colaboración entre ambas instituciones. Se ha realizado el 100 % de la previsión inicial.

## **IMPULSO DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA DE LAS FUNDACIONES DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA PARA LA ESTABILIZACIÓN DE LOS INVESTIGADORES Y ACTIVIDADES DE FOMENTO DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS**

Este objetivo recoge el impulso de la Actividad Investigadora de las Fundaciones de Investigación Biomédicas para la estabilización de los investigadores.

Implica la contratación de personal investigador en el Sistema Nacional de Salud para fomentar la investigación biomédica. Con tal fin se refuerza y se da continuidad a la incorporación de doctores al sistema español de I+D+i conforme al Programa de Estabilización de Investigadores y Técnicos de Apoyo y de Intensificación de la Actividad Investigadora para el desarrollo de los Programas I3SNS, I3, Miguel Servet y Juan Rodes.

El indicador a considerar, investigadores estabilizados contratados de forma estable por las Fundaciones de Investigación Biomédica, ha sido de 90, cumpliéndose al 100% el objetivo previsto.

## **ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD A TRAVÉS DE LA CONTRATACIÓN DE REVISTAS Y BASES DE DATOS CIENTÍFICAS**

La Biblioteca Virtual facilita el acceso unificado a los servicios bibliotecarios y a los recursos de información científica en ciencias de la salud. Pueden acceder a la Biblioteca Virtual todos los profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid que desarrollan su actividad profesional en cualquier departamento, servicio o centro dependiente de la Consejería de Sanidad.

La Biblioteca Virtual durante 2019 ha gestionado el acceso a la información científica contenida en diversos recursos electrónicos (bases de datos y plataformas electrónicas) con una inversión total de 3.373.071,28 €.

El número de descargas a texto completo ascendió en 2019 a 1.025.940 artículos. En 2019 se ha producido una pequeña reducción en el número de descargas totales de artículos desde la Biblioteca Virtual, fundamentalmente debidas a los cambios en las tendencias de uso de los recursos. Los usuarios ya no acceden solamente al texto completo de los artículos, sino que realizan visitas a las plataformas que incluyen otros muchos recursos multimedia y descargas de otros tipos de documentos, no solo artículos. Se produce, cada vez más, un uso múltiple de los recursos de información.

Durante el año 2019 se han recibido 4.644 peticiones de artículos a través del servicio de obtención de documentos y préstamo interbibliotecario, se han suministrado 2.960 artículos a usuarios propios y 1.689 a otras bibliotecas a través de dicho servicio.

También durante 2019, la Biblioteca Virtual se ha acogido al contrato corporativo suscrito por el Ministerio de Sanidad con objeto de proveer el acceso a la importante herramienta de evidencia clínica UptoDate para todos los profesionales del Sistema Nacional de Salud, sin repercusión económica para la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, durante 2019 se ha creado el Repositorio Institucional de la Consejería de Sanidad donde se recoge y publica la producción científica generada por los profesionales de todos los centros y servicios de la Consejería de Sanidad, como resultado de su actividad asistencial e investigadora, para garantizar su conservación, el acceso abierto y fomentar su visibilidad y difusión.

### **DESARROLLO DEL PLAN DE FORMACIÓN CONTINUADA**

Se ha llevado a cabo la aprobación y gestión del Plan de Formación Continua dirigido a los profesionales de la Consejería de Sanidad, desarrollándose un total de 1.789 actividades financiadas de formación continuada, superando el número de actividades formativas inicialmente previstas, ejecutado más del 95 % del presupuesto destinado a actividades formativas con financiación.

### **GESTIÓN DE LA OFERTA DE PLAZAS DE FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS EN CIENCIAS DE LA SALUD**

En la convocatoria 2018/2019 se han ofertado un total de 1.507 plazas para la formación de especialistas, siendo la oferta de plazas superior a la previsión inicial, debido a la acreditación de nuevas plazas con respecto al ejercicio anterior.

En lo que respecta a las rotaciones externas, se gestionaron en 2019 un total de 3.225 solicitudes, resolviéndose favorablemente el 95 % de los expedientes. Siendo el número de solicitudes ligeramente inferior al previsto inicialmente de 3.490, si bien, las mismas son tramitadas a solicitud de las Comisiones de Docencia para la ampliación de conocimientos o aprendizaje de técnicas de los especialistas en formación y pueden variar en función de los itinerarios formativos aprobados en las Comisiones de Docencia.

### **CERTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL**

El número global de solicitudes gestionadas en 2019 ha sido de 16.875, siendo superior a las 11.755 previstas. Estas solicitudes tramitadas se corresponden con el Registro de "Urgencias Extrahospitalarias" (1.226), inscripciones y renovaciones en el Registro de Socorristas de la CM (15.490), reconocimiento de cualificaciones profesionales adquiridas en Estados Miembros de la Unión Europea (70) y habilitación del personal de los vehículos destinados a la realización de servicios de transporte sanitario por carretera (89).

---

## **ACREDITACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA DE PROFESIONES SANITARIAS**

El volumen de tramitación de los expedientes de acreditación depende del número de solicitudes de acreditación de actividades de formación continuada para profesiones sanitarias, presentadas por las instituciones públicas y privadas. En 2019 se solicitaron 11.085 acreditaciones. Se resolvieron 14.976 incluyendo expedientes pendientes del año anterior.

Se han realizado más evaluaciones de acciones formativas (6.900), respecto de las previstas (2.113), ya que también se han evaluado expedientes pendientes del año anterior.

## **ACTUALIZAR LOS CONVENIOS DE FORMACIÓN CON UNIVERSIDADES**

En 2019 se realizaron todas las Comisiones Mixtas preceptivas para el seguimiento de los convenios de formación de grado y posgrado relativos a las Ciencias de la Salud con Universidades.

El modelo de convenio único con universidades quedó en fase de borrador y actualmente está en fase de revisión.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD

**PROGRAMA :** 312D PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN

**CENTRO GESTOR :** 170100000 D.G. DE PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 COORDINACIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS DE PLANIFICACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROYECTOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD	PROYECTOS	2	2

**2 PROMOCIÓN E IMPULSO DE ACCIONES RELACIONADAS CON POLÍTICAS DE GARANTÍA DE ASEGURAMIENTO SANITARIO PÚBLICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	INFORMES	1	4
EDICIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS	EDICIONES	1	1

**3 EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA TARJETA SANITARIA INDIVIDUAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TARJETAS SANITARIAS INDIVIDUALES EMITIDAS	TARJETAS SANITARIAS	900.000	671.623

**4 FOMENTO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y COMPRA PÚBLICA INNOVADORA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN CIENTÍFICO-TECNICA	UNIDADES	1	4

**5 ACCIONES DE FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN EN CUIDADOS DE LA SALUD EN EL ÁMBITO DE LA ENFERMERÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
MANTENIMIENTO DEL CENTRO COLABORADOR JOANNA BRIGGS	CONVENIOS	1	1

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 312D PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN  
CENTRO GESTOR : 170100000 D.G. DE PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

6 IMPULSO DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA DE LAS FUNDACIONES DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA PARA LA ESTABILIZACIÓN DE LOS INVESTIGADORES Y ACTIVIDADES DE FOMENTO DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTABILIZACIÓN	INVESTIGADORES	90	90
		(M) 45	(M) 45
		(H) 45	(H) 45

7 ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD A TRAVÉS DE LA CONTRATACIÓN DE REVISTAS Y BASES DE DATOS CIENTÍFICAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DESCARGAS A TEXTO COMPLETO	DESCARGAS	1.150.000	1.025.940

8 DESARROLLO DEL PLAN DE FORMACIÓN CONTINUADA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDADES FORMATIVAS CON FINANCIACIÓN	ACTIVIDADES FORMATIVAS	1.731	1.789

9 GESTIÓN DE LA OFERTA DE PLAZAS DE FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS EN CIENCIAS DE LA SALUD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAZAS OFERTADAS EN FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS	PLAZAS	1.493	1.507
EXPEDIENTES DE ROTACIÓN EXTERNA GESTIONADOS	EXPEDIENTES	3.490	3.225

SECCIÓN : 17 SANIDAD

PROGRAMA : 312D PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN

CENTRO GESTOR : 170100000 D.G. DE PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**10 CERTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
EXPEDIENTES DE ACREDITACIÓN DE PROFESIONALES VINCULADOS AL ÁMBITO SANITARIO TRAMITADOS	EXPEDIENTES	11.755	16.875

**11 ACREDITACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA DE PROFESIONES SANITARIAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SOLICITUDES DE ACREDITACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA	SOLICITUDES DE ACREDITACIÓN	19.822	14.976
ACTUACIONES EVALUADAS CON COSTE	ACTUACIONES	2.113	6.900

**12 ACTUALIZAR LOS CONVENIOS DE FORMACIÓN CON UNIVERSIDADES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ELABORACIÓN DEL MODELO DE CONVENIO ÚNICO CON UNIVERSIDADES	CONVENIOS	1	0

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 312F **FORMACIÓN PERSONAL SANITARIO**

**Servicio:** 17118 **SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

---

El programa de Formación de Personal Sanitario ha tenido como finalidad genérica a dotar a los interesados de los conocimientos, habilidades y actitudes propias de la atención de salud, con el fin de alcanzar las competencias para el ejercicio profesional en los servicios del sistema sanitario.

Esta finalidad se ha concretado en las siguientes líneas de actividad:

### **RESIDENTE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN FORMACIÓN**

La formación sanitaria especializada en Ciencias de la Salud es una formación reglada y de carácter oficial que tiene como objeto dotar a los profesionales de los conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes propios de la correspondiente especialidad, de forma simultánea a la progresiva asunción por el interesado de la responsabilidad inherente al ejercicio autónomo de la misma.

La formación sanitaria especializada se realiza por el Sistema de Residencia, en el que los residentes reciben una formación teórico- práctica iniciándose en el ejercicio profesional retribuido. Dicha formación se realiza contando con la organización, supervisión y control de las comisiones de docencia, en centros y unidades docentes acreditadas en instituciones sanitarias (LEY 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias) para todas las titulaciones de grado con programas oficiales de especialidad reconocidos.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD

**PROGRAMA :** 312F FORMACIÓN PERSONAL SANITARIO

**CENTRO GESTOR :** 171188100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 RESIDENTE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN FORMACIÓN**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>		<b>REALIZADO 2019</b>	
RESIDENTE DE ENFERMERIA EN FORMACIÓN	ALUMNOS		371		317
		(M)	185	(M)	277
		(H)	186	(H)	40
RESID. ESPEC FORMACION MÉDICOS , FARMAC, PSICO, BIOLOGOS , FISIC	ALUMNOS		5.182		5.138
		(M)	2.591	(M)	3.356
		(H)	2.591	(H)	1.782

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**      **312F    FORMACIÓN PERSONAL SANITARIO**

**Servicio:**        **17118    SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

---

El programa de Formación de Personal Sanitario ha tenido como finalidad genérica a dotar a los interesados de los conocimientos, habilidades y actitudes propias de la atención de salud, con el fin de alcanzar las competencias para el ejercicio profesional en los servicios del sistema sanitario.

Esta finalidad se ha concretado en las siguientes líneas de actividad:

**RESIDENTE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN FORMACIÓN**

La formación sanitaria especializada en Ciencias de la Salud es una formación reglada y de carácter oficial que tiene como objeto dotar a los profesionales de los conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes propios de la correspondiente especialidad, de forma simultánea a la progresiva asunción por el interesado de la responsabilidad inherente al ejercicio autónomo de la misma.

La formación sanitaria especializada se realiza por el Sistema de Residencia, en el que los residentes reciben una formación teórico- práctica iniciándose en el ejercicio profesional retribuido. Dicha formación se realiza contando con la organización, supervisión y control de las comisiones de docencia, en centros y unidades docentes acreditadas en instituciones sanitarias (LEY 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias) para todas las titulaciones de grado con programas oficiales de especialidad reconocidos.

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA

**Servicio:** 17012 D.G. DE SALUD PÚBLICA

---

El presupuesto de gastos del programa 313B, cuyo centro gestor es la Dirección General de Salud Pública, da soporte a las actuaciones en materia de salud pública, que abarcan actuaciones de vigilancia epidemiológica y respuesta ante alertas sanitarias, de prevención de la enfermedad, de promoción de la salud pública y los hábitos saludables, así como las actuaciones de control en materia de higiene y seguridad alimentaria y, protección frente a los riesgos ambientales para la salud.

A continuación, se detalla el grado de cumplimiento de los objetivos, relacionados con los indicadores previstos para 2019:

**ASEGURAR TANTO EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS COMO LOS REQUISITOS DE TRAZABILIDAD, COMPOSICIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS ALIMENTOS**

Se han producido variaciones en los siguientes indicadores:

La consecución de este objetivo se logra mediante diversas actuaciones que lleva a cabo la D.G. de Salud Pública: inspecciones sin previo aviso, auditorías de sistemas de autocontrol, de procedimientos ante y post mortem en mataderos y de controles de etiquetado y de composición de diversos alimentos.

Respecto a realizar inspecciones y auditorías, en base al riesgo, a fabricantes, envasadores, almacenes, empresas de importación, en 2019 se efectuaron 12.688 frente a las 10.000 previstas inicialmente. El mayor número de controles se debe a que se estimó en base al censo en el momento de la previsión, pero a lo largo del año se actualiza el censo y a que se realizaron también controles en el comercio minorista, la restauración social y la restauración comercial.

En el caso de los procedimientos que tienen que implantar los mataderos, se previó realizar en cada establecimiento sendas auditorías en materia de bienestar animal, controles ante y post mortem, pero la detección de incumplimientos requirió realizar auditorías extraordinarias para comprobar su subsanación, alcanzando un total de 52, 30 programadas y 22 de seguimiento de los incumplimientos detectados.

Para comprobar que las empresas alimentarias proporcionan la información obligatoria al consumidor, se programan tanto revisiones del etiquetado de alimentos como análisis de composición de ingredientes y presencia de sustancias que originan alergias e intolerancias alimentarias.

Las etiquetas previstas para 2019 eran 1.300, y las comprobadas finalmente fueron 1.332. Una parte de esas comprobaciones se realizan en las empresas que tienen programadas inspecciones y auditorías, y el resto depende de las comunicaciones de puesta en el mercado realizadas por las empresas alimentarias (complementos alimenticios, alimentos destinados a grupos específicos de población).

En cuanto a las muestras y análisis de alimentos para verificación de la composición de alimentos, en 2019 se han analizado: 28 para determinación de organismos modificados genéticamente, 55 para determinación del contenido de gluten, 19 para la detección de diversos alérgenos, 9 de alimentos sin lactosa. Esto ha supuesto un total de 111 muestras.

### **PREVENIR LOS POSIBLES DAÑOS PARA LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES DERIVADOS DE SITUACIONES EN LAS QUE EXISTA UN RIESGO ALIMENTARIO POTENCIAL O DECLARADO**

Se refiere a actuaciones derivadas de problemas alimentarios, ya sean constatados, como un brote de intoxicación alimentaria con afectación de personas, como prevenir los potenciales gestionando alertas para la retirada de alimentos del mercado previamente a su adquisición por los consumidores. Es destacable en este objetivo los controles realizados al 100 % de los animales sacrificados en los mataderos de la Comunidad de Madrid, así como a los procedentes de actividades cinegéticas y de espectáculos taurinos, como medida preventiva que impide la transmisión de enfermedades al hombre a través del consumo de carne (zoonosis alimentarias). El último bloque de actuaciones se refiere a la investigación de residuos químicos y biológicos en alimentos.

Respecto a la investigación de brotes de toxiinfección alimentaria, en 2019 el número de inspecciones por este motivo ha sido 28, 10 más que en 2018.

Los controles asociados a alertas alimentarias en 2019 han sido 1.070, ligeramente superior a los 1.001 de 2018, pero confirma la tendencia creciente de los últimos años del número de alertas gestionadas. Por ejemplo, 296 en 2019, frente a 262 en 2018, lo que se achaca a la madurez del sistema de alerta europeo, ya que los países cada vez actúan con más transparencia y eficacia para activar el sistema. Cabe destacar, por la grave trascendencia sanitaria, cuatro alertas motivadas por brotes de intoxicación alimentaria por *Listeria monocytogenes* asociados al consumo de productos cárnicos (carne mechada y salchichas), que produjeron un elevado número de personas afectadas y que tuvieron una gran repercusión mediática.

En cuanto a las notificaciones a través del SCIRI de las explotaciones ganaderas positivas a residuos de medicamentos veterinarios, en 2019 se tramitaron 35, dato similar a 2017 (37), pero muy superior a las 28 de 2018. Este año tampoco ha sido necesario activar el sistema por los animales sacrificados en la Comunidad de Madrid.

La investigación de denuncias presentadas por consumidores han supuesto este año 262 inspecciones, 29 más que en 2018.

Respecto a los controles ante mortem y post mortem de animales sacrificados en los 11 mataderos de la Comunidad de Madrid, en 2019 han alcanzado la cifra de 27.679.221, superior a lo estimado (24.500.000). Esta cantidad depende de las relaciones comerciales de las empresas que explotan los mataderos.

La misma situación se ha dado con el número de animales destinados a consumo en la Comunidad de Madrid procedentes de espectáculos taurinos, que en 2019 han llegado a 3.629 animales, superior a lo estimado (2.800), y por el mismo motivo que en los sacrificios en mataderos: las relaciones comerciales que establecen los operadores económicos de las salas de tratamiento de carne de reses de lidia.



Respecto a los animales destinados a consumo humano en la Comunidad de Madrid procedentes de actividades cinegéticas, su número ha sido notablemente superior a lo previsto, por la variabilidad propia de estas actividades y las decisiones de los operadores alimentarios. Para determinar su aptitud para el consumo humano, se ha realizado el control de 4.776 animales.

Por la especie animal y la edad de sacrificio de los animales llegados a los establecimientos de la Comunidad de Madrid, se han sometido a vigilancia de EET's 19.521 animales frente a los 25.000 estimados inicialmente motivado por haber recibido los operadores de mataderos un menor número de este tipo de animales. Respecto a la vigilancia de triquina en mataderos, al elevarse el número de porcinos sacrificados, el total ha sido de 652.060, cuando lo previsto era 900.000, motivado por lo ya comentado respecto al sacrificio de animales en mataderos. Por último, han llegado a los mataderos 525 animales por programas de erradicación de enfermedades, menor a los 1.000 estimados inicialmente, motivado principalmente por el menor sacrificio de caprinos procedentes de estos programas por las relaciones comerciales de las empresas que explotan los mataderos.

Por último, en 2019, a las 111 muestras de composición citadas anteriormente, hay que añadir 127 para determinación de aditivos, 1.003 muestras de investigación de residuos de medicamentos veterinarios, 613 para determinar criterios microbiológicos, 642 para investigación de agentes zoonóticos y sus resistencias, así como 123 plaguicidas y 239 de contaminantes, alcanzado un total de 2.858 alimentos analizados en 2019.

### **GARANTIZAR QUE EL CONTROL OFICIAL EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SE EFECTÚA CONFORME A LA NORMATIVA Y FACILITAR A LOS SECTORES ALIMENTARIOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA**

Implica diversas actuaciones para mejorar la calidad y homogeneidad de los controles que lleva a cabo la DGSP en las empresas alimentarias.

En 2019 se impartieron un total de 10 cursos, 3 más que en 2018, y las materias abordadas han sido los requisitos de inspección de establecimientos alimentarios, las exportaciones, los controles en mataderos, los complementos alimenticios y el etiquetado de alimentos.

Se elaboraron o actualizaron 75 procedimientos e instrucciones, destacando la actualización de todos los documentos referentes al muestreo y análisis de alimentos, del control de empresas exportadoras de alimentos, de la gestión de alertas alimentarias y del mandato de auditoría interna.

En relación con las supervisiones, se realizaron 44 frente a la 50 previstas. Igualmente, en 2019 se realizaron 5 auditorías internas. Por otra parte, el número de informes realizados a consecuencia de las auditorías externas de la Comisión Europea fue 7: unas veces consistieron en cuestionarios previos al desarrollo de las auditorías externas y otras a la propuesta o seguimiento de planes de acción en ámbitos tan variados como el bienestar animal en mataderos, los alimentos listos para el consumo o el control oficial del sector alimentario del atún.

El número total de guías de autocontrol alimentaria propuestos por las asociaciones sectoriales que se evaluaron en 2019 fue 35, habiendo sido 41 en 2018. Esto confirma que estas entidades encuentran útil esta sistemática para potenciar la implantación de los sistemas de autocontrol en los establecimientos asociados o dependientes de ellos.

En 2019, no se elaboraron publicaciones nuevas, pero sí que se continuó con una elevada actualización de contenidos en la Web de la Consejería de Sanidad.

### **GESTIONAR LAS DEMANDAS ASOCIADAS A AUTORIZACIONES DE EMPRESAS ALIMENTARIAS PARA COMERCIO COMUNITARIO Y CON PAÍSES TERCEROS**

Implica actuar ante solicitudes de empresas alimentarias, que requieren autorizaciones para comercializar alimentos.

Para la concesión del Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos se han efectuado 250 inspecciones, el doble que en 2018, según las solicitudes presentadas por las empresas de la Comunidad de Madrid.

Se han atendido 1.364 demandas por exportación de alimentos, un incremento notable frente a las 1.039 de 2018. Dar respuesta a estas solicitudes ha implicado realizar inspecciones, auditorías y tomas de muestras específicas, la emisión de certificados de libre venta y de certificados que acompañan a las partidas enviadas a terceros países.

Por último se han autorizado los 23 desolladeros anexos a plazas de toros previstos, a 12 Ayuntamientos para la celebración de matanzas domiciliarias de cerdo y se han autorizado 50 veterinarios para participar en las mismas y en el control de carne de caza in situ.

### **PROMOVER LA SALUD Y PREVENIR LAS ENFERMEDADES DE LA POBLACIÓN MADRILEÑA ATENDIENDO A SUS NECESIDADES CON UN ALTO GRADO DE CALIDAD Y HACIENDO FRENTE A LAS POSIBLES AMENAZAS PARA LA SALUD PÚBLICA A TRAVÉS DE PROGRAMAS GENERALES O ESPECÍFICOS QUE PERMITAN MEJORAS EN LA EDUCACIÓN PARA LA SALUD DE TODOS LOS GRUPOS DE LA POBLACIÓN, ESPECIALMENTE DE AQUELLOS GRUPOS ETÁREOS QUE REQUIEREN UNA ESPECIAL ATENCIÓN, EN FUNCIÓN DE SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES Y EN COLECTIVOS DE ESPECIAL VULNERABILIDAD**

Desde la dirección General de Salud Pública se han desarrollado los siguientes programas específicos destinados a colectivos vulnerables, para la consecución de este objetivo:

Servicio de mediación en salud pública con la comunidad gitana

Los estudios de salud (Encuesta Nacional de Salud de la Población Gitana 2006 y 2014), señalan que el estado de salud de la población gitana sigue siendo sistemáticamente peor que la del conjunto de la población del mismo estrato social o económico, debido fundamentalmente al carácter estructural de la desigualdad. Se observa en general que

existen desigualdades con respecto al resto de población y que éstas aumentan con la edad.

Ante esta situación, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid pone en marcha un Plan de Acciones en Salud con la comunidad gitana 2016-2020, enmarcado en la Estrategia Nacional de Inclusión de la Población Gitana 2012-2020 y acorde con el Plan de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid, el cual contempla dos líneas estratégicas dirigidas a mejorar el acceso de la población gitana al sistema sanitario y disminuir la brecha existente en su estado de salud con respecto a la población general, reorientando y adaptando culturalmente los servicios de salud pública con su participación en el análisis de las necesidades y problemas de salud y en el diseño de las intervenciones más pertinentes y eficaces para abordarlos. Entre los objetivos específicos del Plan, se incluye el de “Incorporar medidas para la adaptación cultural de los Servicios sanitarios y, específicamente, “Fomentar el desarrollo de la mediación intercultural en el ámbito de la salud y desarrollar estrategias para impulsar agentes de salud entre la Comunidad Gitana”.

En el marco de este Plan y para la consecución del referido objetivo, la Dirección General de Salud Pública ha formalizado un contrato para la prestación de un Servicio de Mediación en Salud Pública con la Comunidad Gitana en la Comunidad de Madrid 2019-2020. Este contrato asciende a 171.950,00 euros, (IVA exento), siendo el cometido del servicio contratado facilitar la comunicación entre los profesionales del sistema sanitario y la comunidad gitana, desarrollando acciones de mediación intercultural a fin de mejorar su acceso a los diferentes programas de prevención, promoción de la salud y atención sanitaria así como para prevenir, abordar y resolver posibles conflictos en las zonas territoriales que se prioricen. El proyecto contempla un plan de intervención en mediación y promoción de salud, desarrollando actuaciones en tres ámbitos de intervención (familiar, individual y comunitario) y la población diana.

Programa de promoción de salud de las mujeres.

El objetivo de este programa es promover la salud y prevenir las enfermedades de la población madrileña atendiendo a sus necesidades, con un alto grado de calidad y haciendo frente a las posibles amenazas para la salud pública a través de programas generales o específicos que permitan mejoras en la educación para la salud de todos los grupos de población, especialmente de aquellos grupos etarios que requieren una especial atención, en función de sus características y necesidades y en colectivos de especial vulnerabilidad.

La consecución de este objetivo se logra mediante diversas actuaciones que lleva a cabo la D.G. de Salud Pública para sensibilizar sobre la Violencia de género hacia las mujeres, elaborando y distribuyendo varias publicaciones y materiales de divulgación. Destacar las actuaciones llevadas a cabo dentro del Programa de Promoción de Salud de las Mujeres, del Día Internacional contra la violencia de género del 25 de noviembre.

Programa de personas mayores.

El objetivo es promover la salud y prevenir las enfermedades en este colectivo de la población especialmente vulnerable a través de programas específicos que permitan mejorar su salud, en función de sus características y necesidades.

Se han elaborado y difundido distintos materiales de divulgación y publicaciones, para la prevención de la ola de calor, especialmente en la población más vulnerable. Además, se ha diseñado un estudio de investigación: "Aislamiento y Soledad de las personas mayores": Factores predisponentes. En base a los datos de encuestas, Sivfrent e Informe de Salud.

Programa de prevención y diagnóstico precoz de VIH y otras infecciones de transmisión sexual:

Con el objetivo de contribuir al control de la epidemia de VIH y otras ITS, promoviendo la prevención y el diagnóstico precoz en población general y en colectivos especialmente vulnerables.

Las líneas de actuación más importantes llevadas a cabo para la consecución de estos objetivos son:

Estrategias de incorporación de pruebas rápidas de VIH/ITS en entornos clínicos y no clínicos de la Comunidad de Madrid.

Durante el año 2019 se han adquirido 356 kit Oraquick Advance (8.900 unidades), 317 kit Determine VIH (6.330 unidades) y 675 kit Nadal Sífilis (13.500 unidades).

Se distribuyen pruebas rápidas de VIH: 13.325 unidades y 4.240 unidades de sífilis. Se realizan: 13.146 pruebas de VIH (216 reactivos, 1,56 %) y 5.010 pruebas de sífilis (223 reactivos, 4,45 %).

Acciones de Sensibilización, Información y Educación.

La información es clave en la prevención del VIH. Se realizan materiales preventivos e informativos en distintos idiomas, adaptándolos a la población general y distintos colectivos específicos, y en particular a los grupos más vulnerables a la infección (colectivo LGTBI, inmigrantes, etc.), siendo elemento fundamental en la estrategia preventiva.

Se editan/reeditan y distribuyen materiales de información, educación y comunicación (IEC) sobre VIH/SIDA y otras ITS.

Formación.

El objetivo de los cursos realizados durante 2019 es actualizar y capacitar a los profesionales de Atención Primaria, ONG y otras entidades públicas en aspectos epidemiológicos, preventivos, clínicos y psico-sociales del VIH y otras ITS y sobre counseling y ofrecimiento de pruebas diagnósticas para contribuir a disminuir el retraso diagnóstico, mejorar el manejo clínico y prevenir el estigma y la discriminación en los colectivos más vulnerables a la infección.

Programa de nutrición y estilos de vida.

Para lograr el objetivo de Con respecto al indicador "Publicaciones de educación para la salud", relacionado con la ejecución de campañas para la promoción y prevención de la salud pública de la Comunidad de Madrid, se han realizado los siguientes materiales:

Publicaciones sobre la campaña diario saludable.

Este material tiene como objetivo concienciar sobre la importancia de mantener un estilo de vida saludable, comenzando en la etapa infantil, concretamente en los alumnos de 3º de educación infantil. Con esta actividad se pretende que los menores realicen un consumo mayor de frutas y verduras, aumenten la práctica de actividad física y dediquen menor tiempo al ocio pasivo.

Para el desarrollo de la Campaña de Diario Saludable fue necesaria la impresión de 85.000 ejemplares de Diarios Saludables con un importe de 25.404,70 €, así como la edición de 65.000 imanes con un importe de 4.011,15 €.

Publicaciones materiales aula de salud pública.

La Dirección General de Salud Pública ofrece a los Centros de Educación Primaria el Aula de Salud Pública, espacio para el desarrollo de talleres de educación para la salud, como una actividad significativa que apoya el trabajo de promoción de la salud que se realiza en los centros educativos de la Comunidad de Madrid

Los objetivos generales del aula de salud pública son dar a conocer las competencias de la Consejería de Sanidad y la promoción de los hábitos de vida saludables por medio de contenidos audiovisuales e interactivos.

Para la realización de los talleres del aula de salud pública, ha sido necesaria la impresión de 18.000 unidades de materiales (6.000 ejemplares de carnet de agente de salud pública, 6.000 trípticos y 6.000 cuadernos) por un importe de 9.032,65 €. Otros materiales educativos necesarios para las actividades del aula de salud pública fueron 6.000 imanes, con un importe de 1.845,25€.

Para el desarrollo del programa Saludatuvida, programa de Promoción de la Salud y Prevención en los centros educativos, se han adquirido 6.000 pendrives de 8 GB de capacidad, para grabar las actividades que van a utilizar los docentes, por un importe de 15.028,20 €.

La Dirección General de Salud Pública gestiona dos líneas de subvención para la consecución de este objetivo.

#### 1 Subvenciones destinadas a entidades locales año 2019

La convocatoria de esta subvención se ha efectuado mediante Orden 1209/2019, de 5 de noviembre, del Consejero de Sanidad, con un crédito máximo destinado de 100.000 € para el desarrollo de programas de promoción de la salud destinados a la ciudadanía.

Se han beneficiado de estas subvenciones las entidades locales de la Comunidad de Madrid que han presentado proyectos para el desarrollo en el año 2020 de una o más actividades en materia de la promoción de la salud en su ámbito municipal. La subvención percibida por cada entidad local beneficiaria ha sido de 5.000 euros.

2 Subvenciones destinadas a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas de prevención y diagnóstico precoz de VIH/Sida e Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) año 2019.

Mediante Orden 646/2019, de 29 de mayo, de la Consejería de Sanidad, se ha aprobado la convocatoria para el año 2019 de subvenciones destinadas a asociaciones y otras organizaciones sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas de prevención y diagnóstico precoz de VIH/Sida e Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) dirigidos a grupos de población de alta prevalencia o especialmente vulnerables a estas enfermedades. Con un crédito de 500.000 €.

Su objetivo principal es mejorar la eficacia de las intervenciones de prevención y diagnóstico precoz del VIH a las poblaciones más vulnerables y favorecer la participación e implicación de la comunidad en la lucha contra la epidemia, mediante el asesoramiento y valoración de los proyectos para su financiación.

La Orden 1144/2019, de 23 de octubre, de la Consejería de Sanidad, ha resuelto esta convocatoria concediendo una subvención a 28 proyectos encaminados a este objetivo.

### **DESARROLLO DE CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN PREVENTIVA DIRIGIDAS A LA POBLACIÓN MADRILEÑA, MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL CALENDARIO VACUNAL**

Los programas de vacunación tienen como objetivo disminuir la morbi-mortalidad producida por los agentes infecciosos incluidos en las vacunas. La vacunación sistemática infantil está bien implantada en nuestra Comunidad, pero necesitamos seguir manteniendo altas coberturas. La aparición de nuevas vacunas, la necesidad de proteger a los adultos, situaciones asociadas a explosión laboral, viajes o ciertos estilos de vida, pueden requerir recomendaciones específicas de vacunación a lo largo de toda la vida.

Durante el año 2019 se ha suministrado un total de 3.026.531 de dosis de vacunas en los 761 centros de vacunación autorizados en la Comunidad de Madrid. De ellas, 1.828.908 dosis son vacunas del calendario vacunal infantil y del adulto y 1.197.623 dosis son vacunas frente a la gripe.

### **PREVENIR LAS ENFERMEDADES SUSCEPTIBLES DE VACUNACIÓN A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE VACUNACIÓN DIRIGIDOS A LA POBLACIÓN MADRILEÑA, MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL CALENDARIO VACUNAL**

El objetivo ha sido alcanzado, obteniendo los resultados previstos en los dos indicadores. Se siguen manteniendo altas coberturas de vacunación en los niños del calendario vacunal. En julio de 2019 se comenzó una campaña de captación activa de las cohortes de 2001 y 2002 para vacunar frente a 4 tipos de meningitis, alcanzándose unas coberturas de vacunación de un 57,54 % en la cohorte de 2001 y de un 50,85 % en la de 2002.

En la campaña 2019-20 se han adquirido un total de 1.250.000 dosis de vacunas antigripales desglosadas en dos especialidades farmacéuticas: 600.000 dosis de vacuna fraccionada (para personas de entre 6 meses y 59 años con factor de riesgo y de 60 a 64 con o sin factor de riesgo) y 650.000 de vacuna mejorada (se administra a personas de edad igual o mayor de 65 años mientras haya disponibilidad de vacuna).

La vacunación comenzó el día 28 de octubre y finalizó el 14 de febrero. Se administraron 1.119.127 dosis 70.407 dosis más que en la campaña anterior (6 %).

Las coberturas alcanzadas en esta campaña 2019-2020 son superiores a las de la última campaña 2018-2019 en todos los tramos de edad y en todos los grupos de riesgo. La cobertura alcanzada en el grupo de mayores de 65 años fue del 58,20 %, en mujeres embarazadas ha pasado de un 44,48 % en la temporada 2018-2019 a un 55,81 % en la actual y la cobertura de vacunación en personal sanitario de atención primaria ha sido de un 39 %, siendo entre el personal de enfermería de un 43,03 % y entre profesionales médicos de un 44,68 %.

### **ELABORAR, EJECUTAR Y EVALUAR EL PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES EN LA COMUNIDAD DE MADRID, GESTIONANDO LAS ALERTAS Y ACTUACIONES NECESARIAS**

El ámbito de este objetivo es el estudio, análisis y seguimiento de la Enfermedades de Declaración Obligatoria en la Comunidad de Madrid, la investigación exhaustiva de las alertas comunicadas y cuantas actuaciones sean necesarias para evitar que pueda afectar a la salud de la población.

### **CONOCER EL ESTADO DE SALUD DE LA POBLACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE EL DESARROLLO DE ESTUDIOS QUE ANALICEN ENTRE OTROS, FACTORES DE RIESGO Y MORBIMORTALIDAD Y ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS PREVENTIVAS Y DE CONTROL DE ENFERMEDADES CON EL FIN DE PREVENIR LAS ENFERMEDADES Y DE ORIENTAR AL SISTEMA SANITARIO EN LA PRIORIZACIÓN DE SUS ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE SALUD EN LA POBLACIÓN**

El objetivo ha sido alcanzado.

Se trata de un trabajo de investigación donde se evalúan ciertos factores de determinadas enfermedades que, bien por su prevalencia, bien por su gravedad, influyen en el gasto general de la atención sanitaria de la población, de manera que puedan establecerse pautas que desarrollen las estrategias más beneficiosas para el Sistema de Salud y sus usuarios.

### **MINIMIZAR LOS RIESGOS AMBIENTALES PARA LA SALUD DE LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA, MEDIANTE LA INSPECCIÓN Y EL CONTROL DE INSTALACIONES DE RIESGO Y MEDIANTE CONTROL DE OTROS FACTORES AMBIENTALES FÍSICOS Y ECOSISTEMAS, INTERVIENIENDO FRENTE A LOS RIESGOS Y ALERTAS, Y EVALUANDO LOS POSIBLES EFECTOS SOBRE LA SALUD**

El objetivo general se ha alcanzado en su totalidad, disminuyendo ligeramente el número de inspecciones, controles analíticos, etc., debido a la bajada del epígrafe de “análisis de muestras de vectores de leishmaniasis (flebotomos)”, como consecuencia de la mejora en el control del brote de dicha enfermedad en la Comunidad de Madrid.

El 100 % de los abastecimientos municipales y el 80% de los privados de agua de consumo humano se calificaron en categoría A (máximo nivel de calidad). El 85 % de las

instalaciones de piscinas inspeccionadas se clasificaron en la categoría A o B y el 100 % de parques acuáticos inspeccionados cuentan con unas buenas condiciones estructurales e higiénico-sanitarias (un parque acuático cerró en 2019). En el 89 % de las muestras tomadas en piscinas no se han detectado incumplimientos. La clasificación anual de las zonas de baño remitida a la Unión Europea ha sido: 3 excelentes y 2 buenas.

En cuanto a las torres de los hospitales y centros sanitarios, el 44,1 % de las torres de refrigeración cuentan con unas condiciones estructurales e higiénico-sanitarias buenas (categoría A) o adecuadas (52,7 %) (Categoría B). En cuanto al resto de las torres, el 54,9 % están en categoría A y el 40,4 % en categoría B. El 60,4 % de los sistemas de agua caliente sanitaria (ACS) inspeccionados se clasifican en categoría A y el 30,4 % en categoría B. El 64,3 % de los dispositivos de pulverización se encuentran en la categoría A. En cuanto a los resultados de las muestras analizadas, en el 80,2 % de las torres analizadas no se ha detectado Legionela. De las 131 muestras analizadas en los sistemas de ACS, en el 85,1 % hay ausencia de Legionela. En los vasos de hidrotérmicos (61 muestras recogidas), no se ha detectado Legionela en el 86,4 % de las mismas. En los sistemas que pulverizan agua al ambiente y en otras instalaciones, sólo se detectó la presencia de Legionela en una de las muestras.

En cuanto a Industria Química, verificación del REACH y CLP: el 100% de los fabricantes y de los representantes exclusivos, un 86 % de los importadores inspeccionados, el 73 % de los usuarios intermedios y el 82 % de los distribuidores se encuentran clasificados en categoría A. En relación a la industria de detergentes de industria alimentaria: el 73 % de los fabricantes, el 100 % de los envasadores y el 75 % de los almacenistas se encuentran clasificados en categoría A.

A.

De los materiales en contacto con alimentos: el 93 % de fabricantes o envasadores y el 84% de los almacenistas se encuentran clasificados en categoría A. En relación a los Biocidas: el 53 % de fabricantes, el 58 % de almacenistas, el 50 % de envasadores y el 59 y el 57 % de empresas de servicios biocidas con almacén y sin almacén respectivamente se encuentran clasificados en categoría A.

Por otra parte, se han identificado 10.616 ejemplares de vectores transmisores de leishmaniosis, resultado algo inferior a lo previsto debido al menor número de muestras tomadas en la zona suroeste de la Comunidad de Madrid donde el brote de esta enfermedad ha disminuido mucho. La densidad media observada ha sido de 90,8 flebotomos/m<sup>2</sup> en la zona del brote y de 29,8 flebotomos/m<sup>2</sup> en el resto de la Red de vigilancia. Además, se han tomado 640 muestras de vectores transmisores de arbovirus, siendo 34 de ellos positivos (*Aedes albopictus*), todas ellas en el municipio de Velilla de San Antonio.

Con respecto al indicador análisis de muestras de vectores de leishmaniosis, su disminución con respecto al dato previsto se debe a la mejora en el control del brote de leishmaniosis en la Comunidad de Madrid, lo que ha supuesto un menor muestreo en la zona del brote.

En cuanto al indicador análisis de muestras de vectores transmisores de arbovirus, su aumento respecto a los datos previstos se debe al incremento de muestras tomadas en Velilla de San Antonio, donde se detectó un foco de mosquito tigre en septiembre de 2018 y era necesario conocer la distribución de este vector en el dicho municipio durante 2019.



Los indicadores: alertas gestionadas en sanidad ambiental; proyectos de impacto ambiental evaluados; informes de sanidad ambiental realizados; autorizaciones/notificaciones en materia de sanidad ambiental y autorizaciones/notificaciones en materia de alimentación, son indicadores de demanda, con lo que las previsiones se hacen en base a una estimación de las actuaciones realizadas el año anterior, pero no se puede prever el número exacto.

**PREVENIR EL FRAUDE ALIMENTARIO Y GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS ALIMENTARIOS Y SU PUBLICIDAD, DESDE LA PRODUCCIÓN HASTA EL CONSUMO, MEDIANTE LA VIGILANCIA Y EL CONTROL DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS, ASI COMO GARANTIZAR EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR UNA INFORMACIÓN VERAZ EN LOS ALIMENTOS QUE CONSUME**

En líneas generales, los objetivos se han cumplido en la práctica totalidad de las actividades previstas para el año 2019, así, durante este año se han practicado 702 actuaciones de control de alimentos para verificar posibles prácticas engañosas o fraudulentas, estas actividades se han centrado fundamentalmente en alimentos de gran consumo en nuestra comunidad como productos cárnicos, pescado, quesos, aceites etc.

Se han muestreado para su análisis 205 productos para comprobar de la veracidad de la información que se incorpora en su etiquetado y la idoneidad de su composición a lo estipulado en las diferentes Normas y características de Calidad, verificando aspectos como categorías extra, especies de mayor valor comercial, contenido efectivo, presencia de determinados ingredientes, calibres etc.

Se han controlado 1.587 etiquetas de alimentos comercializados en nuestra comunidad para verificar el cumplimiento de la normativa de la información obligatoria y facultativa al consumidor buscando y posibles engaños al consumidor en cualquiera de los apartados en los que se divide la etiqueta (ingredientes, origen, marcas o sellos de garantía, denominaciones, imitaciones, imágenes engañosas, aspectos nutricionales etc.

Hay que reseñar la intensa actividad inspectora que se lleva a cabo desde los últimos años para el control de posibles fraudes en sectores tan importantes como el de productos ibéricos, consecuencia de los últimos escándalos de fraude detectados en el sector, lo que ha supuesto la revisión de trazabilidad hasta origen de más de 16.000 precintos de jamones y paletas ibéricas, con la verificación de más de 20.000 albaranes y/o facturas.

En materia de publicidad engañosa, se han practicado 524 acciones de control de la veracidad de los mensajes incluidos en las etiquetas de los alimentos, páginas web de venta, así como en revistas y folletos publicitarios, centrandó la búsqueda en aquellos mensajes engañosos relacionados con la prevención y/o curación de enfermedades que suponen un verdadero fraude al consumidor.

Como consecuencia de todas estas acciones, se han iniciado un total de 27 expedientes sancionadores por una cuantía propuesta de 1.546.830 €.

---

## **REDUCIR EL USO DE DROGAS EN MENORES Y JÓVENES, Y RETRASAR LA EDAD DE INICIO, AUMENTANDO LA PERCEPCIÓN DE RIESGO FRENTE AL CONSUMO DE DROGAS**

En el marco estratégico y competencial de la Dirección General de Salud Pública (DGSP), constituye un objetivo prioritario en el ámbito de la prevención de drogodependencias y otros trastornos adictivos.

Como tal objetivo estratégico, corresponde ahora su evaluación mediante indicadores directos asociados a su logro y que se incluyen en las encuestas periódicas realizadas a nivel nacional (Coordinadas por el Plan Nacional sobre Drogas) que son la Encuesta ESTUDES y la Encuesta EDADES. Ambas, permiten un conocimiento adecuado de los patrones y tendencias de consumo en la población madrileña y constituyen una base sobre la que diseñar acciones preventivas.

Por ello, se puede concluir que el objetivo de referencia se ha alcanzado en la mayoría de los indicadores a la vista de los datos reflejados en estas encuestas. Sólo el cannabis a la vista de los resultados obtenidos (prevalencia de 17,9 % vs 15 %) sigue siendo objetivo principal en materia de prevención de adicciones.

En las edades medias de inicio de consumo se observa un ligero retraso para la mayoría de las sustancias.

Actuaciones de prevención de adicciones: Servicio Itinerante de la prevención de las adicciones “drogas o tú”:

El servicio permite ofrecer información veraz en relación a las drogas en los espacios propios de ocio y tiempo libre de adolescentes, jóvenes, padres, educadores y población general.

Favorece la adopción de actitudes contrarias al consumo de drogas incluidos el alcohol y el tabaco, dando respuesta a las necesidades y expectativas de adolescentes y jóvenes, abordando la prevención de drogodependencias con un enfoque y medios más receptivos para llegar a esta población.

El servicio está disponible durante todo el año con horario flexible y actúa directamente en los espacios de encuentro de la población adolescente y joven. Durante el año 2019 fue visitado por un total de 28.284 adolescentes y jóvenes de entre 9 y 16 años.

## **REDUCIR EL SOBREPESO Y LA OBESIDAD INFANTIL PROMOVRIENDO ESTILOS DE VIDA SALUDABLES**

“La dirección General de Salud Pública desarrolla el programa de desayunos saludables”. El desayuno juega un papel fundamental en el óptimo desarrollo durante las etapas de crecimiento (infancia y adolescencia) y se asocia a la consecución de un mayor rendimiento físico e intelectual.

El objetivo del programa es la sensibilización de la comunidad escolar (alumnado, profesorado y familias) en la importancia del desayuno y el mantenimiento de hábitos de higiene bucodental adecuados.

Para la realización de la campaña de desayunos saludables ha sido necesaria la impresión de 40.000 ejemplares de salvamanteles (9.123,40 €); 40.000 ejemplares de folletos (1.657,70 €); 3.000 ejemplares de carteles (701,80 €); 3.000 unidades de la pirámide de alimentación saludable (925,65 €); 50.000 ejemplares del folleto dientes brillantes (8.463,95€); 50.000 pegatinas de como cepillarse los dientes (1.300,75 €) y material educativo correspondiente a los premios de desayunos saludables (1.029,71 €).

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA  
**CENTRO GESTOR :** 170120000 D.G. DE SALUD PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1 ASEGURAR TANTO EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS COMO LOS REQUISITOS DE TRAZABILIDAD, COMPOSICIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS ALIMENTOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSPECCIONES Y AUDITORÍAS, EN BASE AL RIESGO, A FABRICANTES, ENVASADORES, ALMACENES, EMPRESAS DE IMPORTACIÓN	INSPECCIONES	10.000	12.688
AUDITORÍAS DE BIENESTAR ANIMAL, SUBPRODUCTOS Y PROCEDIMIENTOS ANTEMORTEM EN MATADEROS	AUDITORÍAS	30	52
INFORMES REVISIÓN DE ETIQUETAS DE ALIMENTOS	INFORMES	1.300	1.332
DETERMINACIONES DE MUESTRAS Y ANÁLISIS DE ALIMENTOS PARA VERIFICACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DE ALIMENTOS INFANTILES	DETERMINACIONES	125	111

- 2 PREVENIR LOS POSIBLES DAÑOS PARA LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES DERIVADOS DE SITUACIONES EN LAS QUE EXISTA UN RIESGO ALIMENTARIO POTENCIAL O DECLARADO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSPECCIONES E INFORMES FRENTE A BROTES DE TOXIINFECCIONES DE ORIGEN ALIMENTARIO	INSPECCIONES	50	28
INSPECCIONES E INFORMES ANTE ALERTAS ALIMENTARIAS	INSPECCIONES	500	1.070
NOTIFICACIONES A TRAVES DEL SCIRI DE LAS EXPLOTACIONES GANADERAS POSITIVAS A RESIDUOS A NIVEL DE LA COMUNIDAD DE MADRID	ALERTAS	40	35
INSPECCIONES E INFORMES ANTE DENUNCIAS EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA	INSPECCIONES	300	262
CONTOLES ANTEMORTEM Y POSTMORTEM DE ANIMALES SACRIFICADOS EN MATADEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	CONTROLES	24.500.000	27.679.221
INSPECCIONES POSTMORTEM DE ANIMALES PROCEDENTES DE ESPECTÁCULOS TAURINOS	INSPECCIONES	2.800	3.629
INSPECCIONES DE ANIMALES DE CAZA DESTINADOS A COMERCIALIZACIÓN	INSPECCIONES	4.000	4.776
INSPECCIONES EN ANIMALES OBJETO DE VIGILANCIA DE EET'S	INSPECCIONES	25.000	19.521
ANIMALES VIGILADOS DE TRIQUINA EN MATADEROS (PORCINOS)	CABEZAS DE GANADO	900.000	652.060

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 170120000 D.G. DE SALUD PÚBLICA

OBJETIVOS/INDICADORES			
ANIMALES AFECTADOS EN MATADERO CON MOTIVO DE LOS PROGRAMAS DE ERRADICACIÓN DE ENFERMEDADES	CABEZAS DE GANADO	1.000	525
MUESTRAS Y ANALISIS DE ALIMENTOS PARA INVESTIGACIÓN DE CRITERIOS MICROBIOLÓGICOS	DETERMINACIONES	700	613
PATÓGENOS ZONÓTICOS E INVESTIGACIÓN DE RESISTENCIAS ANTIMICROBIANAS	INVESTIGACIONES	560	642
MUESTRAS Y ANÁLISIS DE ALIMENTOS PARA VIGILANCIA DE PRESENCIA DE CONTAMINANTES QUÍMICOS	DETERMINACIONES	250	239
MUESTRAS Y ANÁLISIS DE ALIMENTOS PARA DETERMINACIÓN DE ADITIVOS	DETERMINACIONES	150	127
MUESTRAS Y ANÁLISIS DE ALIMENTOS PARA VIGILANCIA DE PRESENCIA DE RESIDUOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS	DETERMINACIONES	1.000	1.003
MUESTRAS Y ANÁLISIS DE ALIMENTOS PARA VIGILANCIA DE PRESENCIA DE PLAGUICIDAS	DETERMINACIONES	130	123

- 3 GARANTIZAR QUE EL CONTROL OFICIAL EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SE EFECTÚA CONFORME A LA NORMATIVA Y FACILITAR A LOS SECTORES ALIMENTARIOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CURSOS ESPECÍFICOS PARA FORMACIÓN PROFESIONAL	CURSOS	6	10
PROCEDIMIENTOS INSTRUCCIONES ELABORADOS O ACTUALIZADOS	PROTOCOLOS	40	75
SUPERVISIONES EN MATADEROS Y EN SSPA	INSPECCIONES	50	44
AUDITORÍAS INTERNAS, SISTEMA DE CONTROL OFICIAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA	AUDITORÍAS	6	5
INFORMES CON MOTIVO DE AUDITORÍAS EXTERNAS EFECTUADAS POR LA COMISIÓN EUROPEA	INFORMES	5	7
GUÍAS DE AUTOCONTROL ALIMENTARIA PROPUESTAS POR LAS ASOCIACIONES SECTORIALES Y OTRAS ENTIDADES	PUBLICACIONES	30	35
DOCUMENTOS TÉCNICOS Y FOLLETOS EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA ELABORADOS Y PUBLICADOS EN LA WEB	PUBLICACIONES	5	0

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 170120000 D.G. DE SALUD PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 GESTIONAR LAS DEMANDAS ASOCIADAS A AUTORIZACIONES DE EMPRESAS ALIMENTARIAS PARA COMERCIO COMUNITARIO Y CON PAÍSES TERCEROS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSPECCIONES E INFORMES RELATIVOS A SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN EN EL REGISTRO GENERAL SANITARIO DE EMPRESAS ALIMENTARIA	INSPECCIONES	100	250
DEMANDAS ASOCIADAS A LA EXPORTACIÓN-IMPORTACIÓN DE ALIMENTOS	SOLICITUDES	1.100	1.364
AUTORIZACIONES CONCEDIDAS A LOCALES DE FAENADO O DESOLLADEROS DE CARNES DE RESES DE LIDIA ANEXOS A LAS PLAZAS DE TOROS	AUTORIZACIONES	25	23
AUTORIZACIONES CONCEDIDAS A LOS AYUNTAMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA CAMPAÑA ANUAL DE MATANZA	AUTORIZACIONES	19	12
VETERINARIOS AUTOR. EN CAMPAÑA DE CONTROL DE CARNES PROCED. DE MATANZAS DOMICILIARIAS Y CARNES EN LUGARES DE CAZA	PROFESIONALES	50	50
		(M) 17	(M) 16
		(H) 33	(H) 34

**5 PROMOVER LA SALUD Y PREVENIR LAS ENFERMEDADES DE LA POBLACIÓN MADRILEÑA ATENDIENDO A SUS NECESIDADES CON UN ALTO GRADO DE CALIDAD Y HACIENDO FRENTE A LAS POSIBLES AMENAZAS PARA LA SALUD PÚBLICA A TRAVÉS DE PROGRAMAS GENERALES O ESPECÍFICOS QUE PERMITAN MEJORAS EN LA EDUCACIÓN PARA LA SALUD DE TODOS LOS GRUPOS DE LA POBLACIÓN, ESPECIALMENTE DE AQUELLOS GRUPOS ETÁREOS QUE REQUIEREN UNA ESPECIAL ATENCIÓN, EN FUNCIÓN DE SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES Y EN COLECTIVOS DE ESPECIAL VULNERABILIDAD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PUBLICACIONES DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD	PUBLICACIONES	30.000	1.431.000
PROYECTOS DE VIH SUBVENCIONADOS	CONVOCATORIAS	25	28
PRUEBAS RÁPIDAS DIAGNÓSTICO PRECOZ VIH/ITS	PERSONAS	18.000	18.156
		(M) 3.600	(M) 9.078
		(H) 14.400	(H) 9.078
ACTOS PÚBLICOS PROMOCIÓN SALUD	EVENTOS	50	13
AULA DE SALUD PÚBLICA (NIÑOS PARTICIPANTES)	MENORES	3.500	3.516
		(M) 1.750	(M) 1.758
		(H) 1.750	(H) 1.758
DESAYUNOS SALUDABLES (NIÑOS PARTICIPANTES)	MENORES	30.000	29.376
		(M) 15.000	(M) 14.688

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 170120000 D.G. DE SALUD PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

		(H)	15.000	(H)	14.688
--	--	-----	--------	-----	--------

- 6 DESARROLLO DE CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN PREVENTIVA DIRIGIDAS A LA POBLACIÓN MADRILEÑA, MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL CALENDARIO VACUNAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DOSIS VACUNAS ADMINISTRADAS	PERSONAS	3.500.000	3.026.532
		(M) 1.940.000	(M) 1.513.266
		(H) 1.560.000	(H) 1.513.266

- 7 PREVENIR LAS ENFERMEDADES SUSCEPTIBLES DE VACUNACIÓN A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE VACUNACIÓN DIRIGIDOS A LA POBLACIÓN MADRILEÑA, MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL CALENDARIO VACUNAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRIMOVACUNACIÓN, NIÑOS <12 MESES VACUNADOS CON AL MENOS DOS DOSIS (VPI, DTPA, HIB, HEPATITIS B) PORCENTAJE ATENDIDO	MENORES ATENDIDOS	98	97,84
PRIMOVACUNACIÓN TRIPLE VÍRICA, NIÑOS 12 MESES PORCENTAJE ATENDIDO	MENORES ATENDIDOS	90	93,70
COBERTURA DE VACUNACIÓN EN MAYORES DE 65 AÑOS FRENTE A LA GRIPE PORCENTAJE ATENDIDO	PERSONAS	50	58,20
		(M) 25	(M) 29,10
		(H) 25	(H) 29,10

- 8 ELABORAR, EJECUTAR Y EVALUAR EL PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES EN LA COMUNIDAD DE MADRID, GESTIONANDO LAS ALERTAS Y ACTUACIONES NECESARIAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (NÚMERO DE EDO VIGILADAS)	SISTEMAS	60	60
ALERTAS DE SALUD PÚBLICA INVESTIGADAS/NOTIFICADAS	ALERTAS	100	100

- 9 CONOCER EL ESTADO DE SALUD DE LA POBLACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE EL DESARROLLO DE ESTUDIOS QUE ANALICEN ENTRE OTROS, FACTORES DE RIESGO Y MORBIMORTALIDAD Y ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS PREVENTIVAS Y DE CONTROL DE ENFERMEDADES CON EL FIN DE PREVENIR LAS ENFERMEDADES Y DE ORIENTAR AL SISTEMA SANITARIO EN LA PRIORIZACIÓN DE SUS ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE SALUD EN LA POBLACIÓN

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ESTUDIOS/INFORMES EPIDEMIOLÓGICOS EN RELACIÓN CON LAS ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	ESTUDIOS	6	6

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 170120000 D.G. DE SALUD PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 10** MINIMIZAR LOS RIESGOS AMBIENTALES PARA LA SALUD DE LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA, MEDIANTE LA INSPECCIÓN Y EL CONTROL DE INSTALACIONES DE RIESGO Y MEDIANTE CONTROL DE OTROS FACTORES AMBIENTALES FÍSICOS Y ECOSISTEMAS, INTERVIENIENDO FRENTE A LOS RIESGOS Y ALERTAS, Y EVALUANDO LOS POSIBLES EFECTOS SOBRE LA SALUD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSPECCIONES A REALIZAR EN MATERIA DE SANIDAD AMBIENTAL	INSPECCIONES	31.530	23.610
ALERTAS GESTIONADAS EN SANIDAD AMBIENTAL	ALERTAS	70	34
PROYECTOS DE IMPACTO AMBIENTAL EVALUADOS	PROYECTOS	125	109
INFORMES DE SANIDAD AMBIENTAL REALIZADOS	INFORMES	60	73
AUTORIZACIONES/NOTIFICACIONES EN MATERIA DE SANIDAD AMBIENTAL	AUTORIZACIONES	435	691
AUTORIZACIONES/NOTIFICACIONES EN MATERIA DE ALIMENTACIÓN	AUTORIZACIONES	3.085	4.259
ANÁLISIS DE MUESTRAS DE VECTORES DE LEISHMANIOSIS	DETERMINACIONES	18.000	10.616
ANÁLISIS DE MUESTRAS DE VECTORES TRANSMISORES DE ARBOVIRUS	DETERMINACIONES	350	640

- 11** PREVENIR EL FRAUDE ALIMENTARIO Y GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS ALIMENTARIOS Y SU PUBLICIDAD, DESDE LA PRODUCCIÓN HASTA EL CONSUMO, MEDIANTE LA VIGILANCIA Y EL CONTROL DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS, ASÍ COMO GARANTIZAR EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR UNA INFORMACIÓN VERAZ EN LOS ALIMENTOS QUE CONSUME

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INSPECCIONES EN MATERIA DE COMPOSICIÓN DE ALIMENTOS	INSPECCIONES	3.965	19.266
ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE PUBLICIDAD Y ALIMENTOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN (WEB/PERIÓDICOS/REVISTAS)	ACCIONES	560	524



SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 170120000 D.G. DE SALUD PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**12 REDUCIR EL USO DE DROGAS EN MENORES Y JÓVENES, Y RETRASAR LA EDAD DE INICIO, AUMENTANDO LA PERCEPCIÓN DE RIESGO FRENTE AL CONSUMO DE DROGAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PREVALENCIA DEL CONSUMO DE ALCOHOL EN MENORES EN LOS 30 DIAS PREVIOS (PORCENTAJE DE CONSUMO HABITUAL)	MENORES	130.000	130.000
		(M) 66.000	(M) 66.000
		(H) 64.000	(H) 64.000
PREVALENCIA DEL CONSUMO DE TABACO EN MENORES EN LOS 30 DIAS PREVIOS (PORCENTAJE DE CONSUMO HABITUAL)	MENORES	58.000	58.000
		(M) 30.000	(M) 30.000
		(H) 28.000	(H) 28.000
PREVALENCIA DEL CONSUMO DE CANNABIS EN MENORES EN LOS 30 DIAS PREVIOS (PORCENTAJE DE CONSUMO HABITUAL)	MENORES	36.000	36.000
		(M) 15.000	(M) 15.000
		(H) 21.000	(H) 21.000
EDAD MEDIA (AÑOS) DE INICIO DEL CONSUMO DE ALCOHOL	AÑOS	14	14,10
EDAD MEDIA (AÑOS) DE INICIO DEL CONSUMO DE TABACO	AÑOS	14	14,20
EDAD MEDIA (AÑOS) DE INICIO DEL CONSUMO DE CANNABIS	AÑOS	15	15
CENTROS CON REGISTRO ACUMULATIVO DE DROGODEPENDIENTES (RAD) PORCENTAJE	CENTROS	100	100
CENTROS CON SISTEMA ESTATAL DE TOXICOMANÍAS (SEIT) PORCENTAJE	CENTROS	100	100
DROGAS O TÚ (PERSONAS PARTICIPANTES EN EL DISPOSITIVO ITINERANTE)	MENORES	40.000	43.614
		(M) 20.000	(M) 21.807
		(H) 20.000	(H) 21.807
PROMUEVETE (AYUNTAMIENTOS MENORES DE 20.000 HABITANTES PARTICIPANTES)	AYUNTAMIENTOS	28	19
PREVENCIÓN SELECTIVA INICIO CONSUMO DROGAS	MENORES	400	736
		(M) 200	(M) 368
		(H) 200	(H) 368

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 313B ACTUACIONES EN MATERIA DE SALUD PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 170120000 D.G. DE SALUD PÚBLICA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

13 REDUCIR EL SOBREPESO Y LA OBESIDAD INFANTIL PROMOVRIENDO ESTILOS DE VIDA SALUDABLES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
DIARIO SALUDABLE (NIÑOS PARTICIPANTES)	MENORES	50.000	0
		(M) 25.000	(M) 0
		(H) 25.000	(H) 0

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 313C SUMMA 112

**Servicio:** 17118 SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

**Gestor:** 8100 SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

---

El Servicio Madrileño de Salud tiene dentro de sus fines, la organización integral de las funciones de promoción y protección de la salud, la prevención de la enfermedad, la asistencia sanitaria y la rehabilitación, desarrollando a través de los recursos y medios de que dispone la asistencia sanitaria a las urgencias, emergencias y catástrofes en la Comunidad de Madrid, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 12/2001, de 21 de Diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.

La experiencia de los diferentes servicios de salud que conforman nuestro Sistema Nacional de Salud y la de los países de nuestro entorno muestra un constante crecimiento de la demanda de atención urgente. En la Comunidad de Madrid, año tras año, las estadísticas arrojan un mayor índice de utilización de los servicios de urgencias por parte de los ciudadanos, tanto de los servicios de urgencias hospitalarios y extrahospitalarios como de los dispositivos móviles de atención a las urgencias y emergencias.

El Servicio de Urgencias Médicas de Madrid, SUMMA 112, está adscrito a la Dirección General del Proceso Integrado de Salud, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud.

El dispositivo de atención sanitaria a la urgencia y la emergencia del Servicio Madrileño de Salud está constituido por los Servicios de Urgencia Hospitalarios, dependientes de Atención Hospitalaria, los Servicios de Atención Rural, dependientes de Atención Primaria y el Servicio de Urgencia Médica de Madrid (SUMMA 112).

El Servicio de Urgencia Médica de Madrid (SUMMA 112), engloba la Atención Sanitaria a las urgencias, emergencias y catástrofes mediante la movilización de recursos propios. Para ello cuenta con el Centro Coordinador de Urgencias y un conjunto de dispositivos fijos (Servicios de Urgencia denominados SUAP y Centro de Urgencias Extrahospitalario, CUE) y móviles (Unidades Medicalizadas de Emergencia, UVI, Vehículos de Intervención Rápida, VIR y Unidades de Asistencia Domiciliaria, UAD).

En este contexto, la actuación del SUMMA 112 ha mantenido como meta para el ejercicio 2019 el cumplimiento de los objetivos del Programa de Gobierno en materia de Urgencias y Emergencias y la continuidad de las actuaciones que inspiraron el Plan Integral de Atención a las Urgencias y Emergencias Sanitarias de la Comunidad de Madrid, encaminadas a la modernización y mejora de la atención de urgencias, emergencias y catástrofes.

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado con el desarrollo de los principales objetivos y líneas de mejora, consistentes básicamente en: la coordinación funcional de los servicios de urgencia entre niveles asistenciales, la atención a la urgencia y emergencia de alta complejidad, la gestión eficiente del transporte sanitario y la mejora de la calidad asistencial, todos ellos con una concepción integral del Sistema Sanitario de la

---

Comunidad de Madrid y orientados a satisfacer las necesidades esenciales de los ciudadanos.

Igualmente, durante el ejercicio 2019 se ha continuado con el desarrollo y mejora de otros objetivos consistentes en:

Mejorar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que se ha desarrollado estrategias de calidad y seguridad del paciente. En este sentido, se ha dado respuesta a los objetivos 2019 de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, con un cumplimiento en todos los indicadores por encima del objetivo propuesto, se ha desplegado la Seguridad del Paciente en la Organización, implantando y desplegando objetivos en nuestra Gerencia, con participación activa de los directivos en las “Rondas de Seguridad” y realizando autoevaluaciones y planes de mejora de Higiene de Manos.

En el área de Gestión de Calidad, de igual manera se han cumplido los objetivos previstos con la consolidación del modelo EFQM, desarrollo de acciones para la implantación del Sistema de Gestión Ambiental y la promoción de la Responsabilidad Social Sociosanitaria. Se han desarrollado líneas de actuación para optimizar la atención al dolor. En el área más específica de Humanización, ha habido un compromiso y de igual manera se han cumplido los objetivos.

Se han impulsado actuaciones tendentes a mejorar las condiciones de confort y de accesibilidad de los ciudadanos a los servicios sanitarios. Correspondiente a este aspecto, y como ejemplos, se ha mantenido la revisión de la cartelería de información al paciente en los Centros de Urgencias Extahospitalarios iniciado el año anterior. Se ha puesto en marcha en los Centros Sanitarios una aplicación con el contenido de información sobre los pacientes subsidiarios de Transporte Sanitario, con datos sobre los tiempos de ambulancia y se ha programado una aplicación para que los pacientes que necesiten acudir a un Centro de Urgencias, puedan consultar las direcciones de los mismos así como el estado de la sala de espera. Así mismo se ha puesto en marcha de un programa de continuidad de cuidados mejorando la coordinación con Atención Primaria.

Se ha potenciado la coordinación con el resto de recursos asistenciales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid. Durante el año 2019, las acciones más importantes ha sido el establecimiento de circuitos específicos entre el SUMMA y los Hospitales de la Red Pública Sanitaria para la atención a las patologías tiempo dependientes y especialmente graves: Revisado el Código Infarto, ya iniciado en periodos previos, Código Ictus, incluyendo en este la edad pediátrica, Código Parada, Código 0, Código Sepsis, Código Trauma. Se han mantenido reuniones de seguimiento, ya iniciadas el año anterior, con los Centros Sanitarios para la mejora de los circuitos de Transporte Sanitario y se ha con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, la equiparación del nivel asistencial de los Centros de Urgencia extra hospitalarios independientemente de su dependencia orgánica (SUAP-SAR), fomentando formación y jornadas conjuntas con los profesionales de ambas Instituciones.

Se ha impulsado la formación y docencia en materia de urgencias y emergencias, de acuerdo a las líneas estratégicas de la organización. En esta área, se ha dado cumplimiento a la totalidad del Plan de Formación, continuándose además con la acción formativa de las maniobras de Reanimación Cardio Pulmonar a la población general, realizándose multitud de talleres y sesiones por los distintos municipios de la Comunidad de Madrid, así como, en aras del cumplimiento del decreto que regula la presencia de

desfibriladores en la Comunidad de Madrid, el SUMMA112, se ha hecho cargo de la formación para el manejo del desfibrilador en multitud de Instituciones.

Se ha continuado con el desarrollo de los planes de mejora de la seguridad del personal de los dispositivos sanitarios, mediante la realización de acciones preventivas y la puesta en marcha de unidades de asesoramiento y apoyo al personal que eventualmente pueda sufrir una agresión cuando pueda haber fallado todas las medidas de prevención. La acción más importante en este sentido, ha sido la creación de un Servicio de Prevención propio del SUMMA112, que inició su actividad en el primer trimestre del año 2019.

Así mismo se ha continuado con las iniciativas del año anterior sobre el correcto uso de los Equipos de Protección Individual (EPI) habitual así como el de uso del EPI en situaciones especiales de enfermos infecto contagiosos, en relación con la seguridad en la conducción de vehículos sanitarios, los dispositivos en todos los Centros de Urgencias extrahospitalarios conectados a una empresa de seguridad, los registros de situaciones conflictivas con los ciudadanos y en caso de accidente laboral, se ha dado parte al Instituto Regional de Riesgos Laborales.

Se han continuado con el desarrollo de procedimientos para la optimización de las actuaciones en situaciones, especiales de cobertura preventiva, rescates de especial dificultad y atención a catástrofes.

Durante el año 2019, el SUMMA112 ha participado de forma activa en las reuniones de seguimiento de la Agencia de Seguridad y Emergencias de la Comunidad de Madrid, desarrollándose procedimientos conjuntos con los Cuerpos de Seguridad, de Rescate y Forestales se ha potenciado la Comisión de Catástrofes del SUMMA112, para la mejor atención en situaciones de alta montaña, accidentes de tráfico... Esto permite que, al igual que en años previos, se intervenga con éxito en Incidentes de Múltiples Víctimas y Catástrofes con las distintas agencias de emergencias, como las ocurridas en los incendios de la localidad de Cenicientos y la Morcuera en los meses de julio y agosto del 2019 respectivamente o en las inundaciones ocurridas de la localidad de Arganda en septiembre del 2019. En este mismo sentido se da también respuesta a actuaciones especiales de cobertura preventiva, como la destacada intervención en La Cumbre del Clima (COP25) en Madrid en diciembre de 2019.

Se ha continuado colaborando con Plan de Mejora de Asistencia Neonatal, mediante la consolidación del modelo de transporte neonatal específico. Se ha puesto en marcha una nueva incubadora de transporte de alta complejidad, la dotación del equipo de neonatólogos/as se ha estabilizado con un equipo fijo de personal de enfermería y se han actualizado los protocolos.

Se ha continuado colaborando con el Plan de Mejora en la Atención de Pacientes Paliativos de la Oficina de Coordinación de Cuidados Paliativos (PAL-24). Se han continuado las relaciones institucionales con el PAL24, sito en el Servicio coordinador de Urgencias del SUMMA112, para el seguimiento de incidencias y como nueva acción, se han establecido criterios más precisos de derivación de pacientes para ingreso en hospitales de los pacientes que así se consideren directamente a la planta evitando el paso previo por el Servicio de Urgencias hospitalario y se continuado con la Comisión de Humanización constituida el año anterior, con una línea estratégica de humanización al final de la vida

Se ha continuado colaborando los diferentes Planes Estratégicos de la Dirección General de Hospitales en donde pueda estar implicada la actividad desarrollada por el SUMMA 112. Plan estratégico de cardiología, Plan estratégico de Urgencias, Plan estratégico de Medicina Intensiva, etc. consolidándose en el 2019 los circuitos descritos anteriormente sobre patologías tiempo dependientes.

#### MEJORAR LA OFERTA DE RECURSOS ASISTENCIALES

La estructura de recursos asistenciales del SUMMA112 se ha mantenido constante en cuanto a magnitud en relación con el cierre del 2018 y la previsión del 2019, excepto en que se han aumentado dos recursos de tipo UVI Móvil con personal de enfermería, mediante la reconversión dos unidades de Soporte Vital Básico que realizaban una actividad sólo de traslado interhospitalario sin prácticamente intervención en los incidentes de emergencias.

#### MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL

La actividad del Centro de Urgencias Extrahospitalario del Molar, sigue aumentando por encima de la previsión, dando respuesta así a la mejora de su cartera de servicios iniciada en el 2017-18 y que está en relación con el traslado de pacientes en ambulancia como centro de referencia (aunque no sea un hospital), la solicitud de pruebas diagnósticas (fundamentalmente radiología) por parte de los Centros de Atención Primaria de toda la zona Norte y la menor derivación de pacientes a hospitales de Madrid desde el SCU en esta zona Norte.

Así mismo, la actividad de los Centros de atención continuada (SUAP) ha tenido un ligero descenso respecto a la previsión, pero ha aumentado respecto al año previo.

En cuanto a la actividad del Servicio Coordinador de Urgencias (SCU), sigue en ligero aumento por encima de la previsión y del año anterior, tanto en el total de llamadas recibidas, como en el número de incidentes de carácter asistencial derivados de las mismas y al igual que en el periodo previo, no ha supuesto un aumento de la movilización del total de recursos, siguiéndose así potenciando la resolución de las llamadas con Consejo Sanitario o derivación a Centros de Atención Primaria.

En general ha habido un descenso de la actividad de los tipos de recursos que dan respuesta a la urgencia no vital (UAD de médico y UAD de enfermería) y los Vehículos de Intervención Rápida, cuando son movilizados para este tipo de atenciones, siendo esto acorde con lo descrito en el párrafo anterior respecto a la aportación de Consejo Sanitario y derivación a los Centros Sanitarios para la atención del paciente, en vez de asistencia sanitaria en domicilio cuando no fuese necesario.

En cambio, la actividad de los recursos de emergencia ha supuesto un aumento en el año 2019 debido a la consolidación de la movilización de las unidades de Soporte Vital Avanzado de Enfermería en los incidentes primarios de emergencia sin menoscabo de la realización de los traslados interhospitalarios que, tanto estas unidades, como el resto de UVIs realizan.

En consonancia, el promedio de personas atendidas en UME/día ha experimentado un descenso respecto a la previsión realizada cuando los recursos de UVI de enfermería eran

un proyecto piloto, teniendo especial importancia también de este descenso, el número de atenciones de emergencia realizadas por los Vehículos de Intervención Rápida cuando son movilizados para estos casos y en donde no intervienen las UVIs móviles.

Es destacable el aumento de las movilizaciones de Helicóptero Sanitario a expensas fundamentalmente del sitio en Las Rozas, hecho que se ha producido debido fundamentalmente por la consolidación del Plan del Código Trauma en la CM derivando los pacientes por este motivo a centros de referencia como es el caso del Hospital 12 de Octubre, que además dispone de Helisuperficie. Tanto la actividad de este tipo de recursos en el año previo como la previsión que se realiza a largo plazo, no puede contemplar acciones posteriores como la implantación de Planes específicos que hacen variar el resultado.

#### MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

Se continúa la línea ascendente de mejora iniciada en el 2018 y que durante el 2019 ha tenido un importante resultado. Además de la persistencia de las mejoras iniciadas en 2017-18 de consolidación de los protocolos de atención a la emergencia en el SCU, la centralización de la función de control de tiempos por parte del personal locutor del SCU en un único puesto y a tiempo real, el sistema de geoposicionamiento de las unidades mejorado respecto al utilizado en años anteriores o la incentivación del personal asistencial en el Contrato Programa, han sido de gran importancia en la consecución de este resultado, la mayor contribución del Vehículo de Intervención Rápida (VIR) a la atención a las emergencias, la consolidación de las unidades de Soporte Vital Avanzado de Enfermería para la atención a la emergencia y la mayor movilización de los Helicópteros Sanitarios al Trauma Grave con unos tiempos de respuesta muy buenos en zonas muy periféricas de la CM.

De esta forma, se ha conseguido que este indicador siga aumentado por encima de la previsión, y de forma consistente en relación con el resultado del año anterior.

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

<b>PROGRAMA:</b>	<b>313C</b>	<b>SUMMA 112</b>
<b>Servicio:</b>	<b>17118</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>Gestor:</b>	<b>8401</b>	<b>SUMMA 112</b>

---

El Servicio Madrileño de Salud tiene dentro de sus fines, la organización integral de las funciones de promoción y protección de la salud, la prevención de la enfermedad, la asistencia sanitaria y la rehabilitación, desarrollando a través de los recursos y medios de que dispone la asistencia sanitaria a las urgencias, emergencias y catástrofes en la Comunidad de Madrid, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 12/2001, de 21 de Diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.

La experiencia de los diferentes servicios de salud que conforman nuestro Sistema Nacional de Salud y la de los países de nuestro entorno muestra un constante crecimiento de la demanda de atención urgente. En la Comunidad de Madrid, año tras año, las estadísticas arrojan un mayor índice de utilización de los servicios de urgencias por parte de los ciudadanos, tanto de los servicios de urgencias hospitalarios y extrahospitalarios como de los dispositivos móviles de atención a las urgencias y emergencias.

El Servicio de Urgencias Médicas de Madrid, SUMMA 112, está adscrito a la Dirección General del Proceso Integrado de Salud, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud.

El dispositivo de atención sanitaria a la urgencia y la emergencia del Servicio Madrileño de Salud está constituido por los Servicios de Urgencia Hospitalarios, dependientes de Atención Hospitalaria, los Servicios de Atención Rural, dependientes de Atención Primaria y el Servicio de Urgencia Médica de Madrid (SUMMA 112).

El Servicio de Urgencia Médica de Madrid (SUMMA 112), engloba la Atención Sanitaria a las urgencias, emergencias y catástrofes mediante la movilización de recursos propios. Para ello cuenta con el Centro Coordinador de Urgencias y un conjunto de dispositivos fijos (Servicios de Urgencia denominados SUAP y Centro de Urgencias Extrahospitalario, CUE) y móviles (Unidades Medicalizadas de Emergencia, UVI, Vehículos de Intervención Rápida, VIR y Unidades de Asistencia Domiciliaria, UAD).

En este contexto, la actuación del SUMMA 112 ha mantenido como meta para el ejercicio 2019 el cumplimiento de los objetivos del Programa de Gobierno en materia de Urgencias y Emergencias y la continuidad de las actuaciones que inspiraron el Plan Integral de Atención a las Urgencias y Emergencias Sanitarias de la Comunidad de Madrid, encaminadas a la modernización y mejora de la atención de urgencias, emergencias y catástrofes.

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado con el desarrollo de los principales objetivos y líneas de mejora, consistentes básicamente en: la coordinación funcional de los servicios de urgencia entre niveles asistenciales, la atención a la urgencia y emergencia de alta complejidad, la gestión eficiente del transporte sanitario y la mejora de la calidad asistencial, todos ellos con una concepción integral del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid y orientados a satisfacer las necesidades esenciales de los ciudadanos.



Igualmente, durante el ejercicio 2019 se ha continuado con el desarrollo y mejora de otros objetivos consistentes en:

Mejorar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que se ha desarrollado estrategias de calidad y seguridad del paciente. En este sentido, se ha dado respuesta a los objetivos 2019 de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, con un cumplimiento en todos los indicadores por encima del objetivo propuesto, se ha desplegado la Seguridad del Paciente en la Organización, implantando y desplegando objetivos en nuestra Gerencia, con participación activa de los directivos en las “Rondas de Seguridad” y realizando autoevaluaciones y planes de mejora de Higiene de Manos.

En el área de Gestión de Calidad, de igual manera se han cumplido los objetivos previstos con la consolidación del modelo EFQM, desarrollo de acciones para la implantación del Sistema de Gestión Ambiental y la promoción de la Responsabilidad Social Sociosanitaria. Se han desarrollado líneas de actuación para optimizar la atención al dolor. En el área más específica de Humanización, ha habido un compromiso y de igual manera se han cumplido los objetivos.

Se han impulsado actuaciones tendentes a mejorar las condiciones de confort y de accesibilidad de los ciudadanos a los servicios sanitarios. Correspondiente a este aspecto, y como ejemplos, se ha mantenido la revisión de la cartelería de información al paciente en los Centros de Urgencias Extahospitalarios iniciado el año anterior. Se ha puesto en marcha en los Centros Sanitarios una aplicación con el contenido de información sobre los pacientes subsidiarios de Transporte Sanitario, con datos sobre los tiempos de ambulancia y se ha programado una aplicación para que los pacientes que necesiten acudir a un Centro de Urgencias, puedan consultar las direcciones de los mismos así como el estado de la sala de espera. Así mismo se ha puesto en marcha de un programa de continuidad de cuidados mejorando la coordinación con Atención Primaria.

Se ha potenciado la coordinación con el resto de recursos asistenciales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid. Durante el año 2019, las acciones más importantes ha sido el establecimiento de circuitos específicos entre el SUMMA y los Hospitales de la Red Pública Sanitaria para la atención a las patologías tiempo dependientes y especialmente graves: Revisado el Código Infarto, ya iniciado en periodos previos, Código Ictus, incluyendo en este la edad pediátrica, Código Parada, Código 0, Código Sepsis, Código Trauma. Se han mantenido reuniones de seguimiento, ya iniciadas el año anterior, con los Centros Sanitarios para la mejora de los circuitos de Transporte Sanitario y se ha con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, la equiparación del nivel asistencial de los Centros de Urgencia extra hospitalarios independientemente de su dependencia orgánica (SUAP-SAR), fomentando formación y jornadas conjuntas con los profesionales de ambas Instituciones.

Se ha impulsado la formación y docencia en materia de urgencias y emergencias, de acuerdo a las líneas estratégicas de la organización. En esta área, se ha dado cumplimiento a la totalidad del Plan de Formación, continuándose además con la acción formativa de las maniobras de Reanimación Cardio Pulmonar a la población general, realizándose multitud de talleres y sesiones por los distintos municipios de la Comunidad de Madrid, así como, en aras del cumplimiento del decreto que regula la presencia de desfibriladores en la Comunidad de Madrid, el SUMMA112, se ha hecho cargo de la formación para el manejo del desfibrilador en multitud de Instituciones.

Se ha continuado con el desarrollo de los planes de mejora de la seguridad del personal de los dispositivos sanitarios, mediante la realización de acciones preventivas y la puesta en marcha de unidades de asesoramiento y apoyo al personal que eventualmente pueda sufrir una agresión cuando pueda haber fallado todas las medidas de prevención. La acción más importante en este sentido, ha sido la creación de un Servicio de Prevención propio del SUMMA112, que inició su actividad en el primer trimestre del año 2019.

Así mismo se ha continuado con las iniciativas del año anterior sobre el correcto uso de los Equipos de Protección Individual (EPI) habitual así como el de uso del EPI en situaciones especiales de enfermos infecto contagiosos, en relación con la seguridad en la conducción de vehículos sanitarios, los dispositivos en todos los Centros de Urgencias extrahospitalarios conectados a una empresa de seguridad, los registros de situaciones conflictivas con los ciudadanos y en caso de accidente laboral, se ha dado parte al Instituto Regional de Riesgos Laborales.

Se han continuado con el desarrollo de procedimientos para la optimización de las actuaciones en situaciones, especiales de cobertura preventiva, rescates de especial dificultad y atención a catástrofes.

Durante el año 2019, el SUMMA112 ha participado de forma activa en las reuniones de seguimiento de la Agencia de Seguridad y Emergencias de la Comunidad de Madrid, desarrollándose procedimientos conjuntos con los Cuerpos de Seguridad, de Rescate y Forestales se ha potenciado la Comisión de Catástrofes del SUMMA112, para la mejor atención en situaciones de alta montaña, accidentes de tráfico... Esto permite que, al igual que en años previos, se intervenga con éxito en Incidentes de Múltiples Víctimas y Catástrofes con las distintas agencias de emergencias, como las ocurridas en los incendios de la localidad de Cenicientos y la Morcuera en los meses de julio y agosto del 2019 respectivamente o en las inundaciones ocurridas de la localidad de Arganda en septiembre del 2019. En este mismo sentido se da también respuesta a actuaciones especiales de cobertura preventiva, como la destacada intervención en La Cumbre del Clima (COP25) en Madrid en diciembre de 2019.

Se ha continuado colaborando con Plan de Mejora de Asistencia Neonatal, mediante la consolidación del modelo de transporte neonatal específico. Se ha puesto en marcha una nueva incubadora de transporte de alta complejidad, la dotación del equipo de neonatólogos/as se ha estabilizado con un equipo fijo de personal de enfermería y se han actualizado los protocolos.

Se ha continuado colaborando con el Plan de Mejora en la Atención de Pacientes Paliativos de la Oficina de Coordinación de Cuidados Paliativos (PAL-24). Se han continuado las relaciones institucionales con el PAL24, sito en el Servicio coordinador de Urgencias del SUMMA112, para el seguimiento de incidencias y como nueva acción, se han establecido criterios más precisos de derivación de pacientes para ingreso en hospitales de los pacientes que así se consideren directamente a la planta evitando el paso previo por el Servicio de Urgencias hospitalario y se continuado con la Comisión de Humanización constituida el año anterior, con una línea estratégica de humanización al final de la vida

Se ha continuado colaborando los diferentes Planes Estratégicos de la Dirección General de Hospitales en donde pueda estar implicada la actividad desarrollada por el SUMMA 112. Plan estratégico de cardiología, Plan estratégico de Urgencias, Plan estratégico de

Medicina Intensiva, etc. consolidándose en el 2019 los circuitos descritos anteriormente sobre patologías tiempo dependientes.

## **MEJORAR LA OFERTA DE RECURSOS ASISTENCIALES**

La estructura de recursos asistenciales del SUMMA112 se ha mantenido constante en cuanto a magnitud en relación con el cierre del 2018 y la previsión del 2019, excepto en que se han aumentado dos recursos de tipo UVI Móvil con personal de enfermería, mediante la reconversión dos unidades de Soporte Vital Básico que realizaban una actividad sólo de traslado interhospitalario sin prácticamente intervención en los incidentes de emergencias.

## **MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

La actividad del Centro de Urgencias Extrahospitalario del Molar, sigue aumentando por encima de la previsión, dando respuesta así a la mejora de su cartera de servicios iniciada en el 2017-18 y que está en relación con el traslado de pacientes en ambulancia como centro de referencia (aunque no sea un hospital), la solicitud de pruebas diagnósticas (fundamentalmente radiología) por parte de los Centros de Atención Primaria de toda la zona Norte y la menor derivación de pacientes a hospitales de Madrid desde el SCU en esta zona Norte.

Así mismo, la actividad de los Centros de atención continuada (SUAP) ha tenido un ligero descenso respecto a la previsión, pero ha aumentado respecto al año previo.

En cuanto a la actividad del Servicio Coordinador de Urgencias (SCU), sigue en ligero aumento por encima de la previsión y del año anterior, tanto en el total de llamadas recibidas, como en el número de incidentes de carácter asistencial derivados de las mismas y al igual que en el periodo previo, no ha supuesto un aumento de la movilización del total de recursos, siguiéndose así potenciando la resolución de las llamadas con Consejo Sanitario o derivación a Centros de Atención Primaria.

En general ha habido un descenso de la actividad de los tipos de recursos que dan respuesta a la urgencia no vital (UAD de médico y UAD de enfermería) y los Vehículos de Intervención Rápida, cuando son movilizados para este tipo de atenciones, siendo esto acorde con lo descrito en el párrafo anterior respecto a la aportación de Consejo Sanitario y derivación a los Centros Sanitarios para la atención del paciente, en vez de asistencia sanitaria en domicilio cuando no fuese necesario.

En cambio, la actividad de los recursos de emergencia ha supuesto un aumento en el año 2019 debido a la consolidación de la movilización de las unidades de Soporte Vital Avanzado de Enfermería en los incidentes primarios de emergencia sin menoscabo de la realización de los traslados interhospitalarios que, tanto estas unidades, como el resto de UVIs realizan.

En consonancia, el promedio de personas atendidas en UME/día ha experimentado un descenso respecto a la previsión realizada cuando los recursos de UVI de enfermería eran un proyecto piloto, teniendo especial importancia también de este descenso, el número de atenciones de emergencia realizadas por los Vehículos de Intervención Rápida cuando son movilizados para estos casos y en donde no intervienen las UVIs móviles.

Es destacable el aumento de las movilizaciones de Helicóptero Sanitario a expensas fundamentalmente del sitio en Las Rozas, hecho que se ha producido debido fundamentalmente por la consolidación del Plan del Código Trauma en la CM derivando los pacientes por este motivo a centros de referencia como es el caso del Hospital 12 de Octubre, que además dispone de Helisuperficie. Tanto la actividad de este tipo de recursos en el año previo como la previsión que se realiza a largo plazo, no puede contemplar acciones posteriores como la implantación de Planes específicos que hacen variar el resultado.

### **MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL**

Se continúa la línea ascendente de mejora iniciada en el 2018 y que durante el 2019 ha tenido un importante resultado. Además de la persistencia de las mejoras iniciadas en 2017-18 de consolidación de los protocolos de atención a la emergencia en el SCU, la centralización de la función de control de tiempos por parte del personal locutor del SCU en un único puesto y a tiempo real, el sistema de geoposicionamiento de las unidades mejorado respecto al utilizado en años anteriores o la incentivación del personal asistencial en el Contrato Programa, han sido de gran importancia en la consecución de este resultado, la mayor contribución del Vehículo de Intervención Rápida (VIR) a la atención a las emergencias, la consolidación de las unidades de Soporte Vital Avanzado de Enfermería para la atención a la emergencia y la mayor movilización de los Helicópteros Sanitarios al Trauma Grave con unos tiempos de respuesta muy buenos en zonas muy periféricas de la CM.

De esta forma, se ha conseguido que este indicador siga aumentado por encima de la previsión, y de forma consistente en relación con el resultado del año anterior.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 17 SANIDAD  
**PROGRAMA :** 313C SUMMA 112  
**CENTRO GESTOR :** 171188401 SUMMA 112

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 MEJORAR LA OFERTA DE RECURSOS ASISTENCIALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIA	UNIDADES	26	28
VEHÍCULOS DE INTERVENCIÓN RÁPIDA	UNIDADES	16	16
HELICÓPTEROS	UNIDADES	2	2
UNIDADES ASISTENCIALES DOMICILIARIAS	UNIDADES	63	63
SERVICIO DE URGENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA	UNIDADES	37	37
CENTRO DE URGENCIA EXTRAHOSPITALARIOS	UNIDADES	1	1

**2 MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONSULTAS DE ATENCIÓN CONTINUADA EN SUAP	UNIDADES	775.000	753.678
CONSULTAS EN CENTRO DE URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIO	UNIDADES	21.500	21.711
LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO COORDINADOR	UNIDADES	1.100.000	1.129.883
DEMANDA ASISTENCIAL	UNIDADES	775.000	778.467
MOVILIZACIÓN RECURSOS	UNIDADES	550.000	542.800
SERVICIOS REALIZADOS EN UNIDAD MÓVIL DE EMERGENCIAS	UNIDADES	82.500	87.595
PROMEDIO DE PERSONAS ATENDIDAS UME/DIA	UNIDADES	8	7
SERVICIOS REALIZADOS EN VEHÍCULO DE INTERVENCIÓN RÁPIDA	UNIDADES	35.500	35.109
SERVICIOS REALIZADOS ASISTENCIA DOMICILIARIA URGENTE	UNIDADES	110.000	95.730
SERVICIOS REALIZADOS HELICÓPTERO	UNIDADES	650	824

SECCIÓN : 17 SANIDAD  
PROGRAMA : 313C SUMMA 112  
CENTRO GESTOR : 171188401 SUMMA 112

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TIEMPO DE LLEGADA DE UME < 12 MINUTOS	UNIDADES	76	81

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 231A **ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL**

**Servicio:** 19012 **D.G. DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

---

En el Programa 231A se presupuestan los créditos necesarios para el funcionamiento de la Red Pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera, que ofrece atención social gratuita a las personas adultas entre 18 y 65 años con discapacidades psicosociales y dificultades de integración por causa de trastornos mentales severos (esquizofrenia, trastorno bipolar y otras psicosis) que son derivadas desde los Servicios de Salud Mental de la red pública sanitaria como responsables de su tratamiento y seguimiento psiquiátrico.

**PROMOVER LA ATENCIÓN A ENFERMOS MENTALES CRÓNICOS Y OTROS COLECTIVOS**

En este objetivo se había contemplado el mantenimiento durante todo el año 2019 de la Red de centros y recursos de atención social a personas con enfermedad mental grave y duradera con el que se iniciaba el año, y procurar el crecimiento de las plazas de acuerdo con los criterios establecidos y los condicionantes de gestión.

En los indicadores de objetivos del Programa 231A del Presupuesto para 2019 se recogía la previsión de mantener las 6.669 plazas totales existentes a final de 2018.

En 2019 esta Red contó durante todo el año con un total de 6.669 plazas en 225 centros y servicios (47 centros propios con gestión indirecta y 178 centros concertados) distribuidos por las distintas zonas de la Comunidad de Madrid. En el conjunto de la misma trabajan 1.460 profesionales, y en 2019 se atendieron a un total de 8814 usuarios, de los que 5.344 fueron hombres (60,6%) y 3.470 mujeres (39,4%).

La tipología de las 6.669 plazas existentes durante 2019 se corresponde con: 716 plazas en Residencias, 1.315 plazas de Centros de Rehabilitación laboral, 1.953 plazas en Centros de Rehabilitación Psicosocial, 1.074 plazas en Centros de día de soporte social, Equipos de apoyo social comunitario con 1.140 usuarios, 292 plazas entre Pisos supervisados (250) y plazas en Pensiones (42), 130 plazas en Programa de atención y apoyo reinserción de personas con enfermedad mental sin hogar, y 49 plazas de Atención a personas con enfermedad mental en situación de exclusión social y sin hogar ( 30 plazas de Centro de Día y 19 plazas de Residencia).

En cuanto a la forma de gestión, las 6.669 plazas con las que contó la Red en 2019 se gestionan mediante un total de 149 Contratos de gestión de servicios públicos con un total de 17 entidades gestoras. De ellos, 17 son contratos de servicios para la gestión y funcionamiento de centros propios con un total de 1.843 plazas (28%) y 132 corresponden a los 132 contratos derivados de los 6 Acuerdos Marco para concierto de plazas de los distintos tipos de centros de la Red para la gestión de un total de 4.826 plazas concertadas (72%).

En cuanto a la distribución geográfica de las 6.669 plazas existentes durante 2019, hay un total de 3.677 plazas que están situadas en el municipio de Madrid (55 %), en tanto que en municipios del resto de la Comunidad de Madrid se encuentran un total de 2.992 plazas (45 %).



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231A ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL  
**CENTRO GESTOR :** 190120000 D.G. DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 PROMOVER LA ATENCIÓN A ENFERMOS MENTALES CRÓNICOS Y OTROS COLECTIVOS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
PLAZAS EN RESIDENCIAS PERSONAS CON ENF. MENTAL GRAVE Y DURADERA	PLAZAS	716	716
PLAZAS EN CENTROS DE REHABILITACIÓN LABORAL	PLAZAS	1.315	1.315
PLAZAS EN CENTROS DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL	PLAZAS	1.953	1.953
PROGRAMAS DE ATENCIÓN PERSONAS CON ENF. MENTAL SIN HOGAR	PLAZAS	130	130
PISOS SUPERVISADOS/PENSIONES SUPERV.	PLAZAS	292	292
EQUIPOS APOYO SOCIAL COMUNITARIO	PLAZAS	1.140	1.140
PLAZAS AT. PERSONAS CON ENF. MENTAL EN EXCLUSIÓN SOCIAL	PLAZAS	49	49
PLAZAS EN CENTROS DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL	PLAZAS	1.074	1.074

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 231B CENTROS DE MAYORES

**Servicio:** 19102 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

---

Los centros de mayores son establecimientos públicos no residenciales, destinados a promover un envejecimiento activo de las personas mayores, mediante programas destinados a prevenir la dependencia, el fomento de la integración y la participación, a través de la organización de actividades para la ocupación del tiempo libre, el ocio y la cultura, así como la prestación de información sobre el acceso a los servicios sociales de cualquier nivel de administración.

Los centros de mayores son lugares abiertos a todo tipo de actividades fomentando la participación de asociaciones y otras entidades; a tenor de lo previsto en el Plan Estratégico de la Agencia, no son únicamente espacios para favorecer la convivencia y el desarrollo de actividades, sino que persiguen que las personas envejezcan conservando sus máximas capacidades físicas y cognitivas, poniendo a su alcance todas las acciones necesarias para preservar su salud, pudiendo llevar a cabo una vida autónoma y activa el máximo tiempo posible. Por ello se potencian las actividades que promueven el envejecimiento activo.

Estos centros también proporcionan a los mayores servicios de orden básico tales como servicios de podología, comedor, peluquería y apoyo social.

El crédito final de este programa ascendió a 13.360.961 euros alcanzándose una ejecución presupuestaria del 98,46 por ciento en comprometido y del 94,93 por ciento en obligaciones reconocidas.

#### **ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE MAYORES**

Los 32 centros de mayores que gestiona la Agencia Madrileña de Atención Social están distribuidos por toda la geografía de la Comunidad; siendo en 2019 el número de altas de nuevos socios 12.555, de los cuales 5.063 han sido hombres (40,3%) y 7.492 mujeres (59,7%). Se mantiene la edad media de los nuevos socios en 67,8 años, estando la media del conjunto de los 422.952 socios de los 32 centros a 31 de diciembre de 2019 en 79,9 años.

#### **MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA Y PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA**

Los 32 centros ofrecen el programa de mejora de la calidad de vida y prevención de la dependencia como herramienta del envejecimiento activo que promueve la AMAS. Este programa se implementa mediante tres ejes de intervención que estimulan áreas específicas fundamentales para el envejecimiento activo, como son el área física, el área cognitiva y la relacional que permite a las personas mayores afrontar la edad de una manera activa, mantener una buena salud y/o retrasar el deterioro físico-mental, sentirse independientes y útiles a la familia y a la comunidad.

Se realiza mediante la oferta de una amplia gama de cursos, talleres y actividades que permite al usuario la elección de aquel taller o actividad que más se adapta a sus

necesidades e intereses. Los cursos y talleres, tienen la duración de un curso lectivo de tres trimestres, descansando en el verano.

El programa se articula en tres ejes de actuación:

- Actividades físico-preventivas y de promoción de la salud. De acuerdo a las recomendaciones de expertos en salud y envejecimiento, el ejercicio físico encaminado a mejorar el estado físico de las personas mayores, aumenta sus capacidades funcionales, evitando la inmovilización, repercutiendo también en la mejora de su situación cognitiva mediante el aumento de la autoestima y el establecimiento de relación con el grupo. Es el eje que presenta mayor demanda, especialmente la gimnasia de mantenimiento, yoga y taichí. Han logrado una alta demanda las actividades deportivas y las artes marciales de baja intensidad (Centros de Mayores Getafe I, Puente de Toledo, Ricardo de la Vega, Aluche y S. Sebastián de los Reyes) y el Sistema ABE (Centros de Mayores Alcorcón, Móstoles, San Blas y San Fermín) por lo que se dará continuidad para el año 2020. En 2019 se han realizado 159 cursos con un total de 20.867 horas y una participación de 18.530 usuarios, muy cercanos a los 18.500 usuarios previstos. Estas cifras se elevan a 323 cursos y talleres y 23.599 participantes si añadimos los impartidos por personal propio y voluntarios de los centros.

- Las Actividades de fomento de una vida autónoma, desarrollo personal, habilidades manuales y artesanales, son actividades que se programan para fomentar la participación, integración y la mejora de la comunicación de las personas participantes. Los talleres como lectura comprensiva o cultura general elevan los niveles de autonomía, autoestima y desarrollo personal. Se complementan con los de habilidades manuales y artesanales como encuadernación, manualidades, labores o marquería, entre otros. Se han realizado 55 cursos con un total de 8.077 horas y con la participación de 1.428 mayores, algo menor a los 1.500 usuarios previstos, que se elevarían a 526 cursos y talleres con 9.721 usuarios si añadimos los impartidos por personal propio, voluntarios de los centros y otras entidades.

- Las actividades artísticas/culturales, también en formato curso, se conciben como medio de convivencia y participación, inmersión en la cultura y el arte y aprovechamiento de oportunidades no presentadas anteriormente. Los cursos más demandados son: dibujo y pintura, idiomas, teatro, bailes de salón, rondallas y corales. En todas las actividades el número de usuarios se incrementa notablemente si se le suman los cursos/talleres impartidos por voluntarios y por otras entidades colaboradoras. Este eje también cuenta con una importante demanda, en el año 2019 se han impartido 135 cursos dotados con 19.116 horas, participando un colectivo de 6.960 usuarios, superior a los 6.600 usuarios previstos, que se incrementan a 457 talleres con la participación de 17.799 usuarios si añadimos los impartidos por los voluntarios de los centros.

- La actividad de voluntariado de los mayores en los 32 centros se ha realizado dentro del Programa de voluntariado "Mayores Maestros" que consiste en la organización de actividades y talleres que serán impartidos por socios voluntarios a otros socios que se benefician de sus conocimientos o habilidades. En 2019 hubo 565 talleres, 1.080 fueron los voluntarios que los han impartido, 15.850 los alumnos que los recibieron, por encima de los 15.480 previstos, y 52.500 las horas lectivas de dichos talleres.

- Los ciclos de conferencias y conciertos en 2019 han alcanzado las 203 conferencias y conciertos ofertados a los socios de los 32 centros de mayores con una asistencia de 6.325 mayores. Para ello se ha contado con la intervención de otras consejerías, ayuntamientos

y otras instituciones con las que la AMAS tiene suscritos convenios de colaboración para la impartición de conferencias, charlas y actividades. Entre los actos organizados destacan:

- Programa de charlas jurídicas “Conoce tus derechos” impartido por el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.
- Programa de charlas sobre seguridad vial “Desplázate seguro y protégeles” impartido por la Asociación para el estudio de la lesión medular espinal (AESLEME).
- Programa “Conecta Mayores–Conecta Jóvenes”, es un proyecto intergeneracional de aprendizaje y servicio, en el marco del convenio firmado con la Fundación Balia, que impulsa la participación de los jóvenes en su comunidad mediante acciones formativas orientadas a la alfabetización digital de personas mayores.
- El programa “Hazme visible- Hazte visible”, dentro del convenio firmado con la Fundación Luz Casanova, que persigue desarrollar redes de buen trato y de apoyo entre las mujeres mayores de 65 años a través de talleres que les permitan romper el aislamiento y potenciar la comunicación para iniciar nuevas relaciones de apoyo. El objetivo es detectar a mujeres víctimas de violencia de pareja y expareja entre las socias de los centros de mayores.

En los conciertos ofrecidos participan el Coro Mayor y las corales o las rondallas de los diferentes centros.

### **ACTIVIDADES DE CONVIVENCIA**

Estas iniciativas son propuestas en su mayor parte por las juntas de gobierno al confeccionar y proponer el “Programa anual de actividades”. Su desarrollo puede tener lugar, bien en el propio centro o bien en el marco de su entorno comunitario, con el asesoramiento y ayuda del personal del centro. Reflejo de estas iniciativas son las charlas de diversa temática, visitas a museos y exposiciones, cine fuera y en el propio centro, teatro, campeonatos de billar, ajedrez, dominó, petanca, exposiciones de pintura y manualidades, bailes semanales, fiestas (carnaval, patronales, navidad) y salidas recreativas o de ocio.

En 2019 se han realizado 1.480 actividades de ocio y recreativas y 1.139 actividades culturales e intergeneracionales, con la participación global de 251.243 personas mayores.

### **PROGRAMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN CENTROS DE MAYORES**

- El Programa de recuperación y mantenimiento físico para mayores tiene por objetivo prevenir la dependencia en las personas mayores activas facilitando la realización de las actividades cotidianas de su vida diaria. El programa está dirigido a usuarios de centros de mayores que necesitan grados de recuperación, mantenimiento o potenciación de su actividad física para su desempeño, pero sólo para aquellos casos seleccionados en razón a un pronóstico de evolución favorable.

El servicio está implantado en 22 Centros de Mayores: Alcalá de Henares, Alcorcón, Alonso Cano, Alonso Heredia, Getafe I, Leganés I, Leganés II, Móstoles, Parla, Pinto, Real Sitio de Aranjuez, Ricardo de la Vega, Sagasta, San Blas, San Lorenzo de El Escorial, San Sebastián de los Reyes, Tetuán, Usera, Villa de Vallecas, Villalba,

Villaverde Alto y Villaverde Bajo. Durante 2019 se ha proporcionado atención a 14.770 usuarios en las 9.900 horas del programa.

- El programa de intervención con mayores en situación de riesgo se centra en la detección de personas mayores que se encuentran en riesgo de perder su autonomía en el entorno social habitual, evitando su aislamiento y el deterioro psicosocial, a la vez que se promueve el máximo grado de desarrollo personal e integración en su entorno y la prevención y/o rehabilitación del deterioro funcional. Este programa surgió tras la identificación diagnóstica, en los centros, de casos individuales de soledad tendentes al aislamiento y al deterioro psicosocial. Se desarrollan actividades en talleres de carácter preventivo y/o rehabilitador y la prestación del servicio de desayunos grupales. En 2019 se incorpora un centro más, el Centro de Mayores Alcalá de Henares, por lo que en total son 8 Centros de Mayores: Puente de Toledo, San Blas, Usera, Alonso Heredia, San Blas-Hortaleza, Tetuán-San Nicolás y Puente de Vallecas-Alto del Arenal. En el programa participaron 199 mayores y se desarrolló de lunes a viernes durante todo el año, excepto el mes de agosto.

- El programa de detección y recuperación del deterioro funcional y cognitivo, implantado en el último trimestre de 2017, incide sobre una población autónoma con incipientes signos de deterioro. El objetivo es recuperar la funcionalidad física y cognitiva de las personas mayores que hayan entrado en el programa, realizando actividades específicas de prevención y rehabilitadoras dirigidas por un profesional. Así se consigue que la persona sea más independiente y tenga menores dificultades en la realización de las actividades de la vida diaria (AVD).

Se realiza a través de talleres de estimulación cognitiva y de psicomotricidad, en sesiones de una hora, dos días a la semana, en 31 centros de mayores atendiendo a 1.608 socios.

### **FOMENTO DE ACTIVIDADES SOCIALES Y CULTURALES INTERCENTROS**

La AMAS, aparte de centrar su actividad en la atención especializada de acuerdo a criterios técnicos, no agota en ello la vía de mejora de calidad de vida de usuarios de centros de mayores. La integración entre personas que conviven en el día a día señala la necesidad de crear cauces de comunicación e intercambio de actividades entre los centros, y entre ellos y sus comunidades de proximidad. Este objetivo se hace efectivo a través de:

- Actividades conjuntas inter-centros: dentro de este apartado se agrupan actividades comunes a los centros de mayores como son los clubes de fotografía, literatura, teatro, jazz para mayores; encuentros de billar, ajedrez, flamenco; organización de campeonatos y actividades de participación activa abiertos a los diferentes grupos de los centros que puedan fomentar distintas experiencias de colaboración. Importantes son también las exposiciones de pintura y manualidades y la convocatoria de concursos anuales, entre otros, de chotis, karaoke, bailes de salón, fotografía, relato breve, etc. Durante el año 2019 se han realizado 66 actividades que convocaron a 11.402 asistentes.

- Eventos singulares con un calendario de actividades puntuales tales como encuentros anuales con voluntarios y con juntas de gobierno y las finales de los concursos realizados en el año. Se han organizado 20 eventos con la participación de 7.560 asistentes.

- Dentro del Programa de formación a voluntarios y a juntas de gobierno, en 2019 se han realizado 14 cursos de formación para 14 juntas de gobierno de nueva creación, en los que se tratan temas de habilidades sociales y trabajo en equipo durante cinco jornadas.

---

## **PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Por el volumen de gestión y apoyo a la integración social, mejora de la imagen personal y alimentación equilibrada y saludable en un entorno cercano y accesible hay que destacar los servicios complementarios de biblioteca y sala de lectura, incluida prensa diaria; información, orientación y asesoramiento en servicios sociales y asistenciales en el que se ha atendido en 2019 a 127.259 usuarios; servicio de cafetería y comedor con 614.759 comida servidas; y otros servicios centrados en el cuidado personal como peluquería donde se han realizado 107.376 servicios y podología con 73.049 atenciones realizadas.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231B CENTROS DE MAYORES  
**CENTRO GESTOR :** 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE MAYORES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CENTROS	CENTROS	32	32
NUEVOS SOCIOS	USUARIOS	11.500	12.555
		(M) 6.670	(M) 7.492
		(H) 4.830	(H) 5.063

**2 MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA Y PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDADES FÍSICO PREVENTIVAS Y PROM. SALUD	CURSOS	165	159
USUARIOS DE LOS CURSOS	USUARIOS	18.500	18.530
		(M) 10.730	(M) 11.044
		(H) 7.770	(H) 7.486
HORAS LECTIVAS DE LOS CURSOS	HORAS	27.900	20.867
VIDA AUTÓNOMA, DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDAD MANUAL	CURSOS	61	55
USUARIOS DE LOS CURSOS	USUARIOS	1.500	1.428
		(M) 375	(M) 851
		(H) 1.125	(H) 577
HORAS LECTIVAS DE LOS CURSOS	HORAS	7.100	8.077
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS Y CULTURALES	CURSOS	130	135
USUARIOS DE LOS CURSOS	USUARIOS	6.600	6.960
		(M) 1.650	(M) 4.148
		(H) 4.950	(H) 2.812
HORAS LECTIVAS DE LOS CURSOS	HORAS	12.900	19.116
PROGRAMA "MAYORES MAESTROS"	CENTROS	32	32
ACTIVIDADES EN TALLERES DE ENSEÑANZA MAESTROS DEL PROGRAMA	TALLERES	544	565
	PERSONAS	934	1.080
		(M) 392	(M) 644
		(H) 542	(H) 436
USUARIOS DE LOS TALLERES	USUARIOS	15.480	15.850
		(M) 6.502	(M) 9.447
		(H) 8.978	(H) 6.403
HORAS LECTIVAS DE LOS TALLERES	HORAS	63.593	52.500
CICLO CONFERENCIAS Y CONCIERTOS	ACTIVIDADES	230	203
ASISTENTES A LAS CONFERENCIAS Y CONCIERTOS	ASISTENTES	8.600	6.325

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
PROGRAMA : 231B CENTROS DE MAYORES  
CENTRO GESTOR : 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

		(M) 3.612	(M) 3.770
		(H) 4.988	(H) 2.555

**3 ACTIVIDADES DE CONVIVENCIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDADES DE OCIO Y RECREATIVAS	ACTIVIDADES	1.500	1.480
PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	210.000	170.940
		(M) 88.200	(M) 101.880
		(H) 121.800	(H) 69.060
ACTIVIDADES CULTURALES E INTERGENERACIONALES	ACTIVIDADES	950	1.139
PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	65.000	80.303
		(M) 27.300	(M) 47.861
		(H) 37.700	(H) 32.442

**4 PROGRAMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN CENTROS DE MAYORES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROGRAMA DE RECUPERACION Y MANT. FÍSICO	CENTROS	22	22
ASISTENTES	ASISTENTES	15.300	14.770
		(M) 6.426	(M) 8.626
		(H) 8.874	(H) 6.144
HORAS DEL PROGRAMA	HORAS	9.812	9.900
PROGRAMA INTERVENCIÓN MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO	CENTROS	8	8
USUARIOS	USUARIOS	190	199
		(M) 53	(M) 117
		(H) 137	(H) 82
PROGRAMA DETECCIÓN DEL DETERIORO FUNCIONAL Y COGNITIVO	CENTROS	31	31
USUARIOS	USUARIOS	1.560	1.608
		(M) 655	(M) 940
		(H) 905	(H) 668

**5 FOMENTO DE ACTIVIDADES SOCIALES Y CULTURALES INTERCENTROS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTIVIDADES CONJUNTAS INTERCENTROS	ACTIVIDADES	65	66
ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES	ASISTENTES	11.300	11.402
		(M) 4.746	(M) 6.659
		(H) 6.554	(H) 4.743
EVENTOS SINGULARES	ACTIVIDADES	20	20
ASISTENTES A LOS EVENTOS SINGULARES	ASISTENTES	7.300	7.560
		(M) 3.066	(M) 4.415
		(H) 4.234	(H) 3.145



SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
PROGRAMA : 231B CENTROS DE MAYORES  
CENTRO GESTOR : 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

OBJETIVOS/INDICADORES				
PROGRAMA FORMACIÓN VOLUNTARIOS MAYORES	CURSOS		2	0
PROGRAMA FORMACIÓN JUNTAS DE GOBIERNO ASISTENTES PROGRAMAS FORMACIÓN JUNTAS DE GOBIERNO	CURSOS		6	14
	ASISTENTES		107	101
		(M)	68	(M) 28
		(H)	39	(H) 73

**6 PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SERVICIO DE COMEDOR	SERVICIOS REALIZADOS	639.000	614.759
SERVICIO DE PODOLOGÍA	SERVICIOS REALIZADOS	67.300	73.049
SERVICIO DE PELUQUERÍA	SERVICIOS REALIZADOS	110.200	107.376
INFORMACIÓN SOCIAL	SERVICIOS REALIZADOS	125.000	127.259

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 231C ATENCIÓN BÁSICA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**Servicio:** 19012 D.G. DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

Los créditos de este Programa presupuestario van destinados a asegurar el funcionamiento de los Centros Base de atención a personas con discapacidad, que desarrollan actividades de valoración de las situaciones de discapacidad, informan a las personas con discapacidad de los recursos sociales existentes para su atención y de los derechos que les asisten, y proporcionan determinados tratamientos rehabilitadores a las personas con discapacidad y niños que lo precisan.

En este Programa se contempla un único objetivo, cuyo cumplimiento se analiza seguidamente:

**INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y VALORACIÓN DE DISCAPACIDAD Y TRATAMIENTO REHABILITADOR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

En este objetivo se preveía facilitar información, tanto general como especializada, a 140.00 personas. A lo largo de 2019 se han realizado labores de información a 167.717, de las cuales, 11.840 personas fueron atendidas en el CRECOVI y 155.877 en el resto de centros base. Con ello, el grado de cumplimiento del objetivo se fija en el 119,80%.

La previsión anual en cuanto al número de valoraciones y dictámenes sobre situaciones de discapacidad era de 52.000 personas, habiéndose realizado finalmente 61.688 valoraciones de grado de discapacidad, por lo que el grado de cumplimiento del objetivo supone un 118,63% sobre la previsión inicial.

Se ha realizado un total de 1.353 tratamientos a personas. De ellos, 943 han sido de atención temprana a menores de 6 años, que suponen el 69,69% del total de tratamientos y un cumplimiento del 104,78% respecto de los 900 previstos. Los 410 restantes se han realizado a mayores de 6 años, y sobrepasan en un 102,50% el indicador de cumplimiento de objetivos de 400.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231C ATENCIÓN BÁSICA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
**CENTRO GESTOR :** 190120000 D.G. DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y VALORACIÓN DE DISCAPACIDAD Y TRATAMIENTO REHABILITADOR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	PERSONAS	140.000	167.717
		(M) 69.314	(M) 82.181
		(H) 70.686	(H) 85.536
RESOLUCIONES RECONOCIMIENTO GRADO DE DISCAPACIDAD	PERSONAS	52.000	61.688
		(M) 25.746	(M) 30.227
		(H) 26.254	(H) 31.461
TRATAMIENTOS ATENCIÓN TEMPRANA EN CENTROS BASE	SERVICIOS REALIZADOS	900	943
TRATAMIENTOS REHABILITADORES EN CENTROS BASE	SERVICIOS REALIZADOS	400	410

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 231D ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

**Servicio:** 19011 D.G. DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR

---

El proceso de envejecimiento de la población comportará un importante reto para las sociedades en el futuro. Los cambios demográficos que se están produciendo requieren de una revisión de los planteamientos vigentes. La Comunidad de Madrid, consciente de las reformas sociales y económicas que el proceso de envejecimiento exige, ha ido incorporando progresivamente medidas destinadas a consolidar un sistema de protección social para las personas mayores que dé respuesta a las necesidades de estos ciudadanos.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, es una respuesta, por parte de los poderes públicos al modelo actual de nuestra sociedad, en el que una gran parte de sus ciudadanos presenta alguna discapacidad o limitación y son mayores de 65 años.

El Decreto 72/2001, de 31 de mayo, que regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores, Centros de Día y Pisos Tutelados, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros; determina quienes pueden ser los usuarios del servicio, los criterios de acceso, procedimiento y prestaciones que incluyen, y las fórmulas de gestión que pueden utilizarse por la Comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad está sólidamente comprometida con la atención social a estas personas mayores. El principio de integración, inspirador de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid conlleva la creación de recursos que ofrezcan el apoyo necesario tanto a las personas mayores dependientes, como a los familiares y personas mayores que viven en sus domicilios.

Las Residencias de Mayores constituyen un recurso social, considerado fundamental para aquellas personas mayores, sobre todo dependientes que, por circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer temporal o indefinidamente en su domicilio.

Los Centros de Día, concebidos como equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador y de estancia diurna para personas mayores dependientes, constituyen un recurso adecuado para conseguir mantener y/o recuperar la autonomía de la persona mayor.

Los Pisos Tutelados se conciben como una alternativa de convivencia que tiene por objeto facilitar a la persona mayor un modo de vida semejante al que llevaría en su propio domicilio, evitando su institucionalización.

Incrementar y asegurar el nivel de protección social en estos servicios prioritarios para nuestros mayores ha sido en el año 2019 el empeño fundamental que se pretendió conseguir desde la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la actual Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

La finalidad por tanto, es promover la integración social de las personas mayores favoreciendo el mantenimiento en su medio y, en relación con las personas mayores dependientes, desarrollar y mantener los recursos adecuados para la asistencia de los mismos mediante la prestación de servicios especializados y de calidad.

En este Programa presupuestario se recogieron los créditos destinados a la promoción de actuaciones relacionadas con la atención a las personas mayores de la Comunidad de Madrid, al funcionamiento de los centros y servicios para personas mayores, a la concertación y/o contratación de plazas en los distintos tipos de centros, y a la realización de programas de apoyo a este sector de atención.

En este programa se señalaban los siguientes objetivos:

**PROMOVER LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES FAVORECIENDO EL MANTENIMIENTO EN SU MEDIO Y, EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES, DESARROLLAR Y MANTENER LOS RECURSOS ADECUADOS PARA LA ASISTENCIA DE LOS MISMOS MEDIANTE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y DE CALIDAD**

Para la consecución de este objetivo era preciso asegurar la continuidad en el funcionamiento de los servicios y dispositivos asistenciales durante el año 2019, mejorando su calidad y asegurando su eficacia.

El ejercicio presupuestario finalizó con datos que expresan claramente el elevado grado de cumplimiento del objetivo descrito, como se desprende de la observación de las cifras que se muestran en cada uno de los indicadores:

a) Mantenimiento plazas Residenciales propias: 2.668

Durante el ejercicio 2019 se han mantenido las plazas previstas en centros propios finalizando el año con 2.668.

b) Mantenimiento y creación plazas residenciales de financiación total: 8.890

El incremento de plazas residenciales con financiación pública, se ha materializado a través del incremento de prestaciones vinculadas al servicio, como prestación transitoria del Catálogo de Dependencia elegido por el solicitante, y que han sido financiados con cargo al subconcepto 48399 del programa 231I gestionado por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. Por tanto, el número total de plazas de esta modalidad se establece en 7.872.

c) Mantenimiento de plazas residenciales de financiación parcial: 4.454

Durante 2019 se han mantenido las plazas residenciales de financiación parcial previstas, finalizando el ejercicio con 4.454.

d) Mantenimiento y creación de plazas en centros de día: 3.514

Durante el ejercicio 2019 se han incrementado 15 plazas de centros días previstas inicialmente, en los distintos tipos de gestión. Por tanto, el número total de plazas de esta modalidad se establece en 3.529.

e) Mantenimiento plazas en Pisos Tutelados: 598

En 2019 se han mantenido las plazas de pisos tutelados previstas, finalizando el año en 598, correspondientes a centros propios.

f) Acogimientos familiares: 24

El cumplimiento de este objetivo siempre está supeditado a la demanda de las familias, por lo que presenta variaciones en cada ejercicio presupuestario. Para el año 2019, el número de acogimientos familiares concedidos ha sido de 5.

g) Plazas Programa respiro familiar: 114

A la finalización del ejercicio 2019 el dato real es de 58 plazas, adaptado a la demanda de los usuarios y sus familias.

h) Atención plazas estancia temporal: 1.300

La atención prestada a los usuarios en residencias de estancia temporal solicitadas y aprobadas por cumplir los requisitos previstos en la normativa ha sido de 1.331 experimentando un aumento sobre las previsiones iniciales de 2019.

**REPARAR Y MEJORAR LAS RESIDENCIAS, CENTROS DE DÍA Y PISOS TUTELADOS CUYA TITULARIDAD CORRESPONDE A LA COMUNIDAD DE MADRID Y SE ENCUENTRAN GESTIONADOS POR EMPRESAS PRIVADAS CON CONTRATOS DE SERVICIOS**

La adopción de medidas fundamentalmente de obras de acondicionamiento y mejora han recaído en 2019 en 25 centros, Residencias de personas mayores, Centros de Día, Pisos Tutelados y solares, gestionados por empresas privadas con contratos de servicios.

Se han modernizado y reformado las instalaciones de esos centros, así como la implementación de medidas de ahorro energético en sus inmuebles.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231D ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES  
**CENTRO GESTOR :** 190110000 D.G. DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** PROMOVER LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES FAVORECIENDO EL MANTENIMIENTO EN SU MEDIO Y, EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES, DESARROLLAR Y MANTENER LOS RECURSOS ADECUADOS PARA LA ASISTENCIA DE LOS MISMOS MEDIANTE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y DE CALIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
MANTENIMIENTO PLAZAS RESIDENCIALES PROPIAS	PLAZAS	2.668	2.668
MANTENIMIENTO Y CREACIÓN DE PLAZAS RESIDENCIALES DE FINANCIACIÓN TOTAL	PLAZAS	8.890	7.872
MANTENIMIENTO DE PLAZAS RESIDENCIALES DE FINANCIACIÓN PARCIAL	PLAZAS	4.454	4.454
MANTENIMIENTO Y CREACIÓN DE PLAZAS EN CENTROS DE DÍA	PLAZAS	3.514	3.529
MANTENIMIENTO PLAZAS EN PISOS TUTELADOS	PLAZAS	598	598
MANTENIMIENTO PLAZAS PROGRAMA RESPIRO FAMILIAR	PLAZAS	114	58
ATENCIÓN PLAZAS ESTANCIA TEMPORAL	PLAZAS	1.300	1.331
ACOGIMIENTOS FAMILIARES	BENEFICIARIOS	24	5
		(M) 13	(M) 3
		(H) 11	(H) 2

- 2** REPARAR Y MEJORAR LAS RESIDENCIAS, CENTROS DE DÍA Y PISOS TUTELADOS CUYA TITULARIDAD CORRESPONDE A LA COMUNIDAD DE MADRID Y SE ENCUENTRAN GESTIONADOS POR EMPRESAS PRIVADAS CON CONTRATOS DE SERVICIOS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES DE REPARACIÓN Y MEJORA DE CENTROS PROPIOS	ACTUACIONES	25	25

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:**        **231E    COMEDORES SOCIALES**

**Servicio:**         **19102   AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

---

Este programa recoge el presupuesto para atender el funcionamiento de los comedores sociales: Comedor Santa Isabel, Comedor Plaza Elíptica, Comedor anejo a la Residencia de Mayores San José y Comedor Calle Canarias.

Durante el ejercicio 2019 los comedores sociales han prestado los servicios de comedor en los propios locales. La tipología o perfil de los usuarios de los comedores Santa Isabel y Plaza Elíptica ha sido el siguiente: persona entre 36 y 87 años, siendo un 74 por ciento mayores de 60 años; el 63 por ciento son hombres y el 37 por ciento mujeres; sus ingresos siempre han estado por debajo del IPREM y han sido perceptores de alguna pensión o subsidio, de los cuales, aproximadamente el 43 por ciento ha percibido una pensión no contributiva PNC, el 32 por ciento ha percibido la Renta Mínima de Inserción (REMI), un 6 por ciento el subsidio de desempleo, un 10 por ciento ha recibido una pensión de la Seguridad Social y un 9 por ciento no tiene ingresos.

El crédito final de este programa ascendió a 2.806.843 euros alcanzándose una ejecución presupuestaria del 97,88 por ciento en comprometido, y del 97,43 por ciento en obligaciones reconocidas.

**PRESTACIÓN DE COMEDOR A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS**

El Comedor San José, anejo a la residencia de mayores del mismo nombre, está ubicado en el barrio de Orcasitas y tiene una capacidad de 40 usuarios, teniendo prioridad los residentes del entorno del barrio. Ofrece servicio de comedor e integración social ya que los usuarios participan en las actividades diarias de la residencia. Durante el ejercicio 2019 se han prestado 24.710 servicios de desayuno, comida y cena, siendo el máximo de usuarios atendidos 31, el mínimo 19 y la media 29 usuarios.

El Comedor Canarias, situado en la calle Canarias nº 5, tiene una capacidad máxima de 612 plazas, presta sus servicios a inmigrantes, solicitantes de asilo y desplazados, así como a personas de nacionalidad española, todos ellos derivados por la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social. A lo largo de 2019 ha prestado un total de 509.092 servicios que incluyen los servicios de comida, que se han prestado en los locales del propio comedor y las bolsas preparadas para la cena de lunes a viernes, y el menú completo para los fines de semana, igualmente por el sistema de bolsas que también se distribuyen los viernes. Se han alcanzado un máximo 626 usuarios mensuales y siendo 520 la media mensual de usuarios día.

El Comedor Santa Isabel, ubicado en la calle Galileo nº 14, tiene una capacidad máxima para 210 usuarios repartidos en varios turnos. Presta servicio de desayuno, comida, merienda y cena de lunes a viernes, dándose la mayor afluencia de usuarios en los servicios de comida, por lo que tiene establecidos dos turnos de comida. Los fines de semana y festivos se facilita el servicio mediante bolsas preparadas, que cubren la necesidad de las ocho comidas del sábado y domingo. Durante el ejercicio 2019 se han prestado 284.388 servicios, siendo el máximo de usuarios atendidos al día 207, el mínimo 171 y la media 195.



El Comedor Plaza Elíptica ubicado en la calle San Filiberto nº 2, tiene una capacidad máxima de 210 usuarios, repartidos en varios turnos. Presta cuatro servicios al día, de lunes a viernes, y atiende las necesidades de las ocho comidas de fin de semana por el sistema de bolsas preparadas. En el ejercicio 2019 han prestado 289.052 servicios, siendo el máximo de usuarios atendidos al día 216, el mínimo 178 y la media 198.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231E COMEDORES SOCIALES  
**CENTRO GESTOR :** 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 PRESTACIÓN DE COMEDOR A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
COMEDORES	CENTROS	4	4
PLAZAS DE COMEDOR	PLAZAS	1.072	1.072
MEDIA USUARIOS DÍA	USUARIOS	975	942
		(M) 614	(M) 349
		(H) 361	(H) 593
SERVICIOS PRESTADOS	SERVICIOS REALIZADOS	1.142.448	1.107.242

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 231F ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**Servicio:** 19012 D.G. DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

Con cargo a este Programa presupuestario se realizan las actividades de promoción de la atención a personas con discapacidad, el apoyo a la iniciativa social sin fines de lucro y a las corporaciones locales, las ayudas individuales dirigidas a la consecución del mayor grado posible de integración social de las personas con discapacidad, la concertación de plazas en centros residenciales, de día y ocupacionales, y el mantenimiento de centros y servicios para este colectivo; así como el mantenimiento de centros, plazas y tratamientos para la atención temprana a menores de 0 a 6 años.

En este Programa se señaló como objetivo principal:

**PROMOVER LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, FAVORECIENDO EL DESARROLLO DE SUS CAPACIDADES A TRAVÉS DE ACTUACIONES REHABILITADORAS Y ASISTENCIALES, PARA CONSEGUIR EL MAYOR GRADO DE AUTONOMÍA POSIBLE Y SU PLENA PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL**

Durante 2019 se han contratado 810 plazas en los centros propios de gestión indirecta, correspondiéndose esta cifra con la prevista en la última previsión de objetivos. Asimismo, se han contratado 11.761 plazas en centros concertados, superando en 94 plazas las 11.667 previstas en indicadores para finales de 2019, habiéndose prorrogado o renovado a través de la fórmula de Acuerdos Marco los correspondientes conciertos o contratos. Se ha conseguido, por tanto, en este punto, el 100,81% de cumplimiento del objetivo previsto para 2019.

En relación a la convocatoria de subvenciones a entidades sin fines de lucro para mantenimiento de centros, frente a los 750 beneficiarios previstos en los indicadores de presupuesto para 2019, al final del procedimiento se han beneficiado de esta convocatoria 937 personas (712 de tratamientos especializados y 225 de atención diurna y residencial), que se corresponden con 37 entidades que han obtenido subvención, respecto a 39 entidades solicitantes.

Dentro de este objetivo se había previsto la prestación 12.125 servicios de intérpretes de lengua de signos. Finalmente, se han prestado 9.469 servicios a lo largo de 2019, por lo que el índice de cumplimiento ha sido del 78,09%. Se trata de un servicio que se abona por servicios prestados y que se organiza en función de la demanda concreta de solicitudes de las personas con discapacidad sensorial residentes en la Comunidad de Madrid. Los indicadores se ajustaron en el programa presupuestario a la demanda de servicios de los últimos años, que hasta el 2008 se mantenía bastante estable, si bien en 2019 se ha consolidado una tendencia a la baja en la demanda de este tipo de servicios.

---

**PROMOVER LA ATENCIÓN TEMPRANA EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES**

Por lo que se refiere a la Red de Atención Temprana, en el año 2019 se ha crecido 336 plazas de tratamiento en Acuerdo Marco hasta alcanzar un total de 3.753 plazas en 41 centros. Este crecimiento significa un cumplimiento de objetivos de un 91,16% sobre las 4.117 plazas inicialmente previstas de indicadores para 2019.

Durante el año 2019, en los Centros de Atención Temprana, se ha atendido un total de 5.025 niños menores de 0 a 6 años, que supone un cumplimiento del 103,08% respecto a la previsión realizada de 4.875 niños.

El número de tratamientos que han recibido los menores atendidos durante el año 2019 han sido 10.590.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231F ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
**CENTRO GESTOR :** 190120000 D.G. DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1** PROMOVER LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, FAVORECIENDO EL DESARROLLO DE SUS CAPACIDADES A TRAVÉS DE ACTUACIONES REHABILITADORAS Y ASISTENCIALES, PARA CONSEGUIR EL MAYOR GRADO DE AUTONOMÍA POSIBLE Y SU PLENA PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAZAS EN CENTROS PROPIOS	PLAZAS	810	810
MANTENIMIENTO DE PLAZAS ACTUALMENTE CONCERTADAS	PLAZAS	11.667	11.761
SERVICIOS DE INTÉRPRETES DE LENGUA DE SIGNOS	SERVICIOS REALIZADOS	12.125	9.469
SUBVENCIONES INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO	BENEFICIARIOS	750	937
		(M) 300	(M) 482
		(H) 450	(H) 455

- 2** PROMOVER LA ATENCIÓN TEMPRANA EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAZAS EN CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA	PLAZAS	4.117	3.753
CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA	CENTROS	36	41
MENORES DE 0 A 6 AÑOS ATENDIDOS EN CAT	PERSONAS	4.875	5.025
		(M) 1.706	(M) 1.645
		(H) 3.169	(H) 3.380
TRATAMIENTOS DE ATENCIÓN TEMPRANA EN CAT	SERVICIOS REALIZADOS	10.970	10.590

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 231G ATENCIÓN A LA FAMILIA Y AL MENOR

**Servicio:** 19102 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

---

En este programa se recogen los créditos presupuestarios necesarios para atender los gastos de personal, funcionamiento y los gastos relativos a las necesidades básicas de los menores como la alimentación y el vestuario. A su vez cubren también sus necesidades sanitarias, escolares, de transporte y todo lo necesario para que la vida de los residentes sea lo más normalizada posible.

El crédito final de este programa ascendió a 54.410.201 euros alcanzándose una ejecución presupuestaria del 98,90 por ciento en comprometido y del 98,30 por ciento en obligaciones reconocidas.

En cuanto a las inversiones realizadas, que se gestionan de forma centralizada y cuyo presupuesto ejecutado figura en el programa 239N, se debe señalar como más significativo la renovación y mejora de los equipamientos de los centros de menores, destacando la adquisición de equipamiento de las cocinas, de mobiliario, especialmente para las habitaciones de los residentes, el suministro de cortinas y estores, audiovisuales y equipamiento médico-sanitario. Hay que destacar la compra del mobiliario y equipos necesarios para la puesta en marcha de la Residencia de Adolescentes Vista Alegre. Asimismo, se ha atendido a todas las necesidades de equipamiento de los centros justificadas como urgentes para el buen funcionamiento de los mismos.

En materia de obras se han realizado diversas actuaciones de acondicionamiento y mejora en casi todas las residencias, destacando especialmente las obras de rehabilitación de la Residencia Infantil El Valle, la adecuación de las instalaciones del Centro de Primera Acogida de Hortaleza y la mejora de la cocina de la Residencia Infantil Vallehermoso, así como pequeños arreglos derivados de la adecuación a la normativa. Asimismo, han finalizado las obras necesarias para la puesta en marcha de la Residencia de Adolescentes Vista Alegre.

**ATENCIÓN A MENORES RESIDENTES CON MEDIDAS DE PROTECCIÓN:  
TUTELA O GUARDA**

Este objetivo se desarrolla en las residencias de menores con 823 plazas, de las que 150 corresponden a centros de primera acogida y 673 al resto de centros, a estas plazas se añaden las gestionadas por la residencia maternal, que cuenta con 94 plazas.

En el año 2019 se ha continuado con el aumento de plazas realizado durante el año 2018 en los centros de primera acogida con motivo del incremento de menores extranjeros no acompañados (MENAS) llegados a nuestra Comunidad y además se han destinado 5 plazas de la Residencia de Primera Infancia Casa de los Niños como plazas de centro de primera acogida para niños de 0 a 4 años. Por otra parte, se ha regularizado el número de plazas de la Residencia Infantil Vallehermoso, de 70 a 40 plazas, con el fin de continuar el modelo de centros de menores en entornos más familiares, que atiendan a los menores de forma más personalizada. Asimismo, en el mes de diciembre de 2019 se ha puesto en marcha la Residencia de Adolescentes Vista Alegre, con 12 plazas, para menores extranjeros no acompañados, de edades comprendidas entre 15 y 18 años. Por tanto, el

número total de plazas gestionadas de residencias de menores y residencia maternal es de 917 plazas.

De acuerdo con los datos de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, el total de menores atendidos en las residencias infantiles públicas han sido 2.555, que se distribuyen en 1.473 en centros de acogida urgente, 163 en residencias de primera infancia, 691 en residencias infantiles, 118 en recursos específicos de adolescentes y 110 en residencia maternal. Ello supone un descenso de menores atendidos de un 23% en la totalidad de la red, que se ha producido fundamentalmente en los centros de primera acogida, debido a que durante el año 2019 la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad ha incrementado los recursos de atención a Menores Extranjeros No Acompañados abriendo el Centro de Acogida MENAS Casa de Campo.

### **MEJORA DE LA GESTIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS**

En la Agencia Madrileña de Atención Social no se han recibido ni tramitado ninguna queja en el año 2019, referida a su ámbito de competencias en la gestión de las Residencias Infantiles.

Durante el año 2019, por parte de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones adscrita a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad se han realizado 27 inspecciones en los 24 centros adscritos a la Agencia.

En cuanto a la revisión de los procedimientos de gestión se elaboró un “Protocolo de actuación específico de seguridad y vigilancia en el Centro de Primera Acogida de Hortaleza”, siguiendo las directrices del “Protocolo de actuación para la intervención del personal de seguridad privada en situaciones excepcionales en recursos residenciales de menores, adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social”, elaborado en colaboración con la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad. Además, durante el año 2019, con carácter general para todos los centros, se ha iniciado el diseño del Catálogo estandarizado de equipamiento y mobiliario de los centros de la AMAS, en el que está incluidos los bienes destinados a las residencias infantiles. Finalmente, se ha mejorado el Procedimiento de elaboración y justificación de los gastos de la caja fija, mediante instrucciones de gestión a los centros, así como procedimientos que agilicen su justificación.

Además, a lo largo del ejercicio 2019 se ha trabajado en la mejora de la gestión de los centros a través de la licitación de distintos contratos como el nuevo seguro de daños en 16 residencias infantiles y la residencia maternal, el servicio de socorrismo para las piscinas de los centros o un nuevo contrato de seguridad para la Residencia de Adolescentes Vistalegre y para la Residencia Infantil Vallehermoso. También se han tramitado prórrogas para los contratos de mantenimiento, transporte escolar y seguridad de los centros. El contrato de “Servicios de hostelería y limpieza en siete residencias infantiles dependientes de la Agencia Madrileña de Atención Social” se ha modificado con la incorporación de la nueva Residencia de Adolescentes Vistalegre.

### **MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

Durante el año 2019 se han llevado a cabo distintos programas e intervenciones para la mejora de la actividad asistencial en las residencias infantiles:

---

Se ha consolidado la incorporación a la vida diaria de los centros de las “Bases dietéticas y nutricionales de los menús para los centros de menores de la AMAS”, que se realizó en colaboración con la Fundación Española de Nutrición, facilitándose un programa informático de Bases Dietéticas para facilitar la puesta en marcha de los menús.

También se han realizado 2 sesiones formativas dirigidas al personal directivo, sanitario y de cocina de los centros y se ha impartido 1 curso de formación continuada sobre instalaciones de riesgo de legionella.

En relación con la mejora de la implantación de los APPCCs se ha elaborado el “Sistema de Higiene de Seguridad Alimentaria y APPCC para centros de menores”, realizándose un total de 66 auditorías en los 24 centros. También se ha validado, con la Dirección General de Salud Pública, un sistema de higiene y seguridad alimentaria específico para los centros de menores, que se ha estratificado en dos tramos: centros de menores territoriales y resto de centros de menores.

### **PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN ASISTENCIAL**

Se encuentran en proceso de implantación las aplicaciones informáticas en materia de asistencia sanitaria: Ap-Madrid, de los centros de atención primaria de la región; del transporte sanitario no urgente y “Visor HORUS”. Esta implantación se está retrasando como consecuencia de la dificultad de incorporar al sistema a los centros de acogida, ya que lleva implícita la visualización universal de toda la población de Madrid no siendo esto posible por su naturaleza.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231G ATENCIÓN A LA FAMILIA Y AL MENOR  
**CENTRO GESTOR :** 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ATENCIÓN A MENORES RESIDENTES CON MEDIDAS DE PROTECCIÓN: TUTELA O GUARDA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAZAS CENTROS DE ACOGIDA	PLAZAS	90	150
PLAZAS EN RESIDENCIAS DE MENORES	PLAZAS	699	673
PLAZAS EN RESIDENCIAS MATERNALES	PLAZAS	94	94

**2 MEJORA DE LA GESTIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
GESTIÓN DE QUEJAS	CENTROS	24	24
GESTIÓN DE INSPECCIONES	CENTROS	24	24
REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN	ACCIONES	3	3

**3 MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
IMPLANTACIÓN DE PROTOCOLOS	PROTOCOLOS	1	1
JORNADAS DE GESTIÓN COMPARTIDA	JORNADAS	1	1
GESTIÓN DE HALLAZGOS APPCCS	CENTROS	24	24

**4 PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
APLICACIONES INFORMÁTICAS MÉDICO ASISTENCIALES	SISTEMAS	3	0

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        *231H ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA*

**Servicio:**        *19102 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL*

---

Este programa recoge el presupuesto de las 25 residencias de mayores de gestión directa y de 18 centros de día, de ellos 12 son de gestión directa: Centros de Día anexos a las Residencias de Mayores Reina Sofía, Santiago Rusiñol, Francisco de Vitoria, Gran Residencia, Vallecas, Villaviciosa de Odón, Colmenar Viejo, Arganda del Rey, Manoteras, Alcorcón, San Fernando y Adolfo Suárez; otros 6 de gestión indirecta: 1 Centro de Día anexo a la Residencia de Mayores Getafe y 5 Centros de Día anexos a los Centros de Mayores Fuenlabrada, Puente de Vallecas, San Sebastián de los Reyes, San Fermín y Los Cármenes.

El crédito final de este programa ascendió a 197.625.300 euros alcanzándose una ejecución presupuestaria del 99,23 por ciento en comprometido y del 98,56 por ciento en obligaciones reconocidas.

**ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN RÉGIMEN RESIDENCIAL INTEGRAL**

Las 25 residencias de mayores cuentan con 6.258 plazas, de ellas 5.586 son adaptadas, total o parcialmente, para personas dependientes y 672 sin adaptar.

En el año 2019 se ha atendido a 6.793 usuarios, siendo el 69,8 % mujeres y el 30,2 % hombres, con edades comprendidas entre los 55 y los 110 años, siendo la media de edad de 85,58 años. Se trata pues de una población muy envejecida, en la que 57 usuarios tienen más de 100 años y 4.259 más de 80 años. Los objetivos asistenciales previstos de atención a los usuarios en todas sus necesidades básicas de la vida diaria, el mantenimiento de su autonomía, cuando sea posible, y su adecuada integración en los centros, garantizando la calidad de los cuidados a dispensar, han sido cumplidos durante el año 2019.

**MEJORA DE LA GESTIÓN EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA**

La mejora de la gestión en los centros destinados a la atención a mayores, implica la adecuación continua de los procedimientos y la redefinición de los servicios que se ofertan, implementando las herramientas que proporcionen la información necesaria para la gestión y la adecuada atención de las necesidades de los usuarios.

En este objetivo durante el ejercicio 2019 destacan las siguientes actuaciones:

-Jornada de gestión compartida. Se ha realizado 1 jornada destinada a directores y mandos intermedios, en la que se han compartido experiencias comunes con el objetivo de alcanzar mejoras permanentes y continuas en la organización y en los procedimientos de trabajo. En esta jornada se han expuesto prácticas concretas que han servido para ampliar los conocimientos en la gestión de los centros.

-Programa anual de gestión. No se ha podido elaborar el Programa anual de gestión de 2019 de las 25 residencias de mayores por cambios en la normativa de contratación que han retrasado la adjudicación de los trabajos.

-Gestión de quejas y sugerencias. Se ha aplicado el proceso de gestión de quejas y sugerencias acreditado mediante la norma ISO 9001:2015, actualizada en 2018, gestionando las quejas de las 25 residencias y los 18 centros de día. Conforme a este procedimiento certificado. Se han tramitado durante el año 2019 un total de 644 reclamaciones de residencias de mayores y 24 sobre centros de día.

-Gestión de inspecciones. Se ha aplicado el proceso de gestión de inspecciones acreditado mediante la norma ISO 9001:2015, actualizada en 2018, gestionando las inspecciones de las 25 residencias y los 18 centros de día, conforme a este procedimiento certificado. Durante el año 2019 se han tramitado un total de 85 inspecciones, de las que 63 corresponden a residencias de mayores y 22 a centros de día.

-Gestión de hallazgos de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos. Se ha aplicado el proceso de gestión de hallazgos de APPCC acreditado mediante la norma ISO 9001:2015, actualizada en 2018, gestionando los hallazgos de APPCC de las 25 residencias y los 18 centros de día, conforme a este procedimiento certificado. Durante el año 2019 se han tramitado un total de 75 auditorías de residencias de mayores y de centros de día.

-Sistema de información de la actividad residencial (SIAR). Durante este año se ha continuado con el desarrollo y la mejora continua del Sistema de información de la actividad residencial, ampliándolo con la incorporación de nuevos indicadores y estándares de cumplimiento de dichos indicadores, con notificación a cada centro de los indicadores que están en no cumplimiento, permitiendo así la realización de las acciones correctoras y de mejora continua. De esta manera, el SIAR se ha consolidado como un monitor de supervisión y control para los gestores de los centros, que les permite establecer y priorizar sus propias áreas de mejora. Durante 2019 se han realizado 150 informes de actividad residencial, con identificación de áreas de mejora y establecimiento de planes de acciones correctoras.

-Sistema de gestión de calidad de las residencias de mayores. En 2019 se ha extendido el alcance del sistema de gestión de calidad en residencias de mayores, incluyendo los procesos operativos de las mismas. Con ese objetivo, se han implantado los cuatro procesos identificados: ingreso y acogida, valoración de necesidades, atención personalizada y gestión de la estancia e información, comunicación y apoyo a la familia. Se han realizado auditorías internas de calidad, evaluando el desarrollo del conjunto de los servicios prestados en las 25 residencias de mayores, procediendo a la certificación global de las residencias conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.

### **MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

La actividad asistencial con personas mayores obliga a una actualización continua de todas las actividades realizadas para ellos, para ajustarse a sus demandas y a los nuevos perfiles de atención. Por este motivo es necesario armonizar y consensuar los procedimientos entre los profesionales de los centros. Con ese objetivo se ha trabajado en 2019 con los siguientes proyectos:

- Se han elaborado 4 nuevos protocolos: “Consentimiento informado ante procedimientos diagnóstico-terapéuticos en residencias de mayores y centros de día de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS)”;

“Circuito para el visado de medicamentos para personas institucionalizadas en residencias de mayores y centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”;

“Vigilancia y control de los efectos de las olas de calor 2019. Plan de respuesta ante los riesgos para residencias de mayores” y “Plan de vigilancia y control de los efectos del frío en la salud de la Comunidad de Madrid para residencias de mayores”.

- Revisión de protocolos implantados: estaba previsto la revisión de 1 protocolo y se ha realizado la revisión de 3 protocolos: “Guía básica para el uso del puesto de Televideomedicina”;

“Seguridad en la manipulación de medicamentos peligrosos (MP), en residencias de mayores y centros de día de la Agencia Madrileña de Atención Social, para personal del área técnico asistencial” y “Catálogo básico de productos sanitarios fungibles para el manejo seguro de medicamentos peligrosos (MP), para personal del área técnico asistencial, de residencias de mayores y centros de día de la Agencia Madrileña de Atención Social”.

- Se han realizado 75 auditorías de los procedimientos de atención farmacéutica y manejo de medicamentos y productos sanitarios en las 25 residencias de mayores, tal y como estaba previsto, confeccionando y evaluando 75 planes de acción específicos.

- Implantación del modelo de atención integral y centrada en la persona. El objetivo es el de promover las condiciones necesarias para la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de los residentes, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva. Durante el año 2019 se ha consolidado la fase de diagnóstico y formación de los trabajadores de las Residencias de Mayores Torrelaguna y Gastón Baquero.

- Se han realizado 25 cursos de formación específica para las 25 en residencias de mayores y centros de día de la Agencia Madrileña de Atención Social, formando a 1.119 profesionales en esta materia.

## **PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN ASISTENCIAL**

Programa de terapia y estimulación cognitiva con mayores. Con objeto de mejorar la calidad de vida, potenciar las habilidades cognitivas y psicomotoras, prevenir el deterioro y familiarizar a los mayores con las nuevas tecnologías, se ha reiniciado en 2019 el programa informático Smartbrain, mediante el sistema web validado en terapias de estimulación cognitiva. El objetivo era la participación de 350 usuarios de las 25 residencias de mayores, habiendo participado 236 usuarios, 169 mujeres y 67 hombres, debido a que comenzó a trabajarse con el programa en el mes de octubre.

Programa de detección precoz del cáncer de mama en mujeres residentes: a lo largo de 2019 se ha realizado la selección de mujeres de las 25 residencias de menos de 70 años, para la realización de mamografía y/o ecografía de control, para la detección precoz del cáncer de mama, que ha sido llevado a cabo por el SERMAS, en el que han participado 62 residentes.

Programa de implantación y desarrollo de aplicaciones informáticas asistenciales: a lo largo de 2019 se han diseñado e implantado un módulo específico dentro de la aplicación informática HIRE de prescripción, manejo y gestión de medicamentos peligrosos y se ha

desarrollado y aplicado a través de HIRE el Módulo de Anticoagulación del Módulo de Prescripción Única (MUP).

Se ha implantado el Programa de televideomedicina para la realización de sesiones clínicas, interconsultas y seguimientos de pacientes, entre nuestros centros de referencia y los Hospitales Universitarios del Sureste y Príncipe de Asturias, y se ha completado la instalación del programa en el Hospital del Tajo que comenzará a primeros del 2020.

### **ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE DÍA**

El centro de día proporciona servicios especializados de carácter socio- rehabilitador y estancia diurna a personas mayores de diferentes grados de dependencia, con el fin de promover su autonomía personal, el mantenimiento en su entorno habitual y apoyo a sus familias. Ofrecen durante el día atención a sus necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales. Se dispone de 13 centros de día anexos a residencias de mayores, con un total de 460 plazas y 5 centros de día anexos a centros de mayores, con 154 plazas, en total 614 plazas. Durante el año 2019 se ha ofrecido atención a un total de 707 usuarios en los centros de día anexos a residencias de mayores y a 254 usuarios en los 5 centros de día anexos a centros de mayores. Del total de usuarios atendidos, el 67% son mujeres y el 33% son hombres, con edades comprendidas entre 56 y 103 años, siendo la media de edad de 83,1 años. En los centros de día 3 usuarios tienen más de 100 años y 460 usuarios tienen más de 80 años. Se ha realizado una auditoría interna de calidad en cada centro para asegurar el desarrollo de los procesos y la estandarización de los mismos.

### **MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS RESIDENTES**

Este objetivo se corresponde con una de las líneas prioritarias del Plan Estratégico de la AMAS. En los centros de la Agencia Madrileña de Atención Social se reconoce y respeta el derecho de las personas mayores a llevar una vida digna e independiente, al nivel que sus capacidades lo permitan, promoviendo un envejecimiento activo y saludable y la participación en la vida social y cultural de su entorno.

Para ello se han desarrollado durante el año 2019 estas líneas de trabajo:

- Programa de actividades de dinamización y convivencia en residencias: se han desarrollado en las 25 residencias estas actividades con el apoyo de profesionales especializados, enfocadas directamente a la participación activa del residente, además de nuevas actividades que han buscado potenciar la participación activa de los familiares en la vida diaria de los centros. Durante el año 2019 se han realizado 400 talleres.
- Programa de participación en actividades colectivas de las residencias de mayores de la AMAS: este programa busca la promoción de las habilidades sociales mediante la integración de los usuarios, las familias y el entorno social donde se ubica el centro, realizando actividades colectivas con el fin de mejorar la adaptación, integración y mejora de las condiciones de vida de los usuarios. En el programa se utiliza la metodología de la participación activa, habiéndose desarrollado un total de 1.858 actividades en las 25 residencias de mayores.
- El Programa de actividad deportiva para personas mayores en residencias pretende aumentar la calidad de vida de los usuarios, mejorando su estado físico y psíquico, así como prevenir y evitar situaciones de inactividad a través de la realización de actividades

deportivas, adaptadas a las características físicas de los mayores. Para incentivar la participación activa de los mayores en la práctica del ejercicio físico, en cada uno de los centros se organizan grupos de entrenamiento de marcha, realizándose 2 marchas en parques públicos de la ciudad de Madrid, con la participación de un total de 815 usuarios de las 25 residencias de mayores y 245 trabajadores de estas.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**PROGRAMA :** 231H ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA

**CENTRO GESTOR :** 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN RÉGIMEN RESIDENCIAL INTEGRAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAZAS ADAPTADAS	PLAZAS	5.586	5.586
PLAZAS NO ADAPTADAS	PLAZAS	672	672

**2 MEJORA DE LA GESTIÓN EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REALIZACIÓN JORNADAS DE GESTIÓN COMPARTIDA	JORNADAS	1	1
PROGRAMA Y BALANCE ANUAL DE GESTIÓN	CENTROS	25	0
GESTIÓN DE QUEJAS	CENTROS	25	25
GESTIÓN INSPECCIONES	CENTROS	25	25
GESTIÓN HALLAZGOS APPC	ACTUACIONES	75	75
SISTEMA DE INFORMACIÓN ACTIVIDAD RESIDENCIAL	ACTUACIONES	150	150
AUDITORÍA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	AUDITORÍAS	25	25

**3 MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ELABORACIÓN NUEVOS PROTOCOLOS ASISTENCIALES	PROTOCOLOS	3	4
REVISIÓN PROTOCOLOS IMPLANTADOS	PROTOCOLOS	1	3
AUDITORÍA SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTOS FARMACIA	AUDITORÍAS	75	75
PROGRAMA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA	CENTROS	2	2

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

PROGRAMA : 231H ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA

CENTRO GESTOR : 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROGRAMA TERAPIA ESTIMULACIÓN COGNITIVA	USUARIOS	350	236
		(M) 175	(M) 169
		(H) 175	(H) 67
PROGRAMA TERAPIA ESTIMULACIÓN COGNITIVA	CENTROS	25	25
PROGRAMA DETECCIÓN PRECOZ CÁNCER DE MAMA	CENTROS	25	25
APLICACIONES INFORMÁTICAS MÉDICO ASISTENCIALES	SISTEMAS	1	2

**5 ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE DÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
USUARIOS DEPENDIENTES	PLAZAS	614	614

**6 MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS RESIDENTES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROGRAMA DINAMIZACIÓN	TALLERES	400	400
PROGRAMA PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES COLECTIVAS	CENTROS	25	25
PROGRAMA DE ACTIVIDAD DEPORTIVA PARA MAYORES	CENTROS	25	25



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 2311 *COORDINACIÓN DE LA DEPENDENCIA*

**Servicio:** 19011 *D.G. DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR*

---

En este programa presupuestario se sitúan los créditos destinados a actividades de coordinación y promoción de la atención a la dependencia, previéndose tres objetivos cuya ejecución se analiza seguidamente:

**INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SOLICITANTES DEL RECONOCIMIENTO DE LA DEPENDENCIA**

Se había previsto proporcionar información general en materia de Dependencia a través de atención presencial a 24.000 personas, habiéndose finalmente atendido a 21.462. La información facilitada a través del 012 Dependencia tenía previsto atender a 242.000 llamadas, habiéndose atendido al final 185.726. Las desviaciones a la baja, producidas en ambos conceptos se ha debido principalmente a la mejora en la gestión de los expedientes de tramitación para el reconocimiento de la dependencia, lo que ha llevado a cabo una disminución en la demanda de información.

Por otro lado, en cuanto al número de informes de valoraciones realizadas en domicilio en el ejercicio 2019, hay que afirmar que se efectuaron 64.094 valoraciones/dictámenes mientras que la previsión inicial de valoraciones/dictámenes en domicilio había sido de 60.000, por lo que se han cumplido sobradamente los objetivos previstos.

La previsión de visitas a la página web de dependencia fue de 450.000. Finalmente ascendió a 595.392 el número de páginas web vistas. Este incremento se fundamenta en el interés de los ciudadanos en acceder a la información sobre la atención a la dependencia y a la creciente incorporación al uso de las nuevas tecnologías.

**ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

En cuanto a las prestaciones económicas en materia de dependencia, se había previsto alcanzar en el año 2019, las 37.000 prestaciones económicas (20.720 M, 16.280 H) para cuidados en el entorno familiar y finalmente el resultado ha sido de 39.514 beneficiarios (21.645 M, 17.869 H). Respecto a las prestaciones económicas vinculadas a un servicio y a asistencia personal las previsiones iniciales eran de 24.000 personas (17.856 M, 6144 H) con este tipo de prestación y el resultado, en el año 2019, ha sido de 27.454 beneficiarios (19.797 M, 7.657H).

El incremento en la partida presupuestaria de prestaciones económicas, ha permitido no solo asegurar el mantenimiento de la nómina existente en enero de 2019, sino que también ha posibilitado atender una mayor demanda. Los objetivos de atención de prestaciones económicas se han centrado en la realización de nuevas altas, dando prioridad a las reincorporaciones a nómina y revisiones de PIA y, tras ello, a nuevas altas iniciales.

En el caso de los servicios de atención domiciliaria los resultados obtenidos se concretan en la atención de 41.442 personas (31.468 M, 9.974 H) en concepto de ayuda a domicilio y 57.311 beneficiarios (42.883 M, 14.428 H) en concepto de teleasistencia. Las

previsiones iniciales eran de 38.000 personas (28.728 M, 9.272 H) en materia de ayuda a domicilio y 46.000 beneficiarios (35.190M, 10.810H) en el servicio de teleasistencia. Las desviaciones positivas producidas se deben, en el caso del servicio de ayuda a domicilio, por la modificación operada en el contrato vigente, lote 1, que se ha visto incrementado en un importe de 5.800.118,17 €. En el caso del servicio de teleasistencia, se ha podido continuar dando una mayor oferta de servicios debido a las bajadas, en los precios de licitación que hubo, que posibilita atender en su totalidad la demanda que hay en este servicio.

### **PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

Se han celebrado las 12 reuniones de la Comisión Técnica de Valoración previstas. Se realiza una comisión de valoración con carácter mensual en aras a la racionalización de los procesos administrativos que mejora la eficiencia del trabajo.

En lo que se refiere a los Convenios de Dependencia, durante el año 2019, se prorrogó el Convenio suscrito con el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de Dependencia, sufragando los servicios del catálogo de dependencia: servicio de ayuda a domicilio, servicio de teleasistencia y servicio de centro de día y residencia municipal.

Finalmente señalar que, a lo largo del año 2019, se han llevado a cabo un total de 10 cursos de formación en materia de Dependencia, de los 15 previstos de manera inicial. Los cursos que no se han realizado se corresponden con los previstos para cuidadores no profesionales que, finalmente, por razones de programación se han traspasado al presente ejercicio.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231I COORDINACIÓN DE LA DEPENDENCIA  
**CENTRO GESTOR :** 190110000 D.G. DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SOLICITANTES DEL RECONOCIMIENTO DE LA DEPENDENCIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE. INFORMACIÓN GENERAL	ATENCIONES	24.000	21.462
LLAMADAS ATENDIDAS TELÉFONO. ATENCIÓN DEPENDENCIA	ATENCIONES	242.000	185.726
VALORACIONES REALIZADAS EN DOMICILIO/DICTÁMENES TÉCNICOS	INFORMES	60.000	64.094
VISITAS PÁGINA WEB DEPENDENCIA	VISITAS	450.000	595.392

**2 ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR	BENEFICIARIOS	37.000	39.514
		(M) 20.720	(M) 21.645
		(H) 16.280	(H) 17.869
PRESTACIONES ECONÓMICAS VINCULADAS A UN SERVICIO Y ASISTENCIA PERSONAL	BENEFICIARIOS	24.000	27.454
		(M) 17.856	(M) 19.797
		(H) 6.144	(H) 7.657
PERSONAS DEPENDIENTES ATENDIDAS EN AYUDA A DOMICILIO	USUARIOS	38.000	41.442
		(M) 28.728	(M) 31.468
		(H) 9.272	(H) 9.974
PERSONAS DEPENDIENTES ATENDIDAS POR SERVICIO DE TELEASISTENCIA	USUARIOS	46.000	57.311
		(M) 35.190	(M) 42.883
		(H) 10.810	(H) 14.428

**3 PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REUNIONES DE COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN	REUNIONES	12	12
CONVENIOS DEPENDENCIA	CONVENIOS	1	1
CURSOS DE FORMACIÓN DE EVALUADORES/CUIDADORES	CURSOS	15	10

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**      *231J ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA EN CENTROS*

**Servicio:**      *19102 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL*

---

Este programa recoge los créditos de los 13 centros de atención a personas con discapacidad intelectual. Sus objetivos están orientados a la habilitación personal, al desarrollo de las capacidades individuales y a potenciar la integración en la vida social y en su caso laboral, de personas con discapacidad intelectual. Implica la prestación de servicios y la puesta en marcha de programas que potencien su autonomía y su participación en la sociedad como ciudadanos de pleno derecho.

El crédito final de este programa ascendió a 53.506.896 euros alcanzándose una ejecución presupuestaria del 99 por ciento en comprometido y del 98 por ciento en obligaciones reconocidas.

**ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS**

Este objetivo se desarrolla en 5 centros de atención a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, que disponen de un total de 560 plazas, distribuidas en 378 plazas residenciales y 182 plazas de centro de día, 90 de ellas en los 5 centros de atención a personas con discapacidad gravemente afectadas, más 60 plazas en el Centro de Día Ángel de la Guarda y 32 plazas en el Centro de Día Juan Ramón Jiménez.

**ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL NO GRAVEMENTE AFECTADAS**

Se ha prestado a través de los 8 centros ocupacionales que disponen de 1.163 plazas, de las cuales 887 son para usuarios externos y 276 para usuarios que a su vez ocupan plaza residencial.

**MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

Este objetivo plantea 3 líneas de actuación:

- Programa integral de abordaje y manejo de la epilepsia: desarrolla pautas y protocolos para la detección e intervención ante esta problemática altamente prevalente en los usuarios de los 13 centros, dando cobertura a 159 usuarios. Se han impartido dos charlas formativas a trabajadores y otras dos a familiares para mejorar las destrezas en el manejo de las personas con epilepsia y la actuación ante crisis.

- Programa de detección precoz del cáncer de mama en mujeres de los centros de personas con discapacidad intelectual: a lo largo de 2019 se procedió al cribado de las mujeres de los 13 centros de personas con discapacidad intelectual de la AMAS menores de 70 años, y la realización de mamografía y/o ecografía de control, para la detección precoz del cáncer de mama, habiendo participado 80 personas.

- Elaboración de protocolos: su objetivo es homogeneizar el ejercicio profesional, ahorrando respuestas y actuaciones técnicas de forma común ante las mismas situaciones o diagnósticos. En el caso de las personas con discapacidad intelectual, con una situación de gran dependencia, la intervención asistencial hace preciso el uso de unas actuaciones muy rigurosas y precisas, de ahí la necesidad de utilizar protocolos bien definidos para la atención profesional. Durante el año 2019 se han elaborado 11 nuevos Protocolos: “Procedimiento normalizado de trabajo sobre seguridad en la manipulación de medicamentos peligrosos, en Centros de Personas con Discapacidad Intelectual de la AMAS, para personal del área técnico asistencial”; “Procedimiento normalizado de trabajo Catálogo básico de productos sanitarios fungibles para el manejo seguro de medicamentos peligrosos, para personal del área técnico asistencial, de los Centros de Personas con Discapacidad Intelectual de la AMAS” (la elaboración de este nuevo protocolo viene determinada por cambios normativos que afectaban al protocolo ya elaborado en 2018 y que conllevaban cambios tan sustanciales en el mismo que ha sido necesario elaborar uno nuevo); “Protocolo de atención a la higiene personal en centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Protocolo de atención al baño en centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Protocolo de atención al vestido en centros de atención a personas con discapacidad de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Protocolo de atención a la alimentación e hidratación en centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Protocolo de atención a la deambulación y transferencias en centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Protocolo de atención a la evacuación en centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Protocolo de atención al sueño y reposo en centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Circuito para el visado de medicamentos para personas institucionalizadas en Residencias de Mayores y Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”; “Manipulación, fraccionamiento y trituración de medicamentos peligrosos, en centros de atención a personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”.

- A instancias de la Subdirección General de Farmacia y Productos Sanitarios ha sido necesario revisar y actualizar 3 de los protocolos elaborados en 2019: “Procedimiento normalizado de trabajo sobre seguridad en la manipulación de medicamentos peligrosos, en Centros de Personas con Discapacidad Intelectual de la AMAS, para personal del área técnico asistencial”; “Procedimiento normalizado de trabajo Catálogo básico de productos sanitarios fungibles para el manejo seguro de medicamentos peligrosos, para personal del área técnico asistencial, de los Centros de Personas con Discapacidad Intelectual de la AMAS” y “Circuito para el visado de medicamentos para personas institucionalizadas en Residencias de Mayores y Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social”.

- Se ha implantado y desarrollado a lo largo de 2019 un módulo específico dentro de la aplicación informática HIRE de prescripción, manejo y gestión de medicamentos peligrosos.

- Auditorías de los procedimientos de atención farmacéutica y manejo de medicamentos y productos sanitarios. A lo largo del año 2019 se ha continuado con las auditorías de los procedimientos de atención farmacéutica que se llevan a cabo, ya que tienen una relevancia considerable, en tanto afectan a colectivos frágiles, polimedicados y altamente

vulnerables frente a los efectos negativos de los medicamentos. Las auditorías están estructuradas en tres grandes áreas: Prescripción y el uso racional de medicamentos; Provisión, almacenamiento y conservación de medicamentos y productos sanitarios, y por último Preparación, almacenamiento y administración de medicamentos y productos sanitarios. Estas auditorías se hacen con carácter cuatrimestral en todos los centros y, por lo tanto, se han realizado 39 auditorías.

- Respecto a las jornadas de formación específica se ha llevado a cabo una Jornada de formación en el módulo informático de HIRE de manejo de medicamentos peligrosos y otra jornada de información y formación en alérgenos alimentarios para los profesionales de la restauración, gobierno y servicio doméstico de los 13 centros para personas con discapacidad intelectual de la AMAS.

- Gestión de hallazgos de APPCC. Se han realizado 36 auditorías durante el año 2019.

- Se ha acreditado un centro con metodología docente especial para la formación de manipuladores de alimentos para personas con discapacidad intelectual que ha empezado a impartir esta formación a usuarios de diferentes centros ocupacionales.

- Se han realizado 13 Auditorías internas de seguimiento y evaluación del Sistema de gestión de calidad de los centros para personas con discapacidad intelectual de la AMAS y una auditoría a la Coordinación de Centros para Personas con Discapacidad Intelectual y Comedores Sociales. Así mismo se han realizado auditorías externas en cuatro centros, relativas a la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

### **INTEGRACIÓN SOCIAL Y MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD EN CENTROS OCUPACIONALES**

Este objetivo se desarrolla a través de un proyecto común a los ocho centros ocupacionales que tiene como finalidad conseguir la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual en base al itinerario individual de cada usuario. En 2019 han estado implicados en este proyecto 110 usuarios.

Se ha realizado el seguimiento de las 69 personas empleadas para conseguir que se mantengan en el puesto de trabajo. Es necesario resaltar que a lo largo del año el número total de personas integradas en el mercado de trabajo, ordinario o protegido, fluctúa debido a la corta duración de algunos contratos; por otro lado, en el periodo estival el número de personas contratadas asciende debido a los contratos de suplencia por vacaciones.

A lo largo de 2019 se han realizado diferentes acciones formativas gestionadas por diversas entidades externas, así mismo se ha desarrollado formación interna impartida por profesionales de los centros ocupacionales, todo ello con la finalidad de las personas con discapacidad intelectual puedan adquirir y consolidar habilidades laborales que les faciliten el acceso al empleo y la estabilidad en el puesto de trabajo. Un total de 65 personas han participado en las distintas formaciones realizadas.

### **PROMOCIÓN DEPORTIVA**

Es un objetivo consolidado que desarrolla la práctica deportiva en los 13 centros a través del Programa deportivo y del Programa de senderismo, poniendo de manifiesto los

beneficios personales y sociales que para las personas con discapacidad intelectual conlleva la práctica deportiva tanto a nivel individual como grupal.

- En el Programa deportivo para los 8 centros ocupacionales han participado 631 personas, celebrándose 3 ligas anuales intercentros en las modalidades de fútbol-sala, baloncesto y hockey adaptado. Se ha continuado con la práctica deportiva de pádel y tiro con dardos. Asimismo, se ha participado en los Juegos Mundiales Special Olympics Abhu Dabhi, celebrados del 8 al 22 de marzo. En cuanto a los usuarios de los CADP, centro de día y usuarios de centros ocupacionales con menor capacidad motora se han organizado competiciones en las modalidades de pruebas motrices, pruebas adaptadas, juegos psicomotores, petanca y boccia, alcanzando un total de 205 usuarios participantes.

- En el Programa de senderismo han participado un total de 312 usuarios, realizándose en 2019 ocho rutas destinadas al grupo de Senderismo Avanzado en el que han participado 158 personas de centros ocupacionales y de CADP con capacidad física suficiente para poder disfrutar de los recorridos; así mismo se han realizado 7 salidas de baja intensidad y fácil desplazamiento para 154 usuarios de CADP y de CO con menor resistencia física. Como complemento a las salidas programadas y con el objetivo de ofrecer una experiencia de convivencia en la naturaleza, se han organizado dos viajes de senderismo, uno para el grupo de nivel avanzado con 84 participantes y este año 2019, por primera vez, se ha realizado otro para el grupo de senderismo inicial, de menor duración y con una participación de 110 usuarios de los trece centros.

- Asimismo y con el fin de favorecer la conservación del medio se ha realizado una salida con 70 usuarios de los talleres de huerta y jardinería de los centros ocupacionales al Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama (Canto Cochino, La Pedriza), para realizar una plantación de árboles en colaboración con IMIDRA y la Consejería de Medio Ambiente.

## **ACTIVIDADES CULTURALES**

A través de este objetivo se planifican una serie de actividades para los usuarios del conjunto de los centros, que promueven su interacción con la sociedad. En 2019 se ha continuado con los siguientes programas:

- Programa vacacional. Se han organizado 2 viajes en verano, uno para centros ocupacionales con 96 usuarios y otro para 58 usuarios de CADP, centros de día y personas de centros ocupacionales con más necesidades de apoyo. Participan un total de 154 personas.

- XII Semana de artes escénicas. Da a conocer el trabajo de expresión dramática y corporal mediante obras de teatro, danza y expresión realizadas por los grupos de teatro de los 13 centros gestionados por la AMAS (es el primer año en el que intervienen todos los centros en estas jornadas de teatro debido a la calidad de los trabajos desarrollados en los CADP). Se lleva a cabo en el Centro Cultural Paco Rabal con una participación total de 223 actores (de ellos 162 personas son de centros ocupacionales y 61 personas de CADP) y alrededor de 1400 personas invitadas entre usuarios, familiares y profesionales de los centros.

-Actividades de dinamización y encuentro con mayores. En 2019 se han organizado 6 actividades en total; 5 de ellas en diferentes residencias de la AMAS, con el objetivo de que las personas con discapacidad intelectual pudieran interactuar y exhibir sus

habilidades ante un público diferente, a la vez que ha permitido que las personas mayores pudieran vivir una experiencia distinta a su vida diaria en la residencia. Han participado un total de 69 usuarios de los centros ocupacionales que han expuesto productos artesanales y han realizado talleres en vivo y actividades lúdicas. La sexta actividad como años anteriores, con ocasión de la Celebración del “Día del Mayor”, se ha organizado la visita de un grupo de 20 personas mayores al Centro Ocupacional Nazaret para compartir experiencias vitales y conocimientos profesionales con los usuarios del centro. El día finalizó con una comida especial de convivencia en la que participan todos los usuarios del centro.

- XXVI Certamen de Navidad. Se ha organizado el “Concurso de Tarjetas de Navidad” en la que participan usuarios de todos los centros. La entrega de premios se realiza a la finalización del Concierto de Navidad realizado en el Centro Cultural Paco Rabal; los trabajos galardonados se utilizaron para las felicitaciones institucionales. En el concierto a cargo de la JORCAM (Joven Orquesta y Coro de la Comunidad de Madrid) han participado usuarios de algunos de nuestros centros ocupacionales del “Coro Abierto” y el taller de percusión “A tu ritmo.

- Exposiciones de Arte. Durante 2019 se han realizado 3 exposiciones de arte que han dado a conocer las mejores obras de pintura seleccionadas bajo el criterio externo de un “comisario de exposición”. Han participado un total de 79 artistas, algunos de ellos con más de una obra expuesta.

-Fiesta de Primavera. Se organizó la fiesta prevista en los jardines del CADP Dos de Mayo, con el fin de proporcionar un espacio de encuentro y participación entre usuarios y profesionales de nuestros centros en la que participaron aproximadamente 1.000 personas.

-Actividades de ocio y deporte vacacionales. Durante el mes de agosto de 2019, se organizaron actividades de ocio y deporte en el medio acuático en el Polideportivo de San Blas, para un total de 40 usuarios que no pudieron disfrutar de unas vacaciones en familia, contando con la colaboración de una entidad externa; como complemento se programaron diferentes actividades culturales.

## **PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE INTERVENCIÓN**

Este objetivo tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida de los usuarios y las propuestas desarrolladas en 2019 son las siguientes:

- Foro para familiares y tutores legales. A lo largo del año 2019 se han realizado tres jornadas formativas/informativas a cargo de expertos en la materia, en temas solicitados por las familias.

- Clubes de lectura fácil. Con la finalidad de fomentar el acceso a la información y la cultura, en 2019 han participado un total de 98 usuarios de los 8 clubes de lectura fácil de los centros ocupacionales que leen obras en formato lectura fácil.

- Programa de música. Este programa se lleva a cabo en los 13 centros desarrollando actividades distintas según el tipo de centro; en centros ocupacionales se llevan a cabo talleres de percusión y en CADP conciertos; en el Coro Abierto participan usuarios de centros ocupacionales con cualidades vocales, alcanzándose en 2019 una participación de



---

1.180 usuarios. El concierto de navidad organizado para 358 personas en el Centro Cultural Paco Rabal se encuadra también dentro de este programa.

- Programa de envejecimiento activo. A lo largo de 2019 han participado en este programa un total de 61 personas usuarias de los 5 centros ocupacionales con residencia, mayores de 45 años, con el objetivo de favorecer su salud física, psíquica y socio-afectiva.

- Programa de sexualidad y discapacidad. Este programa ha continuado desarrollándose a lo largo de 2019 con el objetivo de atender, informar y prestar apoyo en las esferas afectivas y emocionales inherentes a la sexualidad de los usuarios de los 13 centros. Se han desarrollado acciones informativas y de sensibilización a profesionales de atención directa y atención no directa de los centros que hasta ahora no habían participado en este programa, alcanzando un total de 47 profesionales; en sesiones de información y formación a familias se ha llegado a un total de 125 participantes. Así mismo se han desarrollado varios seminarios diferenciados para profesionales de CO y CADP como apoyo al desarrollo del programa específico de cada centro, estudio de casos y seguimiento del documento de buenas prácticas, con la participación 46 profesionales de los 13 centros.

- Programa de terapia asistida con animales. En 2019 con el fin de mejorar el estado emocional y las habilidades cognitivas, motoras y sociales de los usuarios los 13 centros se ha desarrollado este programa que ha llegado a atender a 200 usuarios.

- En 2019 se ha continuado con el trabajo del grupo intercentros de autogestores, integrado por 13 usuarios de los 8 centros ocupacionales, así como el trabajo de los grupos de autogestores existente en cada centro ocupacional; en total han participado 125 personas.

- A lo largo de 2019 se ha seguido implantando el cambio en el modelo de intervención, llamado Planificación de apoyos personalizados en todos los centros ocupacionales y se ha iniciado la implantación en CADP, todo ello apoyado por la formación prevista a los profesionales de los centros.

- Programa de arte y creatividad. Este programa se ha desarrollado en los 13 centros con el objetivo de potenciar y estimular las habilidades y posibilidades comunicativas, creativas y artísticas de las personas con discapacidad intelectual a través del arte. Han participado en él un total de 184 personas.

- Programa de expresión dramática. Este programa transversal y complementario, se ha desarrollado en los 13 centros para fomentar la creatividad y las posibilidades de expresión corporal de las personas con discapacidad intelectual. Se ha llegado a una participación total de 226 personas.

- Implantación del Programa de nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación. Este programa ha ofrecido un sistema alternativo de comunicación que posibilita la interacción con su entorno personal y social a aquellos usuarios que carecían de la posibilidad de comunicarse. Se ha desarrollado en 2 CADP y se ha trabajado con un total de 54 personas que han podido beneficiarse de estos sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 231J ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA EN CENTROS  
**CENTRO GESTOR :** 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
USUARIOS GRAVEMENTE AFECTADOS RESIDENTES	PLAZAS	378	378
USUARIOS GRAVEMENTE AFECTADOS NO RESIDENTES	PLAZAS	190	182

**2 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL NO GRAVEMENTE AFECTADAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
USUARIOS NO GRAVEMENTE AFECTADOS RESIDENTES	PLAZAS	276	276
USUARIOS NO GRAVEMENTE AFECTADOS NO RESIDENTES	PLAZAS	879	887

**3 MEJORA DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SEGUIMIENTO USUARIOS PROTOCOLO EPILEPSIA	USUARIOS	150	159
		(M) 82	(M) 87
		(H) 68	(H) 72
ACCIONES FORMATIVAS EPILEPSIA CON FAMILIAS Y PROFESIONALES	ACCIONES	4	4
PROGRAMA DETECCIÓN CÁNCER DE MAMA	CENTROS	13	13
ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS	PROTOCOLOS	3	11
REVISIÓN PROTOCOLOS IMPLANTADOS	PROTOCOLOS	1	3
IMPLANTACIÓN APLICACIONES INFORMÁTICAS SANITARIAS	SISTEMAS	1	1
AUDITORÍAS SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTOS DE FARMACIA	AUDITORÍAS	39	39

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

PROGRAMA : 231J ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA EN CENTROS

CENTRO GESTOR : 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 INTEGRACIÓN SOCIAL Y MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD EN CENTROS OCUPACIONALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROYECTO DE EMPLEABILIDAD MERCADO LABORAL	USUARIOS	100	110
		(M) 55	(M) 66
		(H) 45	(H) 44
ESTABILIDAD LABORAL SEGUIMIENTO USUARIOS	USUARIOS	58	69
		(M) 33	(M) 38
		(H) 25	(H) 31
INTEGRACIÓN SOCIAL DE USUARIOS	USUARIOS	60	65
		(M) 33	(M) 33
		(H) 27	(H) 32

**5 PROMOCIÓN DEPORTIVA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROGRAMA DEPORTIVO C.O.	USUARIOS	650	631
		(M) 357	(M) 380
		(H) 293	(H) 251
PROGRAMA DEPORTIVO EN C.A.D.P.	USUARIOS	200	205
		(M) 114	(M) 107
		(H) 86	(H) 98
MODALIDADES DEPORTES ADAPTADOS	MODALIDADES DEPORTES ADAPTADOS	11	11
PROGRAMA SENDERISMO	CENTROS	13	13
PROGRAMA SENDERISMO EN C.A.D.P.	USUARIOS	130	154
		(M) 74	(M) 86
		(H) 56	(H) 68
PROGRAMA SENDERISMO EN C.O.	USUARIOS	170	158
		(M) 93	(M) 107
		(H) 77	(H) 51

**6 ACTIVIDADES CULTURALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROGRAMA VACACIONAL (DE INTEGRACIÓN SOCIAL) EN C.A.D.P.	USUARIOS	42	58
		(M) 23	(M) 28
		(H) 19	(H) 30
PROGRAMA VACACIONAL (DE INTEGRACIÓN SOCIAL) EN C.O.	USUARIOS	100	96
		(M) 55	(M) 44
		(H) 45	(H) 52

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

PROGRAMA : 231J ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA EN CENTROS

CENTRO GESTOR : 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

OBJETIVOS/INDICADORES				
SEMANA DE ARTES ESCÉNICAS	ACTIVIDADES		1	1
DINAMIZACIÓN Y ENCUENTROS CON MAYORES	ACTIVIDADES		6	6
CERTÁMEN DE NAVIDAD	ACTIVIDADES		1	1
EXPOSICIONES DE ARTE	EXPOSICIONES		2	3
FIESTA DE LA PRIMAVERA	ACTIVIDADES		1	1
OCIO Y DEPORTE VACACIONAL	USUARIOS		40	40
		(M)	22	(M) 28
		(H)	18	(H) 12

7 PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE INTERVENCIÓN

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
FORO PARA FAMILIAS	FOROS	3	3
CLUBES DE LECTURA FÁCIL	USUARIOS	90	98
		(M) 49	(M) 36
		(H) 41	(H) 62
PROGRAMA DE MÚSICA	USUARIOS	1.171	1.180
		(M) 656	(M) 666
		(H) 515	(H) 514
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	USUARIOS	60	61
		(M) 33	(M) 44
		(H) 27	(H) 17
PROGRAMA SEXUALIDAD Y DISCAPACIDAD	CENTROS	13	13
PROGRAMA TERAPIA ASISTIDA CON ANIMALES	USUARIOS	200	200
		(M) 112	(M) 105
		(H) 88	(H) 95
PROGRAMA DE AUTOGESTORES	USUARIOS	109	125
		(M) 59	(M) 63
		(H) 50	(H) 62
MODELO DE CO: PLANIFICACIÓN DE APOYOS PERSONALIZADOS	USUARIOS	1.040	945
		(M) 572	(M) 520
		(H) 468	(H) 425
PROGRAMA DE ARTE Y CREATIVIDAD	USUARIOS	125	184
		(M) 70	(M) 95
		(H) 55	(H) 89
PROGRAMA DE EXPRESIÓN DRAMÁTICA	USUARIOS	172	226
		(M) 96	(M) 112
		(H) 76	(H) 114
PROGRAMA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO APOYO COMUNICACIÓN	CENTROS	2	2

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 232B **ACCIONES CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

**Servicio:** 19013 **D.G. DE LA MUJER**

---

Con las actuaciones desarrolladas en este programa, se pretende conseguir que los distintos sectores de la sociedad madrileña tomen conciencia sobre la gravedad del problema de la violencia de género y se comprometan activamente en su erradicación, así como promover valores de igualdad que favorezcan la disminución de los prejuicios y estereotipos de género.

Estos objetivos se logran a través del desarrollo de dos grandes grupos de actuaciones:

**ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

Se ha mantenido la Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG): en 2019 el número total es de 54.

Desde el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid se derivaron 4.029 Órdenes de Protección u otras resoluciones judiciales equivalentes a los puntos municipales, y se atendió a 13.083 mujeres, 629 menores (137 adolescentes y 492 hijos/as de mujeres víctimas de violencia de género) y 158 personas dependientes.

Dentro de las medidas de atención y apoyo a mujeres víctimas de la violencia de género y sus hijos, la Dirección General de Igualdad dispone de una Red de Centros y Servicios para dar respuesta a las diferentes situaciones de necesidad que se presentan, propiciando su ingreso en un recurso residencial cuando así se aconseje. Para ello cuenta con 25 centros residenciales (5 centros de emergencia, 4 centros de acogida, 8 pisos tutelados-uno para mujeres con discapacidad intelectual-, 3 centros para mujeres que deseen abandonar el ejercicio de la prostitución y que hayan sido víctimas de las redes de trata de personas con fines de explotación sexual, 4 centros residenciales para mujeres jóvenes víctimas de violencia de género, y un centro para mujeres reclusas y ex-reclusas). En cuanto a la atención a las víctimas, se ha dado la siguiente cobertura: un total de 455 mujeres y 353 menores.

Asimismo cuenta con 5 centros no residenciales: Centro de Atención Psicosocial Programa MIRA, Centro de Atención Integral a Víctimas de violencia sexual Programa CIMASCAM, un centro de día para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y prostitución proyecto Esperanza, el centro Ayaan Hirsi Ali, con un programa específico para mujeres magrebíes, y el centro Pachamama con un programa específico para mujeres iberoamericanas. En 2019 se atendieron en estos recursos a un total de 2.360 mujeres y 191 menores.

Se han mantenido las dos líneas de ayudas existentes (ayudas de pago único para víctimas de violencia de género a las que les resulte difícil encontrar un empleo, y ayudas para mujeres que han residido en la Red de Centros), a través de las que se han concedido ayudas en el año 2019 a 68 mujeres.

El Servicio de Orientación Jurídica en 2019 atendió un total de 880 mujeres, trató 1.183 asuntos diferentes y contestó 1.606 consultas.

La Comunidad de Madrid ha querido reforzar la atención psicológica a menores víctimas de la violencia de género que se presta en la Red de PMORVG y por ello se ha continuado durante este año con la puesta a disposición de los Puntos Municipales de cinco psicólogas/os infantiles itinerantes con experiencia en violencia de género, que han atendido a 336 menores en 20 de estos Puntos.

En junio de 2019 se pone en marcha la unidad móvil de trata, destinada a la detección, identificación y asistencia de las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, o en situación de riesgo de serlo, en el territorio de la Comunidad de Madrid. El servicio incluye un teléfono de emergencia 24h. En 2019 han atendido a 6.584 mujeres, realizado 8.843 intervenciones y recibido 44 llamadas en el teléfono de emergencia, si bien no figura reflejado en los indicadores puesto que en el momento de dar los datos de previsión no estaba previsto.

En materia de sensibilización, la previsión era de dos campañas de sensibilización, y se han llevado a cabo las dos:

-Campaña institucional contra la violencia de género con el lema “NI UNA GOTTA MÁS”  
-Campaña institucional contra la trata con el lema “Tu dinero paga mi explotación ¿tú pagas?”

En materia de prevención, se ha continuado proporcionando formación a los profesionales, tanto de la red de atención integral para la violencia de género de la Comunidad de Madrid, como de otros ámbitos, a través de 39 acciones formativas, con las que se ha formado a un total de 1.952 profesionales en la atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género, frente a los 1.500 previstos.

En lo referente a la coordinación, se ha continuado durante 2019 con el desarrollo del Plan de Coordinación, Formación y Apoyo a Profesionales dedicado a la prevención de la Violencia de Género y Atención Integral a las Víctimas, dirigido a las/os profesionales de la Red de Puntos Municipales del ORVG y de la Red de Centros y Servicios de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid.

Con estos objetivos generales se organiza la coordinación, mediante reuniones estructuradas (en 2019 se desarrollaron 48 reuniones) y espacios formativos con Jornadas sobre temas que den respuestas a las necesidades de carácter teórico y práctico de las /os profesionales.

Igualmente se ha cumplido la previsión de acciones de evaluación, llevándose a cabo 79 por parte de los 54 Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género, y los 25 centros residenciales de la Red de Centros y Servicios.

En el ejercicio 2019 no se ha llevado a cabo ningún estudio.

En cuanto a la formación al personal docente, se han desarrollado acciones de sensibilización dirigidas al profesorado de formación profesional, en las que han participado 55 docentes, si bien se inició la tramitación de nuevos expedientes de contratación dirigidos al ámbito educativo.

Por otra parte, se han distribuido entre el profesorado de los centros de educación primaria, secundaria y formación profesional básica de la Comunidad de Madrid 19.000 ejemplares de una Guía dirigida al profesorado que aborda la desigualdad y la prevención de la violencia de género en el ámbito educativo.

Se trata de un material didáctico que permitirá al profesorado por un lado, abordar la desigualdad de género como forma de prevenir la violencia de género, ofreciendo herramientas para crear alternativas para una educación no sexista, y por otro, abordar la violencia de género entre adolescentes, adquiriendo las herramientas necesarias para detectar y actuar ante un caso de violencia de género.

Esto, unido a la tramitación de los nuevos contratos dirigidos al ámbito educativo, así como los cambios producidos en la estructura y competencias de la Dirección General, requerirá de cara al año 2020 una actualización de este indicador, entre otros, de manera que reflejen de un modo más preciso las actuaciones desarrolladas por la Dirección General de Igualdad.

Las partidas más significativas para la ejecución de este objetivo han sido: 20200, 22704, 22706, 25400, 25401 y 28200.

### **PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

En el año 2019, en lo que se refiere a la IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, se han desarrollado las 14 acciones de sensibilización previstas, por un lado, 9 acciones de sensibilización vinculadas a la conmemoración del 8 de marzo, mediante la organización de jornadas, charlas, debates, y demás actuaciones encaminadas a sensibilizar en la necesidad de lograr la plena igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Por otro lado, se han desarrollado 5 acciones dentro del programa “Por unos hábitos saludables”: Carrera de la Mujer 2019; Fit Night Out 2019; Día del Bienestar de Saber Vivir 2019; Concierto “Por ellas” para la lucha contra el cáncer de mama; 78 talleres para la prevención de trastornos de la alimentación a través del desarrollo y promoción de la autoestima en centros de educación secundaria.

En relación a las PUBLICACIONES O ESTUDIOS, se han realizado 6 actuaciones frente a las 5 previstas, por un lado 5 estudios: “Estudio sobre mujeres que trabajan en el sector de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Comunidad de Madrid y la tipología de empleos que desempeñan”, “Estudio que analice las causas de la invisibilidad y la doble discriminación que sufre el colectivo de lesbianas en la Comunidad de Madrid”, actualización del “Estudio sobre la percepción social de la igualdad de género en la Comunidad de Madrid”, “Guía sobre la elaboración de informes de impacto por razón de género en la planificación urbana de las entidades locales” y FLEXÍMETRO 2019: políticas de flexibilidad en las empresas de la Comunidad de Madrid”.

Por otro lado, en el marco de la campaña de sensibilización en igualdad que se está desarrollando en el ámbito educativo, y en virtud de la cual se han editado e impreso una Guía didáctica para la educación en igualdad y la prevención de la violencia de género dirigida al alumnado de educación primaria; otra dirigida al alumnado de educación secundaria y formación profesional básica y una Guía Metodológica para el profesorado,

---

se ha realizado un material específico dirigido a las AMPAS: CONSTRUYENDO EN IGUALDAD Y BUEN TRATO- GUÍA PARA FAMILIAS.

En cuanto a la realización de la CAMPAÑA DE PUBLICIDAD SOBRE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD efectiva entre mujeres y hombres en los distintos ámbitos de la sociedad y fomento de actitudes que faciliten el liderazgo, flexibilidad laboral y la corresponsabilidad en la vida familiar en la Comunidad de Madrid, se ha llevado a cabo durante el segundo semestre bajo el lema SI NO SABES QUIÉN, ES PORQUE NO EXISTEN DIFERENCIAS, cofinanciada al 50% por el Fondo Social Europeo.

En colaboración con la DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, dentro del programa formativo en materia de igualdad de oportunidades dirigido a los empleados públicos de la Comunidad de Madrid, la Dirección General de la Mujer ha promovido la realización de 7 cursos: Instrumentos para la Igualdad de Género (3 ediciones); Ley de igualdad efectiva de mujeres y hombres. Aplicación laboral (2 ediciones); Comunicación y lenguaje inclusivo no sexista (2 ediciones); Plan de Igualdad de empleadas y empleados públicos de la Comunidad de Madrid (2 ediciones); Estrategias para la eliminación de estereotipos de género en la actividad profesional (1 edición); La perspectiva de género en las políticas públicas (1 edición); e Implantación y seguimiento de planes de igualdad (5 ediciones).

Se ha continuado impulsando el desarrollo de ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN EN EL SISTEMA EDUCATIVO, a través del desarrollo de 504 acciones en centros de formación profesional.

En cuanto a las acciones previstas para los centros de educación primaria y secundaria para el año 2019 (2.073 para los centros de primaria y 1.430 para secundaria y otros centros) debido a retrasos justificados en la tramitación de la licitación, ambos contratos han retrasado su ejecución al año 2020, en concreto, está prevista la misma desde el 1 de febrero hasta el 15 de diciembre de 2020.

En este mismo ámbito, se han celebrado los 6 Convenios con las universidades públicas madrileñas para la impartición de títulos de posgrado universitario en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres: Título de especialista y experto/a en igualdad entre mujeres y hombres en las universidades públicas madrileñas.

Igualmente, en el marco del proyecto Mujer e Ingeniería, se ha participado en la II edición del concurso TECHMI, concurso en el que un grupo de estudiantes de educación secundaria proponen soluciones a determinadas cuestiones relacionadas con programación e ingeniería mecánica, creando prototipos destinados a resolver problemas sociales, todo ello con el apoyo de dos monitoras que son estudiantes de los últimos cursos de ingeniería.

En función de la demanda por parte de las Secretarías Generales Técnicas y de las diferentes Direcciones Generales de la Comunidad de Madrid, se han emitido 135 INFORMES DE IMPACTO DE GÉNERO, así como 24 INFORMES DE OBSERVACIONES solicitados, lo que hace un total de 159, algo por debajo de la previsión inicial, de 179.

En materia de CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD, se han desarrollado 5 actuaciones de sensibilización: la organización del Premio Madrid Empresa Flexible y los distintivos Empresa Más Igual y Retribución más Igual; la participación en el XVI



Congreso nacional para la racionalización de los horarios españoles; VII Premio Compromiso en Masculino; la realización de la II edición del Proyecto Mentor She, y la II Jornada de testimonios por la conciliación y la corresponsabilidad.

Las actuaciones desarrolladas han sido muy inferiores a las previstas, como consecuencia de que el contrato dirigido al desarrollo del programa Generando cambios, en cuyo marco se llevan a cabo buena parte de las actuaciones dirigidas a la conciliación y corresponsabilidad, se ha retrasado, encontrándose en fase de tramitación para los años 2021, 2022 y 2023.

En lo que se refiere a la PROMOCIÓN DEL LIDERAZGO Y EL EMPRENDIMIENTO FEMENINO, se ha llevado a cabo las 6 acciones previstas: el Congreso Santander WOMENNOW SUMMIT, con el objetivo de fomentar el cambio cultural en materia de igualdad y apoyar el empoderamiento político y social de las mujeres promoviendo el cambio de valores; la II JORNADA SOBRE IGUALDAD SALARIAL bajo la denominación Objetivo igualdad salarial: medidas efectivas para la eliminación de la brecha salarial, donde se analizaron las distintas causas de la brecha salarial existentes; la VI edición de los Premios mujeres a seguir – PREMIO ESPECIAL MAS COMUNIDAD DE MADRID, evento que distingue y da visibilidad al talento femenino, reconociendo a aquellas mujeres profesionales con mayor proyección dentro del ámbito de la ciencia, comunicación, cultura, deporte, economía y tecnología; IX edición de la Noche de la economía – premios El economista – PREMIO ESPECIAL A LA CONTRIBUCION POR LA IGUALDAD, y la celebración de la I JORNADA MUJERES Y LIDERAZO #POR UN MUNDO 50&50, en la que líderes empresariales y sociales contaron y debatieron sus experiencias respecto al liderazgo de las mujeres, creando opinión sobre la situación de las mismas en las empresas, y partiendo de la premisa de que las mujeres introducen en las empresas dinámicas diferentes, mayor flexibilidad, comunicación, mediación, empatía, colaboración e intuición.

Así mismo, se realizó en el primer semestre una campaña institucional de sensibilización y fomento de actitudes que faciliten el liderazgo relacionada con las profesiones STEM, las cuatro grandes áreas de conocimiento técnico, bajo los lemas ERASE UNA VEZ UNA CIENTÍFICA y YO CIENCIAS, y que tenía como objetivo sensibilizar a la sociedad madrileña en relación a los prejuicios y estereotipos relacionados con profesiones que vinculamos a que su desempeño se lleva a cabo por hombres, y con el fin de potenciar el acceso de las niñas y mujeres a estas carreras, y por ende a una sociedad sin prejuicios, que suponen un freno importante a la igualdad en nuestra sociedad.

En cuanto a las acciones de SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD PARA COLECTIVOS VULNERABLES se han realizado un total de 26 talleres, muy por debajo de lo previsto. Ello es consecuencia, por un lado, del retraso en el inicio del contrato de ámbito penitenciario a octubre de 2019, y por otro, y en lo que respecta a las acciones dirigidas a la POBLACIÓN EXCLUIDA Y MINORÍAS ÉTNICAS el contrato que estaba previsto para los años 2019 y 2020 se declaró desierto, y como consecuencia de ello, se ha proyectado uno nuevo con un período de ejecución de 2020 y 2021, que ha sido adjudicado y está pendiente de comenzar su ejecución.

Para cubrir esta carencia se decidió en el año 2019 realizar tales acciones a través de un contrato menor, durante los meses de septiembre y diciembre, llevándose a cabo 12 acciones de 30 horas cada una y 7 bloques por acción que ha sido ejecutado en su totalidad.

---

Igualmente, se han desarrollado 14 talleres en los centros penitenciarios de la Comunidad de Madrid.

Respecto a los CONVENIOS, se firmaron 46 convenios de colaboración entre la Consejería de Políticas Sociales y Familia y las diferentes entidades locales de la Comunidad de Madrid (33 Ayuntamientos y 13 Mancomunidades de municipios) para la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Dentro del marco de dichos convenios, en Promoción de la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, se han desarrollado 94 acciones, 88 de dinamización (49 de formación, 7 de asistencia técnica y 14 de fomento del asociacionismo y creación de redes y 5 campañas de pequeños comercios y 13 campañas de autoempleo) y 6 talleres de gestión del tiempo profesional.

En materia de Conciliación y corresponsabilidad en el ámbito personal y familiar, se han desarrollado 863 acciones: 681 talleres de convivencia en igualdad y 182 talleres de gestión del tiempo personal.

En lo que se refiere a Conciliación y corresponsabilidad en el ámbito empresarial, se han desarrollado 61 acciones frente a las 34 previstas: 10 en materia de brecha salarial y 18 en materia de conciliación, más la edición y difusión de 33 guías o materiales de gestión del tiempo.

En Promoción de la igualdad de oportunidades -sensibilización a la población en general, a lo largo del año 2019 se han realizado un total de 254 acciones: 239 acciones para conmemorar el Día Internacional de la Mujer, 1 acción complementaria a la investigación en materia de género y 14 acciones relativas a al diseño, difusión y/o aplicación en materia de Planes de Igualdad municipales.

En cuanto a los materiales y elementos de difusión en las diferentes líneas de actuación que engloban los mencionados convenios, se han llevado a cabo un total de 221 acciones frente a las 350 previstas. Ello es debido a la tendencia de las entidades locales a publicitar varias acciones en un mismo soporte o elemento de difusión para abaratar costes.

Por otro lado, se han ejecutado 56 actuaciones de prevención y sensibilización contra la violencia de género y para la promoción de la igualdad de oportunidades en las mancomunidades Las Cañadas y Vega de Guadalix y en los ayuntamientos de Arroyomolinos y Daganzo.

Las partidas más significativas para la ejecución de este objetivo, han sido: 22706, 25400, 26002, 26004 y la 28001.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**PROGRAMA :** 232B ACCIONES CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

**CENTRO GESTOR :** 190130000 D.G. DE LA MUJER

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RESOLUCIONES JUDICIALES	RESOLUCIONES	4.000	4.029
PUNTOS MUNICIPALES OBSERVATORIO V.G.	MUJERES	8.000	13.083
AYUDAS ECONÓMICAS	MUJERES	70	68
RECURSOS RESIDENCIALES	MUJERES	385	455
RECURSOS RESIDENCIALES	MENORES ATENDIDOS	300	353
RECURSOS NO RESIDENCIALES	MUJERES	2.300	2.360
RECURSOS NO RESIDENCIALES	MENORES ATENDIDOS	200	191
CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN	CAMPAÑAS	2	2
ACCIONES FORMATIVAS PROFESIONALES	CURSOS	15	39
SERVICIO DE INFORMACIÓN JURÍDICA	ACTUACIONES	1.000	1.606
SERVICIO ATENCIÓN PSIC. MENORES PTOS MUNICIP.	MENORES ATENDIDOS	250	336
ACCIONES FORMATIVAS PROFESIONALES	PROFESIONALES	1.000	1.952
		(M) 800	(M) 1.625
		(H) 200	(H) 327
LÍNEAS DE COORDINACIÓN	LÍNEAS	62	48
INVESTIGACIÓN	ESTUDIOS	1	0
COORDINACIÓN	ACCIONES	6	6
EVALUACIÓN	ACCIONES	75	79
FORMACIÓN PERSONAL DOCENTE	DOCENTES	5.000	55
		(M) 4.000	(M) 43
		(H) 1.000	(H) 12

**2 PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS CON ENTIDADES LOCALES	CONVENIOS	46	46
INFORMES IMPACTO POR RAZÓN DE GÉNERO	INFORMES	179	159
CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD SOBRE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	CAMPAÑAS	1	1
PUBLICACIONES Y ESTUDIOS	ESTUDIOS	5	6
SEN. EN MAT. PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	ACCIONES	14	14
SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD	ACCIONES	186	5

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

PROGRAMA : 232B ACCIONES CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CENTRO GESTOR : 190130000 D.G. DE LA MUJER

OBJETIVOS/INDICADORES				
ACCIONES PROMOCIÓN LIDERAZGO Y EMPRENDIMIENTO FEMENINO	ACCIONES	6	6	
FORMACIÓN EMPLEA. PÚBLICOS IGUALD. GÉNERO	CURSOS	2	7	
ACCIONES SENSIBILIZACIÓN SISTEMA EDUCATIVO	ACCIONES	4.740	511	
SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD PARA COLECTIVOS VULNERABLES	TALLERES	78	26	
CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD EN ÁMBITO PERSONAL Y FAMILIAR (CONV. EELL)	ACCIONES	793	863	
CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD EN ÁMBITO EMPRESARIAL (CONV. EELL)	ACCIONES	34	61	
PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES-SENSIBILIZACIÓN POBLACIÓN GENERAL (CONV. EELL)	ACCIONES	242	254	
PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL ÁMBITO LABORAL (CONV. EELL)	ACCIONES	268	94	
MATERIALES Y ELEMENTOS DE DIFUSIÓN (CONV. EELL)	ACCIONES	350	221	
PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD EN MANCOMUNIDADES	ACCIONES	44	56	

## MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 232C *INMIGRACIÓN*

**Servicio:** 19010 *D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL*

---

Los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019 fueron aprobados con la estructura creada por el Decreto 25/2015, de 26 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, en el que la Consejería de Políticas Sociales y Familia, asume las competencias en materia de inmigración atribuidas a la anterior Consejería de Asuntos Sociales, y por el Decreto 197/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, disponiendo que las competencias en materia de inmigración eran asumidas por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, responsable de la gestión de los créditos del programa “232C: Inmigración”.

Ambas normas fueron sustituidas por el Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y por el Decreto 279/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, siendo desde ese momento responsable del programa 232C la actual Dirección General de Servicios Sociales e Innovación social, de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

La Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2019 establece en el citado programa 232C los tres objetivos siguientes.

### **PROGRAMAS DE CENTROS DE INMIGRANTES**

En el ejercicio presupuestario 2019 se continuó la ejecución del contrato administrativo para la gestión de los 8 Centros de Participación e Integración de Inmigrantes (CEPI). Este contrato fue adjudicado en el mes de diciembre de 2014 por un plazo de tres años (hasta el ejercicio presupuestario 2017 incluido), que se han prorrogado en octubre de 2017, por otros tres años más.

Los Centros de Participación e Integración de Inmigrantes que se gestionan a través de contratos administrativos de servicios con entidades privadas (asociaciones de inmigrantes o fundaciones sin ánimo de lucro) tienen como finalidad la promoción del bienestar y la calidad de vida de la población inmigrante y autóctona, a través de actuaciones para favorecer procesos de formación y convivencia que contribuyan al conocimiento mutuo, el respeto y la tolerancia.

Estos centros constituyen un lugar de encuentro para españoles e inmigrantes en donde pueden tener acceso a diversas actividades como cursos de formación, asesoría jurídica, talleres de búsqueda y mejora de empleo, programas culturales y actividades deportivas.

En el año 2019 estos centros realizaron 3.776 actividades básicamente cursos de enseñanza del español, de mejora de la empleabilidad, y relacionados con la integración, en los que el número de participantes fue de 50.716, y se realizaron 24.576 atenciones individualizadas de asesoría jurídica, psicológica y laboral. Se ha producido un

---

incremento considerable con respecto al ejercicio presupuestario de 2018, tanto en el número de personas atendidas como en las atenciones individuales.

El grado de cumplimiento de este indicador fue por lo tanto de un 100%, al haber funcionado hasta diciembre de 2019, los 8 centros que figuran como indicador en el presupuesto de dicho año.

### **FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE INMIGRACIÓN**

Durante el ejercicio presupuestario de 2019 se han formalizado los siguientes convenios con asignación nominativa en los presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019:

- Asociación Movimiento contra la Intolerancia, cuyo objeto es favorecer la convivencia democrática y pacífica en la sociedad madrileña, como garantía de la efectividad de los derechos fundamentales de los ciudadanos reconocidos en la Constitución Española.
- Asamblea de Madrid de Cruz Roja Española, cuyo objeto consiste en la puesta en funcionamiento y mantenimiento de un conjunto de actuaciones para la acogida y la integración de personas inmigrantes, que contribuyan a la plena igualdad de oportunidades de las personas inmigrantes que residen en la Comunidad de Madrid.

Con la suscripción de estos dos convenios se ha cumplido el objetivo previsto.

### **INFORMES DE INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES**

Con la entrada en vigor del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprobó el Reglamento sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, corresponde a la Comunidad de Madrid a partir del año 2011 la competencia de la elaboración de estadísticas y emisión de informes que precisen los ciudadanos extranjeros no comunitarios en relación con la reagrupación familiar, autorización de residencia y esfuerzo de integración.

Durante el año 2019 se han emitido 13.393 informes, estando previstos 12.500 como indicador en el Presupuesto del programa 232C.

Esto supone un incremento del 7,14%, sobre la previsión inicial, por lo que el objetivo se da por cumplido.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 232C INMIGRACIÓN  
**CENTRO GESTOR :** 190100000 D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

<b>OBJETIVOS/INDICADORES</b>			
<b>1 PROGRAMAS DE CENTROS DE INMIGRANTES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CENTROS DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES (CEPIS)	CENTROS	8	8
<b>2 FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE INMIGRACIÓN</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CONVENIOS CON ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	CONVENIOS	2	2
<b>3 INFORMES DE INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
INFORMES EMITIDOS	INFORMES	12.500	13.393

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 232D **VOLUNTARIADO Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

**Servicio:** 19010 **D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL**

---

De acuerdo con el artículo 7.3 del Decreto 279/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social (anterior Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social) la ejecución, entre otros, del Programa 232D: Voluntariado y Cooperación al Desarrollo.

La Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019 establecía para dicho Programa 232D los siguientes tres objetivos:

Objetivo 1: Fomento y Promoción del voluntariado e innovación social.

Objetivo 2: Coordinación y realización de acciones de cooperación al desarrollo.

Objetivo 3: Oficina de Atención al Refugiado.

A continuación, se procede a realizar el análisis individualizado de cada uno de dichos objetivos en función del grado de ejecución de los créditos a 31 de diciembre de 2019.

### **FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO E INNOVACIÓN SOCIAL**

#### **Contrato de Gestión de Centros**

La Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid imparte formación básica y especializada de voluntarios y de gestión de organizaciones. Se gestiona mediante un contrato administrativo de servicios, que posibilita la formación de voluntarios y organizaciones en régimen presencial, y en régimen virtual, mediante cursos a distancia, y cuyo coste se ha imputado al subconcepto presupuestario 22704.

La Escuela de Voluntariado realizó durante el año 2019 un total de 214 acciones formativas con un número total de 4.644 alumnos inscritos en los cursos de Formación Básica, Específica, Gestión de Entidades y Jornadas de Sensibilización.

El grado de cumplimiento del objetivo del contrato de gestión de centros es, por tanto, del 100%.

#### **-Trabajos y Asistencias Técnicas**

En el año 2019 se ha gestionado mediante contrato administrativo de servicios el Punto de Información de Voluntariado (PIV) de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, el cual presta un servicio de información y asesoramiento a voluntarios o personas interesadas en serlo, a entidades de acción voluntaria sin fin de lucro y a empresas. La información es presencial, telefónica y on-line a través del Portal del Voluntariado de la Comunidad de Madrid. También realiza funciones de coordinación



de la Red de Puntos de Información de la Comunidad de Madrid, que se integran en el Sistema de Información y Asesoramiento al Voluntariado (SIAV) de la Comunidad.

En el año 2019 se han contabilizado 1.898 llamadas telefónicas, 452 visitas presenciales y 5.276 correos electrónicos.

El subconcepto presupuestario al que se ha imputado el gasto derivado del contrato administrativo de servicios es el 22706.

Asimismo, se realizó un trabajo técnico consistente en la mejora y actualización de la base de datos creada en 2015 para la gestión de la convocatoria de subvenciones a proyectos de voluntariado y de innovación social, para su adaptación a la modificación de las bases reguladoras de estas subvenciones, que tuvo lugar en 2019 (Orden 85/2019, de 4 de febrero) y a la convocatoria de estas subvenciones realizada en ese mismo ejercicio.

También se realizó otro trabajo técnico consistente en la mejora y actualización de la base de datos creada en 2017 para gestionar el seguimiento y la justificación de los proyectos de voluntariado y de innovación social subvencionados desde el año 2015.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 150%.

#### -Convenios

Convenios de Red de PIV: durante el año 2019 se tramitaron, firmaron o se mantuvieron vigentes 47 convenios con entidades locales (municipios y mancomunidades) y Universidades madrileñas, a fin de mantener la Red de Puntos de Información de Voluntariado en la región.

También se tramitaron, firmaron o se mantuvieron vigentes 25 convenios para el desarrollo de actividades de voluntariado en centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS).

Hay además tres convenios firmados con Colegios Profesionales para Voluntariado en situaciones de grandes emergencias: Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Colegio de Psicólogos y Colegio de Graduados Sociales de Madrid.

Asimismo, existe un convenio con SEMERGEN (Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria) para la promoción del voluntariado en el ámbito sanitario, que se ha prorrogado en 2019, y dos convenios más en esta materia con la Fundación Atlético de Madrid y con La Casa Encendida.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 142%.

#### -Organización de actividades

En 2019 la Escuela de Voluntariado organizó 18 actividades de sensibilización de voluntariado.

Además, el Punto de Información de Voluntariado de la Dirección General en su actividad como punto de información de voluntariado itinerante, realizó 5 salidas a diversos Puntos de Información de Voluntariado que conforman la Red de PIV.

También se subvencionó la realización de acciones innovadoras para fortalecer el voluntariado a través de una subvención nominativa a la Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (FEVOCAM), por importe de 40.000 euros.

Por tanto, se han organizado 24 actividades de voluntariado, lo que supone un grado de cumplimiento del objetivo del 120%.

#### -Convocatorias de subvenciones

En 2019 se llevó a cabo una convocatoria de subvenciones para la realización de proyectos de voluntariado y proyectos de innovación social dirigida a entidades sin fin de lucro.

Se subvencionaron 60 proyectos seleccionados en régimen de concurrencia competitiva. Su coste fue de 296.231,23 euros con cargo al subconcepto 48099.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 100%.

#### -Gestión y seguimiento de proyectos

La Dirección General tiene la responsabilidad de supervisar y controlar un uso óptimo de los recursos públicos y garantizar la eficacia de la ayuda de la Comunidad de Madrid en los ámbitos propios de su competencia, mediante el seguimiento técnico y administrativo de los proyectos subvencionados.

Durante el año 2019 se ha realizado la gestión y el seguimiento de 43 expedientes relativos a proyectos de voluntariado y de innovación social, por lo que el grado de cumplimiento del objetivo es del 72%.

Ello se ha debido a que en 2017 y 2018 hubo una disminución del número de proyectos subvencionados respecto de anteriores ejercicios, como consecuencia de la reducción a la mitad del crédito destinado a esta convocatoria en relación con el crédito existente en el año 2016 (que en 2019 volvió a incrementarse al nivel del año 2016). Y ello se ha traducido en un correlativo descenso del número de expedientes objeto de gestión y seguimiento en el año 2019.

#### -Auditoría de proyectos

La Dirección General ha realizado la revisión de las justificaciones de gasto presentadas por las entidades receptoras de las ayudas, las cuales son abonadas con carácter anticipado a la justificación de los proyectos.

Durante el año 2019 se han realizado trabajos de evaluación de 82 expedientes de proyectos de voluntariado y de innovación social, de los que 34 han sido finalizados.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 108%.

### **COORDINACIÓN Y REALIZACIÓN DE ACCIONES DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

#### -Convocatorias de subvenciones

En 2019 se llevó a cabo una convocatoria de subvenciones para la cofinanciación de proyectos de cooperación para el desarrollo, proyectos de educación para el desarrollo y la ciudadanía global y proyectos de acción humanitaria.

Se subvencionaron 59 proyectos seleccionados en régimen de concurrencia competitiva. Su coste fue de 3.302.962 euros, de los que 2.049.570 euros se imputaron al subconcepto 40500 y 1.253.392 euros al subconcepto 70500.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 100%.

-Convenios Ayuda Humanitaria y de Emergencia

Dada la naturaleza imprevisible de las situaciones de acción humanitaria y emergencia se estableció un objetivo orientativo de 5 convenios.

En el año 2019 se suscribieron 3 convenios relacionados con la ayuda humanitaria y de emergencia.

Uno de estos convenios se suscribió con la entidad Médicos del Mundo y se dirigió a contribuir a reducir el impacto del ciclón Idai, que tuvo lugar en Mozambique el 14 de marzo de 2019, mediante una respuesta rápida de atención sanitaria a personas afectadas por los efectos del ciclón. Esta aportación de la Comunidad de Madrid ascendió en total al importe de 50.000 euros, que se imputó al subconcepto presupuestario 40500.

Además, con fecha 25 de octubre de 2019 se suscribió la prórroga y modificación del Convenio entre la Cooperación descentralizada y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo para la actuación conjunta y coordinada en materia de acción humanitaria, en el que figura como firmante la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, lo que implicó una aportación de esta Administración pública de 50.000 euros, que se imputó al subconcepto presupuestario 40500.

Por otro lado, con fecha 11 de junio de 2019 se suscribió el convenio con la entidad Acción Contra el Hambre para la realización y financiación del Curso de técnico especialista en logística humanitaria, para colaborar en la formación de profesionales especializados en esta materia. La aportación de la Comunidad de Madrid ascendió a 14.020 euros, y se imputó al subconcepto presupuestario 28001.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 60%.

Ello se debe, como se ha señalado, a que el objetivo de 5 convenios fue fijado de forma orientativa, dado el carácter imprevisible de las situaciones catastróficas y de emergencia humanitaria que pueden generarse. Además, la tremenda repercusión del ciclón Idai en Mozambique y las inundaciones generadas por él en 2019 llevaron a esta Dirección General a considerar prioritario concentrar la mayor parte de los recursos reservados para emergencias en ese ejercicio a esta catástrofe.

-Gestión y seguimiento de proyectos

En cumplimiento de su función de supervisar y controlar un uso óptimo de los recursos públicos y garantizar la eficacia de la ayuda de la Comunidad de Madrid en los ámbitos propios de su competencia, la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación

---

Social ha realizado durante el año 2019 la gestión y el seguimiento de 130 expedientes relativos a ayudas a proyectos de cooperación al desarrollo, por lo que el grado de cumplimiento del objetivo es del 650%.

-Auditoría de proyectos

La Dirección General ha realizado la revisión de las justificaciones de gasto presentadas por las entidades receptoras de las ayudas, las cuales son abonadas con carácter anticipado a la justificación de la realización de los proyectos.

Durante el año 2019 se han realizado trabajos de evaluación de 86 expedientes de proyectos de cooperación al desarrollo, de los que 11 han sido finalizados.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 358%.

-Actuaciones de sensibilización

Durante el año 2019 se ha concedido una subvención nominativa a la Red de ONGD de Madrid para colaborar en la realización y coordinación de actuaciones de sensibilización de la población madrileña en materia de cooperación al desarrollo, por importe de 40.000 euros con cargo al subconcepto 48045. Esta subvención ha permitido, entre otras cosas, la realización de dos talleres formativos sobre cultura organizacional y género, y sobre gestión de proyectos con enfoque de género; la edición del Manual digital “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”; la realización de sesiones informativas y sesiones y materiales divulgativos; y la difusión por la Red de ONGD de Madrid, especialmente a través de su web, de las acciones de las entidades de cooperación y educación al desarrollo, y de su propio trabajo con el fin de implicar a la ciudadanía madrileña para que tenga un papel más activo y participativo en el ámbito de la cooperación al desarrollo.

Durante 2019 se realizaron actos de sensibilización y difusión en el ámbito universitario en colaboración con las seis universidades públicas madrileñas, a través de sus webs e instalaciones respectivas, con ocasión del lanzamiento del programa de voluntariado internacional, coordinado por la Universidad Autónoma de Madrid, según el convenio firmado el 21 de noviembre de 2019. Estos actos culminaron con la selección de 24 estudiantes que, durante el segundo semestre del año, viajaron a diversos países para participar en proyectos de cooperación al desarrollo. A su regreso, se realizaron nuevamente por las seis universidades públicas madrileñas actos de sensibilización a través de la difusión de los resultados del programa, de la experiencia de los estudiantes y de los proyectos de cooperación en que participaron.

En este convenio con las universidades públicas madrileñas la Comunidad de Madrid aportó la cantidad de 100.000 euros, que se imputaron al subconcepto presupuestario 40500.

Por otra parte, en el año 2018 se puso en marcha la nueva página web de la Comunidad de Madrid “comunidad.madrid”. En ella, se elaboró un apartado específico dentro de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, destinado a la cooperación al desarrollo de la Comunidad de Madrid, que se ha configurado como un medio para dar a conocer de forma permanente las actuaciones de esta Administración pública en este ámbito, y para la divulgación de noticias e iniciativas de cooperación que

contribuyen a la sensibilización de los ciudadanos. En el año 2019, se ha mantenido permanentemente actualizada esta información.

En total, se pueden contabilizar 3 actuaciones de sensibilización, de las que se derivan diversos actos concretos de sensibilización.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 100%.

#### -Trabajos y Asistencias técnicas

En años anteriores, se realizó un trabajo técnico consistente en la elaboración de una base de datos para la gestión de la convocatoria de subvenciones para la cofinanciación de proyectos de cooperación al desarrollo, proyectos de educación para el desarrollo y proyectos de acción humanitaria. En el año 2019 se ha realizado una actualización de esta base de datos, para su adecuación a las nuevas necesidades surgidas de la aprobación de una modificación de las bases reguladoras de estas subvenciones en el año 2019 (Orden 521/2019, de 12 de abril), además de la actualización precisa para la adecuada gestión de la convocatoria de estas subvenciones realizada en ese mismo ejercicio.

Este trabajo técnico se ha asumido por personal de la Dirección General.

El grado de cumplimiento del objetivo es, por tanto, del 100%.

#### -Otras actuaciones en materia de Acción Humanitaria

Durante el año 2019 se realizaron adquisiciones de diverso material solicitado por el ERICAM para la dotación de equipos de respuesta directamente relacionados con la realización de sus funciones de intervención ante catástrofes, por importe de 69.960,32 euros.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 100%.

### **OFICINA DE ATENCIÓN AL REFUGIADO**

La Oficina de Atención al Refugiado es la encargada de coordinar las actuaciones de ayuda a los refugiados que llegan a la Comunidad de Madrid para facilitar su integración social y garantizar sus derechos fundamentales.

En cumplimiento de esta función, en el año 2019 se han realizado 236 atenciones telefónicas, 292 atenciones presenciales y 298 atenciones por correo electrónico a solicitudes realizadas por esta vía, lo que supone un total de 826 actuaciones de orientación y asesoramiento en la materia.

El grado de cumplimiento del objetivo es del 275%.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019  
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 232D VOLUNTARIADO Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO  
**CENTRO GESTOR :** 190100000 D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO E INNOVACIÓN SOCIAL**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CONTRATO DE GESTIÓN DE CENTROS	CONTRATOS	1	1
TRABAJOS Y ASISTENCIAS TÉCNICAS	CONTRATOS	2	3
CONVENIOS	CONVENIOS	55	78
ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	20	24
CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES	DISPOSICIONES	1	1
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	PROYECTOS	60	43
AUDITORÍA DE PROYECTOS	AUDITORÍAS	76	82

**2 COORDINACIÓN Y REALIZACIÓN DE ACCIONES DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES	DISPOSICIONES	1	1
CONVENIOS DE AYUDA HUMANITARIA Y EMERGENCIAS	CONVENIOS	5	3
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE DESARROLLO	PROYECTOS	20	130
AUDITORÍA DE PROYECTOS	AUDITORÍAS	24	86
ACTUACIONES DE SENSIBILIZACIÓN	ACTUACIONES	3	3
TRABAJOS Y ASISTENCIAS TÉCNICAS	CONTRATOS	1	1
OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE ACCIÓN HUMANITARIA	ACTUACIONES	1	1

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 232D VOLUNTARIADO Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO  
**CENTRO GESTOR :** 190100000 D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 OFICINA DE ATENCIÓN AL REFUGIADO**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
ACCIONES DE COORDINACIÓN	ACCIONES	300	826

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 232E *LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL*

**Servicio:** 19010 *D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL*

---

Los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019 fueron aprobados con la estructura creada por el Decreto 25/2015, de 26 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, en el que la Consejería de Políticas Sociales y Familia, asume las competencias atribuidas a la anterior Consejería de Asuntos Sociales, y por el Decreto 197/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, disponiendo las competencias asumidas por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, responsable de la gestión de los créditos del programa “232E: Lucha contra la exclusión social”.

Ambas normas fueron sustituidas por el Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y por el Decreto 279/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, siendo desde ese momento responsable del programa 232E la actual Dirección General de Servicios Sociales e Innovación social, de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

La Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2019 establece en el citado programa 232E los objetivos siguientes:

**GESTIONAR LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES DERIVADAS DE LA LEY**

En este objetivo se previó que el número de personas beneficiarias de pensiones no contributivas (jubilación e invalidez) para el 2019 alcanzaría la cifra anual de 38.000, habiendo alcanzado la cifra de 42.660, lo que representaría el 112,26%.

Durante este año se tramitaron un total de 6.437 solicitudes, tanto de invalidez como de jubilación, de un total de 6.200 previstas, lo que supone un grado de ejecución de 103,82%.

Se han efectuado 17.572 revisiones anuales de pensiones no contributivas, habiéndose previsto la revisión de 26.000, lo que implica un cumplimiento del objetivo del 67,58%.

En cuanto al complemento para titulares de pensiones no contributivas que residan en vivienda arrendada, se han presentado 2.804 solicitudes frente a las 2500 previstas, lo que supone un grado de ejecución del 112,16%. Resultando 2.590 aprobadas, 177 denegadas y 29 archivadas, y 8 que se están resolviendo durante este año.

Por lo que se refiere al número de perceptores de pensiones asistenciales, a final de año figuraban en nómina 175, frente a los 380 previstos. El grado de ejecución de esta prestación siempre será menor, ya que desde 1992 quedó suprimida la concesión de



nuevos derechos en esta prestación, de manera que no se producen nuevas incorporaciones, sino sólo bajas. La directriz establecida por el IMSERSO es la de reorientar a los beneficiarios hacia otras prestaciones que mejoren la protección de sus situaciones de necesidad, como pueden ser las pensiones no contributivas.

El número de perceptores a final de año de las prestaciones económicas derivadas de la extinta Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), ha sido 484 habiéndose previsto en este objetivo 800 perceptores. En este caso, sería de aplicación lo anteriormente expuesto para las pensiones asistenciales, pues si bien aún se reconocen subsidios de movilidad y gastos de transporte en número reducido, el Subsidio de Garantía de Ingresos Mínimos solo genera bajas en la nómina, disminuyendo anualmente el número de beneficiarios. No se contabilizan en este objetivo los beneficiarios de asistencia sanitaria y prestación farmacéutica también derivados de la L.I.S.M.I, por no tener contenido económico, y que ascendieron a 622 personas.

### **PROPORCIONAR INFORMACIÓN Y OTROS APOYOS A COLECTIVOS QUE TIENEN DIFICULTADES PARA ACCEDER AL MERCADO DE TRABAJO**

En este objetivo se han subvencionado 94 acciones dirigidas a la integración socio laboral de personas en situación y riesgo de exclusión.

El periodo de ejecución de estos proyectos puede llegar hasta el 1 de diciembre de 2019, motivo por el que no se dispondrá de datos definitivos hasta que, tras la finalización de dicho periodo y del plazo posterior de justificación sean comprobados los datos presentados por las entidades subvencionadas.

Tras la instrucción de la convocatoria 2019, sin embargo, sí podemos disponer de la previsión de los resultados agregados del conjunto de proyectos subvencionados. Según éstos se prevén un número total de participantes de 7.136, de los cuales se espera tengan vinculación con la Renta Mínima de Inserción un total de 4.041. Asimismo, se esperan obtener un total de 1.716 inserciones laborales.

### **ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL**

El Servicio de Emergencia Social, tiene por objeto la atención a personas, familias o colectivos que estén en situación de emergencia social, en el lugar donde se encuentren y en el momento en que se produzca la necesidad.

Funciona las 24 horas, los 365 días, conectado con el Centro de Emergencias MADRID 112, desde donde se coordinan las respuestas a las alertas de emergencias.

El servicio tiene dos unidades funcionales:

- Central del Servicio de Emergencia Social
- Servicio de Unidades Móviles de Emergencia Social

Durante el año 2019, el servicio de Unidades Móviles contó con cinco Unidades Móviles de lunes a viernes en horario de 8 a 23h, una unidad en horario nocturno (de 22 h a 8) y otra Unidad que ha prestado servicios los fines de semana y festivos en horario de 22 a 8 h.

En cuanto a la ejecución de los objetivos del año 2019, se han atendido 12.286 llamadas en la Central del Servicio, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del 98% sobre las 12.500 llamadas previstas.

Respecto al número de personas atendidas por el Servicio de Emergencia Social ha sido de 3.496 personas, lo que supone un cumplimiento del 121%, en relación con el número previsto de 2.900.

Se han realizado 2.786 intervenciones de emergencia individuales en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 127% sobre el indicador de 2.200 intervenciones previstas en el presupuesto 2019.

### **FOMENTAR LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE TRATO Y LA LUCHA CONTRA TODO TIPO DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SU ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD O EXPRESIÓN DE GÉNERO**

En el objetivo "Personas atendidas", que incluye a todas las personas que se atienden en el Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI desde las distintas Áreas que lo componen (acogida, social, psicológica, grupal y jurídica). El número previsto era de 1.000 personas, habiéndose atendido durante 2019 a 2.148, siendo el grado de cumplimiento del 215%.

El número previsto de atenciones realizada era de 7.000 y se han realizado durante 2019 un total de 7.018, por tanto, el grado de cumplimiento de este objetivo ha sido del 100%.

El indicador previsto para las acciones de formación y sensibilización era de 10 actuaciones, sin embargo, el número de actuaciones realizadas durante el año 2019 ha sido de 684, lo que supone un cumplimiento de objetivo del 6.800%.

Las personas que han sido destinatarias de las acciones formativas en los diferentes ámbitos durante el año 2019 han sido 18.582, lo que supone un grado de cumplimiento del 372% respecto a las 5.000 personas previstas.

Por último, el número de actividades culturales y de difusión a profesionales realizadas durante 2019 ha sido igual al número inicialmente previsto, esto es, 10 actividades, por lo que el grado de cumplimiento es del 100%.

### **COMBATIR Y PREVENIR LA EXCLUSIÓN SOCIAL**

Los indicadores previstos en este objetivo están en íntima relación con los dos derechos reconocidos por la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid, en su nueva redacción dada por Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas: el derecho a la prestación económica Renta Mínima de Inserción –RMI- y el derecho a apoyos personalizados para la inserción social y laboral, materializado en los Programas Individuales de Inserción –PII- y demás medidas de inserción establecidas en el Título III de la citada Ley.

Con relación a los indicadores utilizados para el cumplimiento del objetivo "combatir y prevenir la exclusión social", informar que el número de solicitudes de renta mínima de inserción (17.000) previstas para el año 2019 ha sido muy superior al número de solicitudes realmente presentadas y registradas (9.586 peticiones), de lo que se deduce una diferencia de 7.414 solicitudes menos, con un decremento del 43,61%. Esta

perspectiva cambia, si se tiene en cuenta el número de solicitudes presentadas en 2018 (10.096) y en 2019 (9.586), estimando así una diferencia de apenas 510 solicitudes interanuales. Se ha alcanzado un 56,39% de las previsiones.

En cuanto a las familias beneficiarias, en 2019 se previó una cifra de 39 mil familias, es decir, 6.000 familias más que en 2018 (33.000), siendo el número real de familias beneficiarias de renta mínima de inserción a lo largo de 2019 de 28.643 unidades de convivencia, con un decremento del 26,56%. Se ha alcanzado un 73,44% de las previsiones.

Las previsiones de los programas individuales de inserción (37.600) se han superado en un 109,65%, con un total de 41.228 programas individuales de inserción en 2019.

El número de prestaciones económicas RMI previstas para 2019 fue de 400.000, distribuidas de forma equitativa entre hombres y mujeres a lo largo de todo el año, previéndose de esta forma 114.775 prestaciones más de las 285.225 prestaciones transferidas a los titulares de RMI en este mismo año, con un decremento del 28,69%. Se ha alcanzado un 71,31% de las previsiones.

En este contexto es necesario trasladar que la disminución de solicitudes (510), junto con las incorporaciones laborales (3.270), (éste último aspecto, reforzado con 2 Programas destinados en exclusiva a las personas desempleadas de larga duración perceptoras de renta mínima de inserción de la Comunidad de Madrid), pueden motivar un descenso en el número de familias perceptoras y de prestaciones emitidas. No obstante, las previsiones fueron muy superiores a lo ejecutado en años anteriores.

Respecto a las acciones dirigidas a la atención a Personas Sin Hogar se han financiado dos convenios, uno con el Ayuntamiento de Madrid y otro con Cáritas Diocesana de Madrid para el desarrollo del programa SAL DE LA CALLE.

El número de plazas cofinanciadas para la atención a Personas Sin Hogar a través del convenio con el Ayuntamiento de Madrid para el año 2019 ha sido de 541 cumpliéndose el objetivo en un 135,24%.

La suma del número de personas atendidas durante el año 2019 en cada uno de los dispositivos adscritos al convenio con Cáritas Diocesana de Madrid para el desarrollo del programa "SAL DE LA CALLE" ha sido de 3.908 cumpliéndose el objetivo en un 205,25%.

### **PROMOVER Y DESARROLLAR LA RED BÁSICA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

En el año 2019 se suscribieron 55 Convenios para el desarrollo de los Servicios Sociales de Atención Primaria por las Entidades Locales. De estos 55 convenios suscritos, 16 fueron con Mancomunidades, 39 con Ayuntamientos.

La Comunidad de Madrid aportó en estos Convenios la cantidad de 35.285.193,39 euros. Esta aportación se distribuye entre gastos de personal y prestaciones y servicios a través de los programas.

En consecuencia, se ha cumplido al 100% el objetivo previsto, al haberse formalizado los 55 convenios previstos en el presupuesto de 2019.

## CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES PARA PROYECTOS DE INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN

En el año 2019 se tramitó, con cargo a la partida 48099 del programa 232E, una convocatoria de subvenciones para proyectos ejecutados por entidades sin fin de lucro, dirigidos a población vulnerable de la Comunidad de Madrid para el año 2019, por un importe total de 3.900.000 euros (un 14% más que el ejercicio anterior).

Esta convocatoria tiene como acciones subvencionables:

- La acogida e integración de personas vulnerables, entendiéndose por tal, iniciativas que contemplen el diseño de itinerarios de inserción, así como el conocimiento de sus derechos y obligaciones y el seguimiento preciso para favorecer su autonomía personal, garantizando su incorporación en la sociedad, la atención de necesidades no cubiertas por otros servicios normalizados dirigidos a la población en general.
- La atención individual o grupal e información a personas del colectivo LGTBI, sus familias, los profesionales y al conjunto de la población o al propio colectivo.
- La atención a las personas asiladas y población desplazada en el marco de acciones y políticas estatales.
- Las actuaciones de sensibilización y fomento de la convivencia, entendiéndose por tales proyectos que tengan como finalidad fomentar el pleno ejercicio del derecho a la igualdad de trato, el respeto a la dignidad de las personas, la protección contra cualquier forma de discriminación, acto o conducta intolerante en la Comunidad de Madrid.
- Y finalmente, la potenciación y mantenimiento de redes dirigidas a compartir, intercambiar y unificar estrategias de actuación, experiencias y buenas prácticas que favorezcan el conocimiento de las diferentes problemáticas asociadas a situaciones de dificultad, discriminación o exclusión.

Se presentaron 266 proyectos de subvención, de las que se aprobó la concesión de subvenciones a 118 proyectos, por el crédito total destinado a dicha actuación de 3.900.000 € euros.

Además de la anterior, el año 2019 se ha tramitado, con cargo a la partida 48200 del Programa 232E, una convocatoria de subvenciones a entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro para acciones dirigidas a la realización de Proyectos de Integración definidos en la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid, cofinanciadas al 50 por 100 por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo de la Comunidad de Madrid (2014-2020), Eje 2. Prioridad de inversión 9.1. Objetivo específico 9.1.1.

El presupuesto que la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad ha destinado a esta convocatoria asciende a 4.900.000 euros. Se han subvencionado 94 proyectos que han desarrollado 93 Entidades por un importe total de 4.630.129,73 €.

La finalidad de estas ayudas es promover la inclusión activa y mejorar la empleabilidad de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, a través de la

financiación a entidades sin ánimo de lucro de Proyectos de Integración de la Renta Mínima de Inserción.

Los proyectos de Integración se clasifican en dos modalidades de intervención, en función de las características y nivel de empleabilidad del grupo de personas al que va destinado. Así el presupuesto destinado a proyectos dirigidos a personas en situación de exclusión grave con un bajo nivel de empleabilidad ha sido de 989.175,73 euros, desarrollándose 15 proyectos y los proyectos destinados a mejorar las condiciones socio-laborales de las personas en situación o riesgo de exclusión social moderada ha ascendido a 3.640.953 euros, siendo 88 los proyectos realizados.

El objetivo se considera cumplido.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 232E LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL  
**CENTRO GESTOR :** 190100000 D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 GESTIONAR LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES DERIVADAS DE LA LEY**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
BENEFICIARIOS PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS	BENEFICIARIOS	38.000	42.660
		(M) 19.000	(M) 25.596
		(H) 19.000	(H) 17.064
BENEFICIARIOS PENSIONES ASISTENCIALES	BENEFICIARIOS	380	175
		(M) 190	(M) 105
		(H) 190	(H) 70
BENEFICIARIOS LISMI	BENEFICIARIOS	800	484
		(M) 400	(M) 290
		(H) 400	(H) 194
PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS REVISADAS ANUALMENTE	SOLICITUDES	26.000	17.572
SOLICITUDES PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS TRAMITADAS	SOLICITUDES	6.200	6.437
SOLICITUDES DE AYUDAS COMPLEMENTARIAS PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS	SOLICITUDES	2.500	2.804

**2 PROPORCIONAR INFORMACIÓN Y OTROS APOYOS A COLECTIVOS QUE TIENEN DIFICULTADES PARA ACCEDER AL MERCADO DE TRABAJO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACCESO PROGRAMA FONDO SOCIAL EUROPEO	ACCIONES	105	94
PARTICIPANTES PROYECTO INSERCIÓN LABORAL	PARTICIPANTES	6.000	7.136
		(M) 3.000	(M) 4.281
		(H) 3.000	(H) 2.855
INSERCIONES LABORALES	BENEFICIARIOS	1.400	1.716
		(M) 700	(M) 1.029
		(H) 700	(H) 687

**3 ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INTERVENCIONES DE EMERGENCIA	INTERVENCIONES	2.200	2.786
PERSONAS ATENDIDAS	ATENCIONES	2.900	3.496
LLAMADAS DE EMERGENCIA ATENDIDAS	LLAMADAS	12.500	12.286

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
PROGRAMA : 232E LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL  
CENTRO GESTOR : 190100000 D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 FOMENTAR LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE TRATO Y LA LUCHA CONTRA TODO TIPO DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SU ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD O EXPRESIÓN DE GÉNERO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PERSONAS ATENDIDAS	ATENCIONES	1.000	2.148
ATENCIONES REALIZADAS	ATENCIONES	7.000	7.018
ACTUACIONES DE SENSIBILIZACIÓN	ACTUACIONES	10	684
PERSONAS DESTINATARIAS DE ACTIVIDADES FORMATIVAS	ALUMNOS	5.000	18.582
		(M) 2.500	(M) 9.291
		(H) 2.500	(H) 9.291
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE DIFUSIÓN A PROFESIONALES	ACTIVIDADES	10	10

**5 COMBATIR Y PREVENIR LA EXCLUSIÓN SOCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
NUEVAS SOLICITUDES DE LA RMI	SOLICITUDES	17.000	9.586
FAMILIAS PERCEPTORAS DE LA RMI	EXPEDIENTES	39.000	28.643
REVISIONES ANUALES DE LA RMI	EXPEDIENTES	17.000	24.212
CONVENIOS ATENCIÓN PERSONAS SIN HOGAR	CONVENIOS	2	2
PERSONAS ATENDIDAS EN CONVENIOS PERSONAS SIN HOGAR	PERSONAS	2.300	4.449
		(M) 1.150	(M) 2.225
		(H) 1.150	(H) 2.224
PROGRAMAS INDIVIDUALES DE INSERCIÓN	ATENCIONES	37.600	41.228
PRESTACIONES ECONÓMICAS RMI SATISFECHAS AÑO	BENEFICIARIOS	400.000	285.225
		(M) 200.000	(M) 171.135
		(H) 200.000	(H) 114.090

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
PROGRAMA : 232E LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL  
CENTRO GESTOR : 190100000 D.G. DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

6 PROMOVER Y DESARROLLAR LA RED BÁSICA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS CON CORPORACIONES LOCALES	CONVENIOS	55	55

7 CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES PARA PROYECTOS DE INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES	RESOLUCIONES	2	2



**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 232F *PROTECCIÓN A LA FAMILIA Y AL MENOR*

**Servicio:** 19017 *D.G. DE LA FAMILIA Y EL MENOR*

---

La Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, cuyas competencias fueron establecidas en el Decreto 279/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, tiene encomendado el cumplimiento de un conjunto de objetivos, que se concretan a través de diferentes instrumentos legales. Así, en la ejecución de sus fines, se establecieron como tareas prioritarias para su realización durante el ejercicio 2019, tres grandes objetivos en relación con las competencias de menores y dos objetivos relativos a las competencias de familia.

**MEJORAR LA ATENCIÓN RESIDENCIAL A LOS MENORES GUARDADOS Y TUTELADOS**

El análisis de la situación de los menores y adolescentes en nuestra Comunidad Autónoma en los últimos años ha puesto de manifiesto la necesidad de que la Administración Pública lleve a cabo una intervención inmediata, de forma especializada y cercana que permita una mayor protección integral de los menores, a fin de lograr su integración social y familiar. En este contexto, se fundamenta la promoción de una serie de actuaciones de carácter socio-educativo para alcanzar el desarrollo de la personalidad del menor en un entorno seguro e integrado en la sociedad.

Con este fin, la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad en el ejercicio de las competencias que a la Comunidad de Madrid corresponden en materia de protección de menores como entidad pública de protección y en el desarrollo de programas de prevención del desamparo y otras situaciones de riesgo, continúa con la formulación de estrategias de redefinición de la red asistencial, con el fin de adecuarla a las necesidades que se plantean en cada momento, inspirada en los principios de accesibilidad de los servicios y eficacia en la diversificación de los recursos.

A lo largo de 2019 y teniendo en cuenta la variación de plazas y recursos ocurrida durante el ejercicio, la Red de Residencias Infantiles de la Comunidad de Madrid, sin tener en cuenta los centros de acogida, ha contado con 1.610 plazas distribuidas en 90 centros donde se han atendido a un total de 2.273 menores, lo que supone una ocupación promedio de un 96,13%.

No obstante, en el año 2019, en los Centros de Primera Acogida (que son 3 centros, dos de titularidad pública dependientes de la AMAS y uno de gestión indirecta a cargo de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad) se han producido un total de 1.863 ingresos, y se han atendido a 1.604 menores, lo que supone una ocupación media de un 95,35%. Esta cifra refleja un descenso respecto a años anteriores, debido al incremento de plazas y la apertura gradual de nuevos centros para acoger a la población menor extranjera no acompañada en respuesta a esta necesidad.

En concreto, existen recursos para la atención de menores, tanto en residencias como en hogares. En 2019 se ha contado con 919 plazas, tanto de titularidad pública como de la titularidad privada, de las cuales 153 se corresponden con Residencias infantiles

concertadas y 265 con hogares dependientes de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad (5 de estas plazas están convenidas con la entidad ACRESCE y no tienen coste económico para la Comunidad de Madrid) por un importe total de 8.941.443,35 euros, siendo 501 plazas de gestión pública, adscritas a la AMAS.

Dentro de las residencias específicas para tratamientos terapéuticos (259 plazas), se incluyen 131 plazas para menores con discapacidad y 128 para aquellos con graves trastornos mentales y de conducta asociados. Se ha detectado que este tipo de situaciones se ha incrementado a lo largo del año, lo que ha conllevado la implementación de un mayor número de plazas para el tratamiento de los diversos trastornos ocasionados por la situación desestructurada de sus familias, por el consumo de sustancias tóxicas y por el desarrollo y crecimiento del menor en un entorno familiar generador de una especial desprotección. Así, por ejemplo, se han gestionado varios contratos de acogimiento residencial especializados en menores con discapacidad o trastorno de la conducta, con un coste de 12.492.001,69 euros, y un porcentaje de ocupación de plaza del 98,10%.

Asimismo, se ha continuado incrementando el número de menores extranjeros no acompañados, con un perfil de atención específico y que en ocasiones presentan conductas de alta conflictividad, consumo de tóxicos, agresividad y dificultades en la intervención a los que hay que dar una respuesta debido a sus peculiaridades y necesidades de integración social. Por todo ello, además del incremento de plazas en los Centros de Primera Acogida desde el año 2018 (8 plazas en ICE y 55 plazas en Hortaleza, dependientes de la AMAS), así como la apertura, con carácter de emergencia, de un centro nuevo de Primera Acogida con 66 plazas, Casa Campo, de la mano de la Asociación Diagrama, en el año 2019 se han abierto dos centros nuevos, la residencia pública de adolescentes no acompañados de Vistalegre, con 12 plazas (residencia pública dependiente de la AMAS) y un centro específico para el tratamiento de problemas de salud mental y de conducta de adolescentes no acompañados, concertado con la entidad Grupo Norte, que es el Centro El Pinar, con 26 plazas, el día 1 de septiembre de 2019. A lo largo de este año, se han tramitado dos declaraciones de emergencia, (5ª Y 6ª emergencia), con la firma de 2 contratos con la entidad DIAGRAMA Y GRUPO NORTE. La totalidad de las plazas específicas para menores migrantes durante el año 2019 que fueron 222 supusieron un coste de 9.597.988,90 euros.

Por otro lado, para hacer frente a las nuevas situaciones sociales producidas, se hace necesaria la diversificación de los recursos, a fin de lograr la atención a las necesidades específicas de cada menor, que afectan a su desarrollo integral, como tratamientos de logopedia, tratamientos psicológicos, actividades de refuerzo educativo, etc. Para la consecución de estos objetivos, se han gestionado varios contratos administrativos, que han permitido atender un número de menores muy por encima de los 2.000 estimados inicialmente, entre los que destacan:

-Tratamientos específicos, como el apoyo psicoterapéutico, la terapia ocupacional, fisioterapia, tratamientos dentales, por un importe ejecutado de 208.800,00 € euros.

-Acompañamiento educativo a Adolescentes en riesgo o desamparo que no aceptan medidas protectoras, ejecutado en su totalidad por un importe de 391.458,96 euros.

-Mediación intercultural, traductores, talleres, apoyo auxiliar, con un coste en el año 2019 de 289.532,59 euros.

Igualmente se ha hecho necesario seguir atendiendo otras necesidades derivadas de la atención derivada de la asunción de una media de protección a través de la contratación administrativa, como son la asistencia y defensa Jurídica a menores tutelados, ejecutado al 100% y el servicio de notificaciones, citaciones y traslado de menores, ejecutado al 100%, por un importe de 267.416,86 euros.

La Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad ha continuado durante el año 2019, con el proyecto de vida autónoma denominado “Plan de Autonomía Personal. Programa de Alojamiento y Acompañamiento Educativo para Jóvenes de 18 a 21 años en grave riesgo de Exclusión social procedentes del Sistema de Protección de la Comunidad de Madrid”, con un total de 102 plazas, y un 95% de las mismas ocupadas a lo largo del año, con un coste total de 581.617,36 euros.

Como recursos de inserción socio-laboral se encontrarían los programas CIMTO, JUNCO e ISOS, cuyos datos de atención durante el año 2019 fueron los siguientes: 526 participantes en JUNCO, 323 participantes en ISOS y 194 en CIMTO.

Todos los instrumentos mencionados hasta el momento, hacen un total de 5 programas transversales para la atención de los menores en la red de centros de protección, con el objetivo de facilitar, estimular y potenciar el desarrollo personal y social al menor, favorecer la permanencia del menor en su entorno familiar y ofrecer a las familias del menor un apoyo especializado.

### **SOLUCIONES ALTERNATIVAS AL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES: ADOPCIÓN Y ACOGIMIENTO FAMILIAR**

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, establece que la persona menor de edad necesita un ambiente familiar para un adecuado desarrollo de su personalidad y, por ello, en el artículo 20, recoge la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial.

Así, también distingue entre el acogimiento entre familia extensa y ajena (no biológica) y las diferentes modalidades, en función de la duración, en urgencia, temporal y permanente.

Por su parte, la Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de la Infancia y de la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, concreta la implantación de las herramientas necesarias para la mejora del sistema de protección jurídico-social de la infancia y la prevención de situaciones de riesgo y conflicto familiar. Su implantación se lleva a cabo de forma coordinada entre la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad y las Entidades Locales.

Para lograr este objetivo se puso en marcha un sistema de prestaciones económicas a las familias acogedoras que coadyuven al mantenimiento del menor y aseguren su bienestar. Para ello, durante el año 2019, se ha destinado un importe total de 5.975.000 euros a las ayudas por acogimiento familiar, habiéndose ejecutado 5.797.884,13 euros (97,04 por 100).

El objetivo de la ayuda al acogimiento familiar es contribuir en la financiación de los gastos a sufragar por las familias acogedoras en el cumplimiento de su deber de atención a las necesidades básicas de los niños, niñas o adolescentes que se encuentren bajo su cuidado y protección, con la finalidad de procurar su bienestar y desarrollo integral en un

núcleo de convivencia distinto de su medio familiar de origen y evitando su institucionalización. En el caso de las ayudas familiares al acogimiento familiar de urgencia, se pretende, además, facilitar su dedicación y disponibilidad para recibir de inmediato a un menor. En 2019 se ha concedido la ayuda a 1.605 familias, aunque la previsión es mayor (1.700 familias), porque se realiza sobre el total de familias, independientemente de que estas soliciten la ayuda.

Por otra parte, y con el fin de procurar la mejor preparación de las familias para el acogimiento, se mantienen las actividades de formación que durante el año 2019 se han realizado para 635 familias, 359 familias han participado en sesiones informativas, 114 en cursos de formación, 102 en formación continua permanente y 60 en formación continua temporal y urgente, superando la previsión de 562 realizada para 2019. La formación de las familias se realiza por los empleados públicos de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, siendo únicamente, la formación continua, la que se lleva a cabo por profesionales externos por un importe de 5.025,00 euros.

Dentro de la promoción del acogimiento familiar, durante el año 2019, se han realizado varias actuaciones, por un importe de 18.148,79 euros, entre ellas, el Encuentro entre Familias Acogedoras.

En lo que concierne la formalización de los acogimientos, se han constituido 114 acogimientos formalizados con familia ajena, cuatro más que el año 2018, incluyendo los de urgencia, superando la previsión de 100 establecida para 2019.

Respecto a los menores en acogimiento, se ha realizado el seguimiento y apoyo a 920 menores de edad, que incluye tanto a aquellos que ya están en acogimiento familiar, como a los niños y niñas que residen en centros de la red de protección, pero con Acuerdo de acogimiento familiar del Pleno de la Comisión de Tutela del Menor, es decir, a la espera de formalización del acogimiento y de comenzar a vivir en familia. A estos menores también se les da apoyo, seguimiento y preparación de cara al acogimiento familiar.

En este aspecto, además del seguimiento que realizan los técnicos del Área de Adopción y Acogimiento Familiar, la atención se ha intensificado a través de la prestación los servicios de evaluación y tratamiento psicoterapéutico para menores acogidos con familia ajena y apoyo domiciliario al acogimiento en familia Ajena, con un coste de 99.751,50 euros.

Asimismo, como parte del apoyo a los menores acogidos, se incluye la prestación del servicio de supervisión de visitas y relaciones entre los menores acogidos en familia ajena y sus familias de origen, que ha supuesto en el 2019, por un importe de 312.117,60 euros.

Junto a estos servicios, es necesario añadir todos aquellos tratamientos necesarios, que no se incluyen en los servicios anteriormente mencionados, pero imprescindibles para el bienestar de los menores acogidos, como tratamientos dentales, entre otros, que han supuesto un coste de 19.108,98 euros.

En lo que respecta a la adopción, durante el año 2019 se han constituido 142 adopciones nacionales e internacionales. En relación al año 2018, se ha producido un descenso en la adopción internacional, de 262 en 2018 a 100 en 2019. En el caso de la nacional, ha aumentado de 20 adopciones en 2018 a 42 en 2019.

La previsión establecida para el año 2019, era de 150 adopciones y se han realizado 142. La explicación se debe a que la adopción internacional sigue en descenso.

Sin embargo, la prestación de los servicios vinculados a la adopción sí contribuye a mejorar al bienestar de las familias y los menores adoptados, siendo indispensable. En este sentido, se lleva a cabo el programa de apoyo post adoptivo y servicio de búsqueda de orígenes, así como la formación para familias adoptivas, con un coste de 26.388,60 euros.

En el año 2019 la Comunidad de Madrid ha continuado con el contrato del Servicio Psicopedagógico de Intervención especializada en Adicciones a las Nuevas Tecnologías a adolescentes y a sus familias, mediante técnicas de terapia grupal combinada con sesiones individuales de evaluación y atención específica y actividades de sensibilización y formación, un servicio especializado de asesoramiento, prevención e intervención psicopedagógica, a adolescentes entre 12 y 17 años con conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de las nuevas tecnologías, así como a sus familias y a profesionales que trabajan con niños y adolescentes en la Comunidad de Madrid. Atendiendo los siguientes casos:

- Atención directa en el Servicio de Adicciones Tecnológicas (tratamientos terapéuticos con familias y adolescentes y talleres de prevención con adolescentes): 1.254.

- Formación, sensibilización y divulgación en el Servicio de Adicciones Tecnológicas: 1.015.

### **INCREMENTAR EL BIENESTAR DE LA INFANCIA A TRAVÉS DE PROGRAMAS DIRIGIDOS A NIÑOS Y ADOLESCENTES EN DESVENTAJA Y RIESGO SOCIAL**

La prevención de los riesgos que comprometen el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes engloba un conjunto de medidas dirigidas, entre otros, a los siguientes objetivos específicos: favorecer y contribuir al bienestar de la infancia, a la defensa de sus derechos y a la consolidación de su papel dentro de la sociedad.

Se ha impulsado el desarrollo de los Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia como espacios que facilitan la coordinación interinstitucional entre las diferentes administraciones y la iniciativa social para promover los derechos de la infancia.

En 2019 han sido atendidos en el Centro de Intervención Especializada en Abuso Sexual Infantil (CIASI) un total de 701 casos. Ello supone un dato positivo en relación con el objetivo propuesto de 700 casos. Así, por ejemplo, se han abierto 488 casos derivados y se han reabierto 18 casos, permaneciendo abiertos a 31 de diciembre un total de 682 casos, lo que supone un grado de consecución del 100%. El rango de edad más amplio es de las derivaciones de niños de entre 13 y 15 años. Y el 74,18% de las víctimas han sido mujeres. Este centro se gestiona a través de un contrato de Servicios, con una ejecución del 100% del presupuesto.

Igualmente, se han mantenido los programas de apoyo integral a menores en riesgo social en su medio natural de convivencia, así como el apoyo a sus familias. El Programa I+I, realiza su intervención desarrollando una atención integral que les permite a los niños y adolescentes la convivencia en su medio natural, y lograr prevenir los riesgos que comprometen su desarrollo integral. Para ello se ha mantenido la atención que se presta

en los centros I+I en los que se ofrece intervención individualizada, especializada e intensiva, de carácter social y educativo, para contribuir a su desarrollo personal desde una perspectiva integradora en la que se coordinan los dispositivos sociales, educativos y sanitarios del entorno. Se ha mantenido los contratos de los 11 centros existentes que cuentan con 375 plazas, en las que se han atendido a 523 menores y a 407 familias. El 60 % de los atendidos han sido chicos frente al 40% de chicas. Y el rango principal de atención es el de los adolescentes de 15 a 17 años seguidos por los de 12 a 14 años. Se ha ejecutado el 100% de la cuantía presupuestada en cada uno de los 11 contratos de Servicios de los centros: AJEMA Centro, EOF Centro, PAIDEIA Centro, TOMILLO Usera I, TOMILLO Usera II, TOMILLO Puente de Vallecas, TOMILLO Majadahonda, NORTE JOVEN Villa de Vallecas, MURIALDO Getafe, PINARDI-LAS NAVES Alcalá de Henares y PINARDI-VALORA Parla.

En 2019 se continúa contribuyendo a la prevención y atención a la infancia y adolescencia que se encuentra en situación de desventaja y dificultad social. Este recurso pretende promover la integración escolar y fomentar actitudes positivas y motivación hacia el aprendizaje de los niños y adolescentes, así como desarrollar sus competencias emocionales y conductuales. Se mantienen los 52 centros de prevención con las prórrogas de los Convenios de Prevención formalizados con las siguientes entidades: Federación INJUCAM, Fundación TOMILLO, Federación PINARDI, Asociación EL FANAL, Asociación BARRÓ, Fundación AMIGÓ, COORDINADORA de Vallecas y Asociación MURIALDO. La red de centros de prevención cuenta con 1.890 plazas, en las que se han atendido a 2.444 menores y 1.803 familias. En cuanto a las características socio demográficas de los menores atendidos, el 53% son niños frente al 47% de niñas, el 75% son españoles y, en cuanto a la edad, el grupo mayor se sitúa entre 12-14 años, con el 30% de los atendidos al igual que en el rango de 15-17 años, con el 30% y seguidos por el rango de 9 a 11 años con un 26%. En lo que respecta a la unidad de convivencia, el 54% vive con ambos padres, seguido del 36% que conviven en familia monoparental. En 2019 se ha ejecutado el 99,99% del presupuesto.

Por otro lado, se ha mantenido la Línea de Ayuda a la Infancia 116111 (Teléfono del Menor), número armonizado europeo, que ofrece una oportunidad a los niños y adolescentes de poder expresar libremente sus preocupaciones, hablar sobre problemas que les afecten directamente, avisar a alguien que pueda proporcionarles ayuda en caso de urgencia y suministrar servicios y recursos para satisfacer sus necesidades. El 69% de las llamadas las han realizado mujeres; y el principal rango de edad que accede a este servicio está entre 16 y 17 años, seguidos por los de 14 y 15 años y por los de 12 y 13 años. En 2019 se recibieron 78.900 llamadas, de las cuales precisaron de una orientación especial un total de 3.786 llamadas, las cuales dieron lugar a 2.780 casos (un caso, aglutina todas las llamadas que realiza un mismo menor o un mismo adulto). La previsión para 2019 de casos atendidos se realizó teniendo en cuenta los casos de menores y de adultos. En 2019 se han atendido 1.015 casos de menores y 1.765 casos de adultos, los cuales están muy por encima de lo estimado. Este Servicio se gestiona a través de un Contrato de Gestión de Servicio Público, ejecutado al 100%.

En junio de 2019 se ha conveniado el Programa de intervención socioeducativa TIC y TAC, para mejorar la atención de los menores en situación de riesgo social, para la implantación de tecnologías de la información y comunicación y tecnologías para el aprendizaje y la comunicación. Este proyecto tiene por objeto mejorar la atención socioeducativa de los menores en riesgo de exclusión social facilitándoles el acceso a la tecnología y la competencia digital, favoreciendo el desarrollo de sus habilidades sociales y personales y disminuyendo a su vez la “Brecha Digital”, para lograr la igualdad de

oportunidades entre NNA. Este año, a través de este programa, se ha trabajado para mejorar la intervención que realizan los 11 centros del programa I+I, que cuentan con 375 plazas. Se ha ejecutado el 100% del presupuesto.

En el año 2019 la Comunidad de Madrid ha continuado desarrollando el programa de apoyo socioeducativo, dirigido a menores entre 11 y 13 años que han cometido presuntamente algún acto ilícito y que, dada su condición de inimputables derivada de su edad y de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los Menores, no resultan susceptibles de la incoación de un expediente de reforma, como así tampoco de la apertura de un expediente de protección.

Los casos de los menores que se derivan al programa se acuerdan en Comisiones de valoración, (tres en 2019, la última en el mes de junio), en las que participan la ARMMI, la Subdirección General de Inspección Educativa y esta Dirección General.

### **INCREMENTAR EL BIENESTAR Y LA CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS Y APOYAR PRINCIPALMENTE A AQUELLAS QUE SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN DE ESPECIAL NECESIDAD**

En la Subdirección General de Familias dentro de los programas y planes que se gestionan, se cuenta con dos Residencias Maternales y tres Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (Objetivo 4.1).

En Enero de 2014, se crean los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF), con una doble vertiente: por un lado, apoyar a las familias en las crisis y conflictos que puedan surgir a lo largo del ciclo vital y promover la mejora de la convivencia y las relaciones familiares; y, por otro, facilitar que los menores puedan mantener las relaciones personales con el progenitor con el que no convive y con otros familiares en situaciones de dificultad o conflictivas, propiciando la integración y normalización de la vida del menor.

Estos centros, ponen a disposición de las familias madrileñas, diversos servicios y entre ellos la mediación familiar, servicios de orientación psicológica para apoyar a familias que se encuentran ante situaciones que pueden afectar al bienestar o equilibrio del grupo o de alguno de sus miembros. Además, el recurso asesora jurídicamente sobre cuestiones que puedan plantearse en el marco de la vida familiar. Cada CAEF cuenta, además, con grupos formativos de apoyo a las familias Y también en cada uno de los CAEF, se presta el servicio de encuentro familiar (Punto de Encuentro Familiar).

Actualmente están en funcionamiento tres CAEF, uno en la zona sur de Madrid, con sede en Móstoles-Alcorcón. Otro en la zona noroeste de Madrid, con sede en Majadahonda-Las rozas. Y el tercero, ubicado en Madrid capital.

Durante el año 2019, se han atendido a 7.063 personas (objetivo 4.7), algo más de lo previsto. Además, este año se ha aumentado el nº de sesiones que recibe cada persona atendida en los CAEF, con el objetivo de cumplir con lo establecido en la sentencia, respecto a la intervención que se debe realizar con esa persona en el recurso. Así, por ejemplo, en 2018 se realizaron 7.995 sesiones, mientras que durante el año 2019 se ha incrementado hasta 8.058 sesiones.

Para la gestión de los CAEF se ha gestionado un contrato público dividido en tres lotes que ha supuesto un importe de 746.362,49 euros, ejecutado en su totalidad. Actualmente se encuentra en tramitación un nuevo contrato dividido igualmente en tres lotes.

Dentro de este mismo epígrafe, se halla la Sección de Familias Numerosas, que tiene encomendadas, entre otras funciones, la gestión y tramitación de la expedición de los títulos de familias numerosas, así como la renovación de los mismos, y la expedición de las tarjetas individuales acreditativas de la condición de familia numerosa. Todo ello en cumplimiento de las disposiciones establecidas al efecto en la Ley 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas.

Se informa de que el volumen anual de entradas por registro que tiene que atender la Sección de familias numerosas, se encuentra en torno a las 40.000 entradas/año por e-reg, a lo que hay que sumar los ciudadanos que vienen a través del servicio de cita previa diariamente que aproximadamente son unas 250 personas entre requerimiento, información y renovación o nueva solicitud.

Se tramitó un contrato administrativo de servicios para dar soporte a las actuaciones administrativas de procesamiento y clasificación de la documentación obtenida para la tramitación de los títulos de familia numerosa, así como la grabación de datos en la correspondiente aplicación informática. Dicho contrato ha sido ejecutado al 100%, por un importe de 96.664,64 euros.

A 31 de diciembre de 2019, 125.751 títulos de familia numerosas se encuentran vigentes en el ámbito de la Comunidad de Madrid, y desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, se ha procedido a la expedición de un total de 9.595 títulos nuevos, 33.455 renovaciones y 151.570 tarjetas individuales acreditativas de la condición de familia numerosa (Objetivos 4.2, 4.3 y 4.4).

Dentro de la misma área de interés, se han celebrado un total de 88 sesiones de tertulias (Objetivo 4.5) de la Escuela de Familia, frente a las 80 inicialmente previstas, alcanzando los 953 asistentes. A partir del 1 de julio de 2016, se sustituyeron los servicios de Escuela de Familia en los CAEFS por terapias familiares y sesiones grupales para familias que padecen problemas de naturaleza similar, reforzando así, el papel de la Escuela de Familia, con la que cuenta la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad.

Por último, y como medida de apoyo y refuerzo a la natalidad, al objeto de difundir los recursos y ayudas destinados a este fin, como un medio de acceso directo a la información que las mujeres pueden necesitar, así como de satisfacción de la demanda de los profesionales de los distintos ámbitos en el ejercicio de sus funciones, se ha publicado la Guía de Recursos de Apoyo a la Maternidad (Objetivo 4.6).

Asimismo, se ha puesto en funcionamiento el Teléfono de apoyo a la Maternidad de la Comunidad de Madrid con fecha 1 de abril de 2019. Este teléfono presta un servicio de información gratuito sobre recursos y ayudas a la maternidad en las diferentes Administraciones Públicas, y ofrece apoyo psicológico a las usuarias que así lo demandan. Desde su puesta en funcionamiento hasta el 31 de diciembre se han registrado un total de 1.413 llamadas.



## GESTIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS MATERNALES

La Ley 3/2011, de 22 de marzo, por la que se establece y regula una red de apoyo a la mujer embarazada, constituye el marco jurídico de actuación de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la protección y atención social a la maternidad, que comprende el diseño de medidas y actuaciones dirigidas a garantizar y proteger el derecho de la mujer embarazada a ser madre, especialmente el de las mujeres que se encuentren en situación de desamparo o riesgo de social. En línea con este compromiso legal se convocan anualmente una línea de subvenciones con tal objeto.

Durante el año 2019 se han subvencionado a 27 entidades (Objetivo 5.3) que desarrollan proyectos dirigidos a asistir a mujeres embarazadas y madres sin recursos con hijos de cero a tres años y a mantener una red de apoyo, con un presupuesto total de 500.000 euros, que ha sido ejecutado en su totalidad.

Por otro lado, se cuenta con Residencias Maternales diseñadas como “Centros que tienen el objetivo dar acogida temporal a jóvenes y mujeres adultas gestantes o a madres con hijos/as a cargo, generalmente menores de dos años, que se encuentran en situación de riesgo o exclusión social, fomentando los procesos de aprendizaje con respecto a su maternidad y propiciando la adquisición de hábitos dirigidos a su plena integración”. Proporcionan alojamiento temporal, manutención y un plan de intervención individualizado.

Desde esta unidad, se gestionan dos Residencias Maternales (Objetivos 5.1 y 5.2): uno de gestión directa, Residencia Norte y, otra de gestión indirecta, la Residencia Villapaz. En total, se han atendido a 80 mujeres y 75 niños.

La Residencia Villa Paz se gestiona mediante contratos anuales derivados del Acuerdo Marco que se formalizó en 2016. Con ellos, se han concertado 23 plazas para mujeres gestantes y/o con hijo/a menor de tres años carentes de recursos económicos y/o redes sociales de apoyo, en el centro Villa Paz Residencia Maternal, cuyo titular es la entidad Compañía Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl. Actualmente está en licitación el nuevo contrato en el que se ha aumentado el número de plazas contratadas siendo de 30 las mismas.

En Residencia Norte, se continúa en 2019 con la ejecución de un contrato administrativo de servicio:

- “Servicio de atención a madres y embarazadas con alteraciones de conducta y/o inestabilidad emocional en los centros maternales adscritos a la Consejería de Políticas Sociales y Familia”. El proyecto persigue tres objetivos: prevenir futuras alteraciones psíquicas en los hijos de personas con inestabilidad emocional y/o alteraciones de conducta, dado que estos niños constituyen un grupo de población con importante riesgo de desarrollar una patología emocional y/o mental en la edad adulta, atender a las necesidades psicológicas y afectivas de sus madres y ofrecer apoyo a los Equipos Profesionales.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
**PROGRAMA :** 232F PROTECCIÓN A LA FAMILIA Y AL MENOR  
**CENTRO GESTOR :** 190170000 D.G. DE LA FAMILIA Y EL MENOR

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 MEJORAR LA ATENCIÓN RESIDENCIAL A LOS MENORES GUARDADOS Y TUTELADOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RESIDENCIAS INFANTILES Y HOGARES	PLAZAS	446	418
RESIDENCIAS ESPECÍFICOS (DISCAPACIDAD Y TRATAMIENTO TERAPÉUTICO)	PLAZAS	252	259
RECURSOS PARA ADOLESCENTES	PLAZAS	114	114
RECURSOS ESPECÍFICAS PARA MENORES NO ACOMPAÑADOS	PLAZAS	65	222
INSERCIÓN SOCIO-LABORAL	PLAZAS	519	526
APOYO A MENORES EXTUTELADOS	PLAZAS	102	102

**2 SOLUCIONES ALTERNATIVAS AL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES: ADOPCIÓN Y ACOGIMIENTO FAMILIAR**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS A FAMILIAS ACOGEDORAS	BENEFICIARIOS	1.700	1.605
		(M) 850	(M) 802
		(H) 850	(H) 803
FORMACIÓN FAMILIAS ACOGEDORAS	FAMILIAS	562	635
ACOGIMIENTOS FORMALIZADOS	MENORES	100	114
		(M) 50	(M) 57
		(H) 50	(H) 57
SEGUIMIENTOS Y APOYO A MENORES EN ACOGIMIENTO	FAMILIAS	900	920
ADOPCIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	MENORES	150	142
		(M) 75	(M) 71
		(H) 75	(H) 71

**3 INCREMENTAR EL BIENESTAR DE LA INFANCIA A TRAVÉS DE PROGRAMAS DIRIGIDOS A NIÑOS Y ADOLESCENTES EN DESVENTAJA Y RIESGO SOCIAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ATENCIÓN INTEGRAL A MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL	PLAZAS	375	375
PREVENCIÓN A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA EN DIFICULTAD SOCIAL	PLAZAS	1.890	1.890
TELÉFONO DEL MENOR	CASOS ATENDIDOS	2.500	2.780
TRATAMIENTO DEL ABUSO SEXUAL INFANTIL	CASOS ATENDIDOS	700	701

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
PROGRAMA : 232F PROTECCIÓN A LA FAMILIA Y AL MENOR  
CENTRO GESTOR : 190170000 D.G. DE LA FAMILIA Y EL MENOR

**OBJETIVOS/INDICADORES**

INTERVENCIÓN DIRECTA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADICCIONES TECNOLÓGICAS	USUARIOS	600	1.254
		(M) 300	(M) 627
		(H) 300	(H) 627
FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN ADICCIONES TECNOLÓGICAS	PLAZAS	900	1.015
PROGRAMA PARA MENORES INIMPUTABLES "REDES SIN LÍMITES"	CASOS ATENDIDOS	36	86
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA TIC Y TAC	CASOS ATENDIDOS	375	375

**4 INCREMENTAR EL BIENESTAR Y LA CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS Y APOYAR PRINCIPALMENTE A AQUELLAS QUE SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN DE ESPECIAL NECESIDAD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLANES ELABORADOS	PLANES	3	3
PROGRAMAS ELABORADOS	PROGRAMAS	2	2
TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA EN VIGOR	TÍTULOS	115.000	125.751
TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA RENOVADOS	TÍTULOS	20.000	33.455
TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA NUEVOS	TÍTULOS	9.000	9.595
TERTULIAS ESCUELA DE FAMILIA	ACTIVIDADES FORMATIVAS	80	88
PUBLICACIONES	PUBLICACIONES	1	1
PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CAEF	PERSONAS	6.000	7.063
		(M) 4.000	(M) 4.553
		(H) 2.000	(H) 2.510

**5 GESTIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS MATERNALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PLAZAS CUBIERTAS DE MUJERES EN RESIDENCIAS	PLAZAS	60	80
PLAZAS DE NIÑOS ATENDIDOS EN RESIDENCIAS	PLAZAS	60	75
SUBVENCIONES CONCEDIDAS	ACTUACIONES	28	27

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **239M    DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA**

**Servicio:**        **19001    S.G.T. DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA**

---

En el programa de la Secretaría General Técnica, denominado Dirección y Gestión Administrativa, se reflejan los créditos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos: asesoramiento jurídico, coordinación de los Centros directivos en materia de personal, normativa y procedimiento, recursos, sanciones, gestión económico presupuestaria, asuntos generales, supervisión de obras y proyectos, documentación y estudios. Además, se encarga de las actuaciones relacionadas con el control de calidad, inspección, registro y autorización o comunicación previa para la prestación de servicios sociales a través de centros de servicios sociales y servicios de acción social (CIRA).

Se señalaron en este programa cuatro objetivos cuyo cumplimiento se analiza a continuación

**ASEGURAR Y COORDINAR EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DISTINTAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y APOYAR A LOS RESTANTES CENTROS DIRECTIVOS DE LA CONSEJERÍA PARA QUE PUEDAN CUMPLIR SUS OBJETIVOS**

Dentro de las competencias de la Secretaría General Técnica, la Subdirección General de Régimen Jurídico coordina el funcionamiento de las unidades administrativas a través del asesoramiento y/o tramitación de los asuntos relacionados con normativa, relaciones institucionales, actividad convencional, recursos, responsabilidad patrimonial, entre otros.

En concreto, en 2019, sobre los 230 previstos, se han preparado 273 expedientes para Consejo de Gobierno y su Comisión Preparatoria, y otros 17 más solo para la Comisión Preparatoria (290 en total).

Se han emitido 82 informes relacionados, entre otras materias, con normas y planes de otras Consejerías, utilidad pública y convocatorias de subvenciones, y las normas elaboradas han sido 7, con lo que se han superado los 70 inicialmente previstos, al ser el total de informes y normas elaborados en 2019 de 89.

Se han ejercido las labores propias del Protectorado con respecto a las 184 fundaciones adscritas a la Consejería, 4 menos que las inicialmente previstas.

En cuanto a los recursos y reclamaciones tramitados, se han resuelto 1.168, superándose el objetivo previsto de 1.100, como consecuencia de la introducción de mecanismos normalizados de gestión que han permitido una mayor agilidad en la resolución de los expedientes, pese a la insuficiente dotación de personal de que se dispone.

En lo referente a los Convenios, se han tramitado 346 convenios, de los que 329 se han llegado a formalizar en 2019, sobre una previsión de 375 convenios. Esta desviación del indicador trae causa de la aprobación del Decreto 48/2019, de 10 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional en la Comunidad de Madrid, cuya entrada en vigor se produjo el 1 de julio de 2019, y cuya nueva regulación ha

supuesto, para los convenios que se encontraban en trámite, la ralentización de su tramitación hasta el punto que algunos de ellos no pudieron llegar a firmarse en 2019.

El número de órdenes registradas asciende a 2.154, frente a las 2.000 previstas.

En 2019 el Defensor del Pueblo ha solicitado información respecto a 268 quejas, que han sido tramitadas junto con 24 quejas pendientes del ejercicio anterior, con lo que el total de quejas tramitadas finalmente ha sido de 292 frente a las 424 quejas de 2018.

Desde esta Subdirección General se coordina también la relación entre los órganos judiciales y las unidades administrativas que dependen de la Consejería. Esta actuación se realiza principalmente a través de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid. En 2019 se han coordinado 4.644 requerimientos judiciales, frente a los 4.032 requerimientos que se coordinaron en 2018.

Se han desarrollado 27 actuaciones e iniciado 16 procedimientos sancionadores en materia de LGTBI al amparo de las Leyes 2/2016, de 29 de marzo, y 3/2016, de 22 de julio, y 29 procedimientos sancionadores en materia de centros de servicios sociales y servicios de acción social, lo que hace un total de 72 actuaciones iniciadas en materia sancionadora. Los datos correspondientes a los sancionadores en materia de centros de servicios sociales y servicios de acción social incluyen hasta el 31 de octubre de 2019 ya que, a partir del 1 de noviembre, como consecuencia de la entrada en vigor del Decreto 279/2019, de 31 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, estos procedimientos han pasado a tramitarse por la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la Secretaría General Técnica.

En la Subdirección General de Personal la cobertura de los puestos de trabajo ha sido de 401 puesto, de los cuales 87 corresponde a la cobertura de puestos por concurso de méritos y libre designación, 141 a nombramientos como funcionarios interinos y 173 a contratos laborales temporales. El incremento sobre la previsión principalmente ha estado motivado en un incremento considerable en las situaciones de baja por incapacidad temporal y en consecuencia de la cobertura de dichos puestos. Dicho aumento de bajas por incapacidad temporal trae causa en que en el año 2019 en aplicación del Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba expresa y formalmente el Acuerdo de 27 de septiembre de 2018, de la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, relativo al régimen retributivo en la situación de incapacidad temporal, el personal en dicha situación ha pasado a percibir las retribuciones al 100%.

Con respecto a los expedientes de modificación de plantilla en los que la previsión era de 110 se ha tramitado 162 expedientes, el incremento ha sido principalmente por la tramitación de las modificaciones de crecimiento de plantilla aprobado por la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid 2019, los expedientes relativos a las nuevas condiciones laborales previstas en el Convenio Colectivo para el Personal laboral 2018-2020 y la adaptación de la Relación de los Puestos de Trabajo la nueva estructura de la Consejería.

En materia de contratación pública, se prepararon, tramitaron y resolvieron expedientes de contratación de obras además de contratos de servicios. Por otra parte, cabe reseñar que el Área de Contratación ostenta la Presidencia y la Secretaría de la Mesa permanente de Contratación de la Consejería.

En referencia a la actividad realizada durante el año 2019, se debe destacar que se formalizaron un total de 52 contratos nuevos entre los que se incluyen 4 Acuerdos Marco, además de 550 prórrogas de contratos ya formalizados y 109 contratos derivados de acuerdos marco. Paralelamente, se ha tramitado la devolución de 340 garantías definitivas.

Del total de contratos nuevos el 7,7% responde a contratos públicos de obras, mientras que el 92,3% hace referencia a contratos de servicios. Si además tenemos en consideración los contratos derivados, el 2,5% atiende a contratos de obra, mientras que el 97,5% son contratos de servicio.

Si analizamos la actividad realizada en materia de contratación administrativa en referencia a la actividad ejecutada el año inmediatamente anterior, cabría destacar diferentes aspectos:

El volumen de contratos nuevos formalizados es prácticamente el mismo, mientras que el número de prórrogas tramitadas han aumentado en un 293,0%; por contra los contratos derivados formalizados han disminuido un 79,2% al igual que la tramitación de devolución de garantías, donde el descenso experimentado es próximo al 48,0%. Las diferencias porcentuales reseñadas anteriormente obedecen a que, en los nuevos acuerdos marcos tramitados por esta Consejería, se prevé la posibilidad de prorrogar los contratos basados en los mismos. Esto incide en el número de nuevos contratos derivados, en el número de prórrogas tramitadas y de garantías devueltas.

En relación a los indicadores presupuestarios, los resultados obtenidos son en todos los casos superiores a las previsiones. Así, el número de contratos nuevos formalizados, ha sido un 30,0% superior a las previsiones efectuadas; el número de prórrogas de contratos formalizados y contratos derivados de acuerdo marco formalizados, se encuentra alrededor de un 120,0% por encima de lo inicialmente previsto; y el número de garantías definitivas devueltas supera en un 70,0% las previsiones.

En el ámbito de la Gestión Económica y Presupuestaria, se lleva la gestión, control y seguimiento presupuestario de la Consejería, la tramitación de todas las modificaciones presupuestarias y otras operaciones sobre los presupuestos y la elaboración de la Cuenta anual. Asimismo, la gestión y coordinación del Anticipo de Caja Fija y Pagos a Justificar; la gestión contable de la facturación de los centros sociales de Discapacidad y Mayor y la gestión del presupuesto de ingresos y el cobro de precios públicos en los centros concertados con la Consejería.

Se han tramitado un total de 36.147 documentos contables sobre una previsión de 25.000, el grado de cumplimiento del objetivo está muy por encima del previsto. Del total de documentos tramitados 3.451 son documentos contables de ingreso y 32.696 documentos contables de gastos incluidos los del capítulo 1. Además se han tramitado 123.783 recibos por estancias en las residencias concertadas. Se ha hecho el control y seguimiento económico de las inversiones, de las residencias y centros de propios de la Consejería.

Dentro de las competencias de la Secretaría General Técnica, la entonces División de Régimen Interior y Obras se ocupa, entre otras tareas, de la organización del funcionamiento de los servicios de la Consejería y el régimen interior, a través del Área de Asuntos Generales y del Área de Supervisión de proyectos, obras e instalaciones, responsable de la supervisión de proyectos de obra cuya ejecución corresponde a la

Consejería, así como los servicios técnicos y de mantenimiento de centros de gestión indirecta y la redacción de proyectos técnicos y control de las obras, instalaciones y equipamiento industrial de la Consejería, así como de la dirección de los registros y de los servicios de información administrativa de la Consejería, la información y atención al ciudadano, el tratamiento de las sugerencias y quejas, la Administración electrónica, la coordinación de la presencia en Internet de los temas de políticas sociales, la coordinación de la política de transparencia de la Consejería, la elaboración de estudios e informes en materia de Servicios Sociales y la elaboración de datos estadísticos e indicadores, a través del Área de Investigación y Documentación.

Dados los servicios que presta a los ciudadanos la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad y los colectivos a los que se dirige, el Punto de Información y Atención al Ciudadano se configura como un elemento esencial en la puesta en marcha de las políticas sociales como conexión entre la Administración y el ciudadano. El número de ciudadanos atendidos de manera telefónica fue de 17.053, por debajo de la previsión de 40.000 por un incremento del acceso electrónico. Y se ha atendido de manera presencial a 50.701 ciudadanos, algo inferior a la previsión de 80.000.

El número de asientos registrales en el registro de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad ha sido en 2019 de 501.365, sobre la previsión de 350.000, siendo una cifra que oscila en función de las convocatorias publicadas.

Por otra parte, con respecto a la Supervisión de Proyectos, Obras e Instalaciones, se ha realizado el control, seguimiento y supervisión de los proyectos de obras que se realizan en las sedes administrativas de la Consejería y en los centros de ella dependientes, así como la supervisión de proyectos de obras promovidos por la AMAS, AMTA y Obras de Madrid, habiéndose efectuado y emitido Informe de Supervisión sobre 11 proyectos de obras, sobre una previsión de 16, en relación con el número de obras puestas en marcha.

En relación al conocimiento de necesidades de inversión en obras, instalaciones y equipamiento industrial en centros, se han llevado a cabo evaluación de necesidades en 94 centros de la Consejería, por encima de la previsión de 87, debido a la incorporación de centros de la entonces Dirección General de la Familia y el Menor, en atención a las necesidades reales planteadas, si bien se han efectuado otras actuaciones de mejora y adecuación de centros. Se ha continuado con la ejecución programada de actuaciones de inversiones comprometidas en el Plan Director de operaciones cofinanciadas por FEDER 2014-2020 y se ha iniciado la programación de redacción de proyectos de adecuación a normativa de protección contra incendios en centros, a fin de actualización de sus equipos y sistemas ya obsoletos, y adecuarlos a nueva normativa.

En cuanto a mejora de la eficiencia energética de edificios, dentro del Plan Director que sirve de marco para el mejor cumplimiento de los objetivos del Plan Operativo FEDER, se han realizado 32 actuaciones encaminadas a la mejora de la eficiencia energética en los edificios, ligeramente por debajo del objetivo perseguido de 35 actuaciones.

A través de la vía telemática se han registrado 47.531 entradas, como acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica, superando con mucho las previsiones de 25.000, debido al importante impulso de la Administración electrónica.

Asimismo, se han emitido 2.442 certificados, por encima de la previsión de 1.300 de los cuales, 1.193 con certificados digitales de empleado público, y 1.249 son de ciudadano;

debido a que la mayoría de empleados públicos ya van contado con este imprescindible elemento para la tramitación electrónica.

Otro de los objetivos de la unidad es la adecuación de los centros en cuanto a su accesibilidad universal. Para ello se ha llevado a cabo la realización de 7 actuaciones de adecuación y mejora, por debajo del objetivo previsto de 15.

Además, desde el Área de Asuntos Generales gestiona los contratos de mantenimiento integral y seguridad de 18 inmuebles, entre los que se encuentran todas las Sedes administrativas, los Centros Base de Valoración de la Discapacidad, almacenes y archivos. El número de avisos atendidos en 2019 relacionados con el mantenimiento de los inmuebles fue de 1.728.

También se gestionan los traslados y mudanzas de Unidades y Direcciones Generales completas. En 2019 se procedió al traslado de 17 puestos del Área de Subvenciones y Programas Sociales, al traslado y reubicación de aproximadamente 50 puestos de trabajo pertenecientes a las distintas Direcciones Generales, el montaje de 15 salas para reuniones y la preparación y el montaje de 5 actos.

Durante el año 2019 se ha procedido a trasladar diverso material divulgativo perteneciente a la Dirección General de Familia y el Menor, incluyendo la preparación del Día Universal de la Infancia en el Pabellón de Cristal de la Casa de Campo, así como al traslado de enseres y mobiliario entre sedes y retirada a punto limpio/vertedero de enseres y mobiliario inservible.

En cuanto a las nuevas dotaciones de equipos, se han gestionado 275 nuevas dotaciones de equipos informáticos (PCs, monitores, escáneres e impresoras), y 133 incidencias para telefonía móvil y 82 para telefonía fija, lo que supone un total de 215.

En el año 2018 se incorporó a la entonces División de Régimen Interior y Obras la Unidad Técnica de Prevención y Servicios, cuya labor, en 2019, ha supuesto la puesta en marcha y ejecución de las siguientes actuaciones: la gestión de un contrato de mantenimiento de los Desfibriladores instalados en las sedes, la realización de 25 visitas de seguridad y la emisión de 35 documentos de Observaciones de Seguridad y Comunicaciones de actuaciones preventivas. Se han realizado 5 Evaluaciones de Riesgos en 2 sedes, e informado planes de autoprotección. Se han emitido 92 escritos en el marco de la Coordinación de Actividades Empresariales y de Coordinación con otros Organismos Públicos. Se han realizado 15 estudios e informes sobre Materiales Con Amianto y otros agentes, la elaboración del pliego de prescripciones técnicas para la contratación de Planes de Autoprotección, la elaboración y firma de un Protocolo contra la violencia en el trabajo y un Protocolo contra el acoso y se han llevado a cabo 7 actividades formativas, prestándose asistencia en 3 simulacros de emergencia.

### **CONTROL DE CALIDAD, INSPECCIÓN, REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE LOS CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES DE LA CONSEJERÍA**

La Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones (CIRA), unidad de la Secretaría General Técnica, tiene como misión la autorización, registro, inspección y control de calidad de centros y servicios de acción social en la Comunidad de Madrid, verificando el cumplimiento de los requisitos y condiciones que garanticen a los usuarios una atención adecuada y de calidad.



Los servicios prestados por el CIRA incluyen, entre otros, los siguientes:

- a) Autorización administrativa de los centros de servicios sociales y registro de las comunicaciones para el inicio de actividad de los servicios de acción social, su traslado, la modificación, el cambio de titularidad y el cese de actividad de los centros o servicios.
- b) Reconocimiento de las acciones formativas habilitantes para ejercer las funciones de director de centro de servicios sociales.
- c) Gestión del Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social y del Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales.
- d) Inspección de los centros de servicios sociales y servicios de acción social que ejercen su actividad en el territorio autonómico.
- e) Gestión de las denuncias formuladas en relación con el funcionamiento de los centros y servicios.
- f) Actuaciones de impulso de la calidad en los centros de servicios sociales y los servicios de acción social de la Comunidad de Madrid.

La conexión entre la prestación de estos servicios y los objetivos previstos para 2019, arrojan estos resultados:

En 2019 se han presentado y tramitado 731 comunicaciones que han permitido a distintas entidades bien el inicio de un servicio de acción social, su traslado, su modificación, o el cambio de titularidad, o el cese de la actividad de centros o servicios. La previsión para 2019 era que se presentasen 600 comunicaciones, por lo que se ha superado la estimación inicial en 131 comunicaciones. La superación de las previsiones puede obedecer a la licitación de la red de recursos financiados con fondos públicos, así como a las distintas convocatorias de subvenciones realizadas en 2019 o a la necesidad social de nuevos recursos sociales especializados, lo que ha favorecido la puesta en marcha de nuevos servicios, así como la modificación y adaptación de centros y servicios ya existentes para ajustarse a los pliegos o bases de convocatoria de los procesos de contratación o de fomento.

Se han tramitado y resuelto 247 solicitudes de autorizaciones administrativas durante 2019. La previsión inicial era de 140 autorizaciones administrativas, por lo que se han resuelto 107 expedientes más de los previstos. La superación de la previsión inicial en relación con el número de autorizaciones tramitadas en 2019, puede deberse a distintos aspectos tales como los Acuerdos Marco que se han publicado para la licitación de la prestación de servicios sociales que requieren de una habilitación empresarial o profesional que exige la titularidad de un Centro de servicios sociales. También puede deberse a la respuesta del sector para dar cobertura a las necesidades de determinados colectivos en situación de vulnerabilidad social, menores extranjeros no acompañados, refugiados y asilados, personas sin hogar, inmigrantes etc... todo ello, ha podido potenciar la puesta en marcha de centros, que requieren de la previa autorización administrativa, como son los pisos tutelados, centros de acogida, centros de atención diurna, y recursos residenciales.

En relación con las actuaciones inspectoras se indica que la previsión para 2019 era que se realizaran 3.750 inspecciones. Este objetivo inicial fue superado puesto que en 2019 se efectuaron 4.204 inspecciones.

Respecto del número de denuncias, se indica que se han recibido 298 denuncias en 2019, superándose las previsiones que se manejaban a principios de 2019, y que se cifraban en 230 denuncias.

Respecto del número de solicitudes de reconocimiento de acciones formativas habilitantes para el ejercicio como Director de un centro de servicios sociales, hemos de indicar que la previsión era que se presentasen unas 390 solicitudes, resultando la cifra final de solicitudes presentadas de 353, es decir, se han presentado 37 solicitudes menos de las previstas.

Finalmente, hay que destacar las actuaciones de impulso de la calidad en los centros de servicios sociales y servicios de acción social, contribuyendo a la mejora y percepción de la calidad asistencial. En el año 2019 se realizaron 75 visitas técnicas de calidad, habiendo sido el objetivo marcado de 40 visitas, superándose de este modo el objetivo inicialmente establecido en un 87,5%. Estas actuaciones aportan recomendaciones de mejora en aquellos centros o servicios que lo precisen en base a unos indicadores de referencia de buena gestión y atención, acompañado del impulso en la utilización de protocolos, registros, indicadores y herramientas de medición de la satisfacción del usuario que permitan evidenciar la adecuada gestión de las tareas y en concreto la atención asistencial directa a la persona usuaria.

Los datos que arrojan los distintos Registros que gestiona el CIRA a 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

El Registro de entidades, centros y servicios de acción social de la Comunidad de Madrid: 1.639 entidades prestadoras, 2.424 centros de servicios sociales y 1.747 servicios de acción social.

El Registro de Directores de centros de servicios sociales: 5.529 directores y 20 entidades homologadas.

## **POLÍTICA DE FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES DE LA CONSEJERÍA**

En el Área de Investigación y Documentación se lleva a cabo la elaboración de estudios e informes en materia de Servicios Sociales, así como la elaboración de datos estadísticos e indicadores, en colaboración con los distintos centros directivos de la Consejería. En esta línea se ha realizado 1 estudio en materia de violencia de género y trabajos relacionados con la realización de estadísticas de ámbito nacional, la elaboración de indicadores de los principales sectores de atención social y el apoyo técnico a los centros directivos de la Consejería para la elaboración de indicadores y publicaciones técnicas.

En materia de formación que es gestionada y coordinada en la Subdirección General de Personal las solicitudes que se han recibido de acciones formativas de cursos de formación especializada fueron de 530 horas. Respecto a los Convenios destacar la firma de 8 nuevos Convenios con las Universidades y 27 Anexos. Por último y respecto a los informes de homologación de acciones formativas en el que no ha tramitado ninguno está motivado en que la Subdirección General de Personal en este año 2019 no ha tenido dicha

competencia siendo en la actualidad de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones.

Por otro lado, ejerciendo las funciones relativas a documentación, publicaciones y fondos sociales de la Consejería, durante el año 2019 se han confeccionado y distribuido 219 alertas legislativas; también se ha mantenido actualizado el Índice de normativa que se publica en la página web en diez ocasiones y se realizan las tareas de coordinación, supervisión y gestión de la elaboración de publicaciones de la Consejería, así como su carga en las aplicaciones GAP y Content Server. En 2019 se han cargado 255 publicaciones, en el Catálogo anual de publicaciones en biblioteca digital, así como 26 publicaciones en PUBLICAMADRID.

### **SUBVENCIONES INTERÉS GENERAL PARA FINES SOCIALES, 0,7% I.R.P.F.**

En el año 2019 se tramitaron subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con cargo a la asignación tributaria del rendimiento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas con cargo a la aplicación presupuestaria 48099, por importe de 22.360.292 euros, para proyectos de gasto corriente y, a la aplicación presupuestaria 78099, por importe de 3.869.000 euros, para proyectos de inversión, ambas del programa 239M del Presupuesto de Gastos de la Comunidad de Madrid para 2019.

Esta convocatoria tiene como acciones subvencionables:

La lucha contra la violencia de género, lucha contra la trata de mujeres y niñas, con fines de explotación sexual lucha contra la exclusión social de la mujer y la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres.

La intervención para familias con necesidades especiales de cuidado o que se encuentren en situación de especial dificultad o hayan sido víctimas de acciones violentas, mediante la prevención y gestión de la conflictividad familiar.

El fomento de la educación, sanidad y calidad de vida infantil y protección de los derechos de la infancia.

El apoyo a la inserción laboral y social de jóvenes en situación de dificultad social.

La promoción, formación y participación del voluntariado en la sociedad.

Actuaciones de apoyo y de inserción socio laboral para personas con VIH-SIDA tendentes a la superación de adicciones, la cobertura de sus necesidades y el desarrollo de acciones que faciliten su reincorporación social.

La acogida e integración de personas migrantes que contemplen el diseño de itinerarios de inserción, así como el acompañamiento y seguimiento social preciso para favorecer su autonomía y garantizar la incorporación de los migrantes en nuestra sociedad.

Actuaciones socio-sanitarias o complementarios a la atención sanitaria y/o de atención a las drogodependencias dirigidas a lograr la integración social y su inserción laboral, así como acciones formativas y educativas.

---

La mejora de las condiciones de vida y promoción de la inclusión social de la población gitana, especialmente de las personas que se encuentran en mayor riesgo o en situación de pobreza y exclusión social.

La atención integral dirigida a la promoción de la autonomía personal de las personas con discapacidad.

El apoyo y descanso para familiares y cuidadores que tienen a su cargo a personas con discapacidad.

Y finalmente la atención integral a las personas mayores a través de servicios que faciliten su permanencia en el domicilio y en su entorno social y familiar, así como los dirigidos al apoyo de sus familias y cuidadores.

Se presentaron un total de 1.580 proyectos, de los cuales 1.031 fueron subvencionados y 549 proyectos no fueron subvencionados. El número de entidades solicitantes ascendió a 432 y de ellas 301 fueron beneficiarias.

Su regulación se encuentra contenida en la Orden 994/2019, de 24 de junio, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por la que se aprueban las bases reguladoras de las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con cargo al 0,7% del rendimiento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Orden 1145/2019, de 9 de julio, de la Consejera de Políticas Sociales y Familia, por la que se convocan para 2019 subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con cargo al 0,7 por 100 del rendimiento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

El objeto de estas subvenciones es la de cubrir las necesidades específicas de asistencia social dirigidas a la atención de las personas en situación de pobreza y exclusión social o que se encuentren en otras situaciones de especial vulnerabilidad, en el ámbito competencial de la Comunidad de Madrid.

Además se ha tramitado una línea de subvenciones de concesión directa de interés general para fines sociales con cargo al presupuesto de la Comunidad de Madrid.

Numerosos proyectos desarrollados en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, que desde la convocatoria para el año 2016 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad habían obtenido subvención, se han quedado sin financiación en la convocatoria de 2019 de la Comunidad de Madrid, o han obtenido una financiación insuficiente, a pesar de haber presentado las solicitudes en plazo; con el consiguiente perjuicio, no solo para las entidades solicitantes, sino especialmente para los destinatarios de las actividades realizadas en el marco de dichos proyectos.

Mediante estas subvenciones, se pretende que estos proyectos puedan percibir por esta vía una financiación que permita mantener su continuidad, por razones de interés social, como complemento a la solicitada al amparo de la Orden 1145/2019, de 9 de julio, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por la que se convocaron para 2019 subvenciones destinadas a la realización de Programas de Interés General para Atender Fines de Interés Social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con cargo al 0,7 por 100 del rendimiento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

---

El objetivo de estas subvenciones es que los destinatarios de estos proyectos en curso no vean mermada o interrumpida la atención que reciben, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.5.c) de la Ley 2/1995, de 8 de marzo, de Subvenciones de la Comunidad de Madrid, se tramitaron estas subvenciones de concesión directa con el objeto de que las referidas entidades puedan contar con recursos económicos para poder dar continuidad a los proyectos emprendidos al amparo de las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

En el año 2019 se tramitaron subvenciones mediante el procedimiento de concesión directa de interés general para fines sociales con cargo al presupuesto de la Comunidad de Madrid y a la aplicación presupuestaria 48099, por importe de 6.182.828,50 euros, para proyectos de gasto corriente y, a la aplicación presupuestaria 78099, por importe de 546.240,85 euros, para proyectos de inversión, ambas del programa 239M del Presupuesto de Gastos de la Comunidad de Madrid para 2019.

Se presentaron un total de 404 proyectos, de los cuales 309 fueron subvencionados y 95 proyectos no fueron subvencionados. El número de entidades solicitantes ascendió a 151 y de ellas 118 fueron beneficiarias.

Su regulación se encuentra contenida en el Acuerdo de 26 de febrero de 2019, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las normas reguladoras y se establece el procedimiento de concesión directa de subvenciones destinadas a la realización de proyectos de interés general para atender a fines de interés social, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, con cargo al presupuesto de la Comunidad de Madrid.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**PROGRAMA :** 239M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**CENTRO GESTOR :** 190010000 S.G.T. DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1 ASEGURAR Y COORDINAR EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DISTINTAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y APOYAR A LOS RESTANTES CENTROS DIRECTIVOS DE LA CONSEJERÍA PARA QUE PUEDAN CUMPLIR SUS OBJETIVOS**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
EXPEDIENTES CONSEJO DE GOBIERNO	ACUERDOS	230	290
INFORMES EVACUADOS Y NORMAS ELABORADAS	NORMAS JURÍDICAS	70	89
FUNDACIONES ADSCRITAS PROTECTORADO	ACTIVIDADES	188	184
RECURSOS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS	RECLAMACIONES	1.100	1.168
CONVENIOS REGISTRADOS Y CUSTODIADOS	CONVENIOS	375	329
ÓRDENES REGISTRADAS	EXPEDIENTES	2.000	2.154
QUEJAS DEFENSOR DEL PUEBLO TRAMITADAS	RECLAMACIONES	300	292
COBERTURA PUESTOS DE TRABAJO	PUESTOS	250	401
EXPEDIENTES MODIFIC.PLANTILLA Y PREST. Y RPT	EXPEDIENTES	110	162
CONTRATOS NUEVOS FORMALIZADOS	CONTRATOS	40	52
CONTRATOS DERIVADOS ACUERDO MARCO Y PRÓRROGAS CONTRATOS FORMALIZADOS	CONTRATOS	300	659
DOCUMENTOS CONTABLES TRAMITADOS	DOCUMENTOS	25.000	36.147
INFORMACIÓN CIUDADANO TELEFÓNICA	LLAMADAS	40.000	17.053
INFORMACIÓN CIUDADANO PRESENCIAL	CONSULTAS	80.000	50.701
ASIEN TO REGISTRAL GENERAL	REGISTROS	350.000	501.365
PROYECTOS OBRAS SUPERVISADOS	PROYECTOS	16	11
EVALUACIÓN NECESIDADES CENTROS	ACTUACIONES	87	94
MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDIFICIOS	PROYECTOS	35	32
ACCESO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA CIUDADANO	ACCIONES	25.000	47.531
CERTIFICADOS DIGITALES	CERTIFICADOS	1.300	2.442
ACTUACIONES ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	ACTUACIONES	15	7
OTRAS ACTUACIONES DE MEJORA Y ADECUACIÓN DE CENTROS	ACTUACIONES	320	302
DEVOLUCIONES DE GARANTÍA DEFINITIVAS	CONTRATOS	200	340

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

PROGRAMA : 239M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

CENTRO GESTOR : 190010000 S.G.T. DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**2 CONTROL DE CALIDAD, INSPECCIÓN, REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE LOS CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES DE LA CONSEJERÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
COMUNICACIÓN DE INICIO O MODIFICACIÓN CENTROS/SERVICIOS	EXPEDIENTES	600	731
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS CENTROS	EXPEDIENTES	140	247
INSPECCIONES PROGRAMADAS REALIZADAS	INSPECCIONES	3.750	4.204
TRAMITACIÓN DENUNCIAS	DENUNCIAS	230	298
RECONOCIMIENTO ACCIÓN FORMATIVA DIRECTOR CENTROS	EXPEDIENTES	390	353
ACTUACIONES IMPULSO CALIDAD	ACTUACIONES	40	75

**3 POLÍTICA DE FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES DE LA CONSEJERÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMES Y ESTUDIOS TÉCNICOS	INFORMES	10	1
BOLETÍN DIARIO DE ALERTAS LEGISLATIVAS	BOLETINES	251	219
CONTROL PUBLICACIONES Y ELABORACIÓN CATÁLOGO	ACTUACIONES	1	1
FORMACIÓN ESPECIALIZADA	HORAS	551	530
CONVENIOS Y ANEXOS COOPERACIÓN EDUCATIVA	ACTUACIONES	40	35
INFORMES HOMOLOGACIÓN ACCIONES FORMATIVAS	INFORMES	5	6
ÍNDICES DE NORMATIVA	ACCIONES	12	10
CARGA PUBLICACIONES EN BIBLIOTECA DIGITAL	ACTIVIDADES	550	255
BOLETÍN DE ASUNTOS SOCIALES	BOLETINES	4	4
PUBLICACIONES CARGADAS EN PUBLICAMADRID	PUBLICACIONES	30	26

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**PROGRAMA :** 239M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**CENTRO GESTOR :** 190010000 S.G.T. DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 SUBVENCIONES INTERÉS GENERAL PARA FINES SOCIALES, 0,7% I.R.P.F.**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES	DISPOSICIONES	1	1
PROYECTOS PRESENTADOS	PROYECTOS	1.200	1.580
PROYECTOS SUBVENCIONADOS	PROYECTOS	600	1.031
ENTIDADES SOLICITANTES	ENTIDADES	400	432
ENTIDADES BENEFICIARIAS	ENTIDADES	250	301



MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 239N **DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

**Servicio:** 19102 **AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

---

El Programa Dirección y Coordinación de la AMAS, tiene como misión gestionar con calidad y eficiencia centros y servicios sociales especializados para personas mayores, personas con discapacidad intelectual, menores en acogida y adultos con necesidades sociales concretas de la Comunidad de Madrid. Para alcanzar este cometido se enfocan todas las actuaciones de dirección, coordinación, apoyo técnico y administrativo, mediante el uso eficiente de los recursos asignados, el impulso de la mejora profesional de sus efectivos, y el control y supervisión de medios para la mejora continua en todos los ámbitos de actuación, dando a conocer la actividad que desarrolla.

El programa, en su Capítulo 1, además de los créditos del personal de los servicios centrales, recoge los créditos destinados al personal eventual necesario para cubrir las suplencias de vacaciones y por enfermedad de los trabajadores de todos los centros. También en el Capítulo 6 se recogen los créditos para inversiones a realizar en los centros, y que también se gestionan de forma centralizada.

El crédito final de este programa ascendió a 63.244.804 euros, con un porcentaje de ejecución en compromiso de gasto del 95,87 por ciento y en obligaciones reconocidas del 91,62 por ciento.

### **COORDINAR Y APOYAR TÉCNICA Y ADMINISTRATIVAMENTE A LOS CENTROS**

La actividad de los centros de la Agencia Madrileña de Atención Social se asienta sobre sus recursos humanos, pieza esencial de la organización para prestar el servicio a los usuarios. A 31 de diciembre de 2019 los puestos de trabajo del organismo ascendían (entre personal laboral y funcionario) a 9.126, de los cuales, un total de 3.318 puestos se encontraban ocupados definitivamente por personal laboral fijo o funcionario de carrera, en virtud de la culminación de procesos selectivos, ya sea de consolidación, de estabilización, de promoción o de acceso libre, derivados de las Ofertas de Empleo Público, incluyendo los de 518,5 puestos de nueva creación, como crecimiento de plantilla en 2019, en él se incluyen 138 puestos de los centros de menores.

El resto de los puestos son objeto de cobertura temporal hasta la selección definitiva de personal fijo o de carrera en virtud de la culminación de los correspondientes procesos selectivos. En este sentido, a lo largo de 2019 se han formalizado 1084 contratos laborales de interinidad con cargo a vacante y 47 nombramientos de personal funcionario interino.

Debido a necesidades coyunturales de gran necesidad en los centros de trabajo este organismo se ha visto obligado a cubrir esas necesidades de personal con contrataciones por circunstancias de la producción, así se han formalizado un total de 291 contrataciones por circunstancias de la producción.

En cuanto al número de contrataciones realizadas en el ejercicio 2019 para suplir ausencias de personal, se distinguen, por un lado, las realizadas para suplir al personal durante sus vacaciones anuales, que ascendieron a un total de 2.071 contratos de trabajo eventuales con una duración media de 66 días (anualizados ascenderían a 374). Los centros residenciales de este organismo no cierran por vacaciones y el descanso de los trabajadores de la plantilla hace necesaria la sustitución paralela mediante estas contrataciones que se concentran, sustancialmente, en el periodo estival. A ello se añaden a lo largo de todo el año las contrataciones de personal interino para cubrir las ausencias de trabajadores por las causas normativamente previstas, en ocasiones, además, imprevisibles, tales como enfermedad, permisos convencionales, excedencias, maternidad / paternidad, etc. Para ello se formalizaron en 2019 un total de 2.982 contratos.

Por otro lado, se han realizado diversos tipos de contrataciones derivadas de la aplicación del convenio colectivo vigente como pueden ser contratos por jubilación anticipada a los 64 años del personal laboral fijo 104 y 70 contratos de relevo para la jubilación parcial de los trabajadores fijos.

Por último, se han incorporado 83 trabajadores fijos cuya incorporación estaba pendiente por las causas normativamente previstas, desde la finalización del proceso de consolidación de empleo temporal resuelto en 2016, así como 5 trabajadores indefinidos en virtud de sentencia y 1 contratación por ejecución provisional de sentencia y por último 2 funcionarios de carrera de otras administraciones públicas y 1 comisión de servicios de otras administraciones públicas.

## **EVALUACIÓN SISTEMÁTICA DE LA CALIDAD**

Este objetivo se dirige al fomento y promoción de niveles progresivos de calidad, en todos los ámbitos de los servicios prestados en la AMAS, a través de la homogeneización y estandarización de los procedimientos operativos y de explotación; el establecimiento de sistemas de control periódico que faciliten la medición de parámetros objetivos y el contraste de los resultados alcanzados en cada centro; la aproximación a la percepción de los usuarios y sus familiares a través de la evaluación de su satisfacción con los servicios prestados; y el diseño, actualización e implementación de procesos de mejora continua que facilitan la detección precoz de las potenciales desviaciones, identificando e interviniendo sobre las causas y homogeneizando, en base a criterios contrastados y basados en evidencia científica, las actuaciones profesionales. Cabe destacar el esfuerzo por alcanzar certificaciones de muchos de sus servicios de acuerdo a estándares de gestión de calidad referentes a nivel internacional.

Los resultados alcanzados más destacados en este ámbito a lo largo de 2019 son los siguientes:

Se ha reforzado el conocimiento de la opinión y el grado de satisfacción percibida por parte de los usuarios, así como de sus familiares, con los servicios prestados de los diferentes centros de la AMAS. Además, se ha podido obtener índices de calidad que permitan identificar la evolución de los servicios en cada centro y la comparativa entre los mismos. Para ello se han realizado encuestas de satisfacción ajustadas a los perfiles de usuarios de los centros y sus familiares.

En 2019 se han realizado los siguientes tipos de estudios: encuestas de satisfacción presenciales a 760 usuarios residentes con patrón cognitivo intacto en las 25 residencias de mayores; 1.280 encuestas telefónicas a familiares de usuarios con patrón cognitivo

alterado de las 25 residencias de mayores; encuestas telefónicas a 641 familiares de usuarios de los 13 centros para personas con discapacidad intelectual; 305 encuestas presenciales mediante entrevistas con formularios adaptados para los usuarios de centros ocupaciones con capacidad cognitiva; 364 encuestas telefónicas a familiares de usuarios de centros de día de mayores; encuestas presenciales a 3.263 socios de los centros de mayores y, finalmente, en los cuatro comedores sociales gestionados por la AMAS se realizaron 363 encuestas presenciales a usuarios.

Como herramienta de control de la calidad del proceso de gestión de las quejas y sugerencias presentadas por usuarios y familiares, se han realizado de forma mensual, para asegurar un recuerdo adecuado, un total de 212 encuestas telefónicas a ciudadanos que ya recibieron su contestación escrita.

A lo largo de 2019 se ha analizado la satisfacción de los usuarios y familiares con el proceso de ingreso y acogida en residencias para personas mayores y centros para personas con discapacidad intelectual mediante encuestas de satisfacción, obteniéndose un total de 959 encuestas respondidas en ingresos de residencias de mayores. En los centros para personas con discapacidad intelectual, se encuesta tanto a familiares como a usuarios con capacidad cognitiva para poder responder. En el primer grupo se han realizado 67 encuestas y en el segundo 57.

De cara a comprobar el grado de cumplimiento de los requisitos tanto internos como externos (reglamentación legal, técnica o de certificación con arreglo a la normativa de calidad) de los diferentes centros de la AMAS, así como con el fin de identificar el grado de implantación de los sistemas de gestión de calidad y establecer planes de acción para la evaluación de causas de los hallazgos y la planificación de las acciones correctivas oportunas, se han realizado auditorías internas de calidad en 70 centros: 25 residencias de mayores, 13 centros para personas con discapacidad intelectual, 32 centros de mayores; además, se ha auditado internamente el funcionamiento de los 3 procesos internos certificados: Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ciudadano en relación a los servicios prestados por la Agencia Madrileña de Atención Social, Proceso de solución de Hallazgos procedentes de Inspecciones en los centros de la AMAS y Proceso de solución de Hallazgos procedentes de Evaluaciones de APPCC.

Se ha procedido a la realización de Auditorías externas de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 en 10 centros de mayores, así como en 4 centros para personas con discapacidad intelectual. En el caso del certificado para el sistema de gestión de calidad de las residencias de mayores, en 2019 se han realizado auditorías en 10 residencias al objeto de renovar la certificación UNE-EN ISO 9001:2015. También se ha procedido a la renovación de la certificación del sistema de gestión de calidad de tres procesos transversales: Gestión de quejas y sugerencias; Seguimiento de análisis de peligros y control de puntos críticos (APPCC) y Soluciones a los hallazgos de las inspecciones, mediante auditoría realizada en las oficinas centrales de la AMAS.

Evaluación cuatrimestral de la calidad objetiva del circuito de alimentación mediante auditorías específicas de análisis de peligros y control de puntos críticos (APPCC), con el fin de establecer planes con acciones correctoras para la subsanación de hallazgos y su seguimiento continuo. En residencias de mayores se han realizado 75 auditorías; en CADP, CO y comedores sociales 45; en centros de mayores 89 auditorías; en centros de menores 66; en cafeterías de residencias de mayores 42; en talleres de centros

---

ocupacionales 15 auditorías y en centros de día anexos a centros de mayores 15. En total, 347 auditorías de control.

## COMUNICACIÓN

Este objetivo alcanza una especial relevancia en una Organización de la magnitud de la AMAS, con más de 9.000 empleados públicos y 132 servicios distribuidos por toda la geografía de la Comunidad. La AMAS reconoce la importancia de la comunicación interna como elemento fundamental en la gestión, en la generación de compromiso organizacional y en el alineamiento de todos sus componentes con los objetivos estratégicos de la Organización. También se considera prioritario alcanzar una comunicación eficaz con los usuarios y sus familiares, así como conseguir la proyección externa de la Organización y la puesta en valor de los hitos alcanzados en la prestación de los servicios públicos que tiene encomendados.

En este ámbito, los principales objetivos alcanzados a lo largo de 2019 son:

Actualización continua del Punto Central de Información Corporativa Interna sobre la plataforma Share Point, con un total de 324 documentos publicados o actualizados a lo largo de 2019. De ellos 42 corresponden al apartado de “Normativa interna de obligado cumplimiento”; 24 a “Sistemas de Gestión de Calidad”; 30 a “Documentos de consulta”; 1 de “Recursos humanos”; 30 documentos en “Comunicación” y 1 en “Campañas estacionales”.

Se han enviado un total de 30 boletines electrónicos internos anuales, lo que ha permitido potenciar la comunicación transversal a todos los niveles de la Organización.

Se han mantenido las campañas estacionales para usuarios y familiares relativas a aspectos de salud, como hidratación y ola de calor, y otras sobrevenidas por situaciones especiales.

Se han editado diferentes publicaciones y trabajos realizados en el marco de los programas operativos de las distintas unidades de la AMAS. Entre ellas se destacan: 70.000 unidades de formularios de solicitud de cursos y talleres para los centros de mayores; 2.000 Agendas diarias de seguimiento para usuarios de centros de día de personas mayores y 100 para usuarios de centros de día para personas con discapacidad intelectual. Se han elaborado 2.000 unidades, en formato memoria digital, con información de bienvenida para trabajadores de nuevo ingreso en centros de la AMAS, en los que se incluye documentación básica de la Organización. También se ha editado distintos manuales para su distribución entre usuarios, sus familiares y los trabajadores. Entre ellos, 1.000 unidades del Manual de bienvenida para residencias de mayores, Manual de manipulador de alimentos en lectura fácil, Manual de nutrición en centros de menores (3 tomos). Dirigidos a usuarios de centros de mayores se han publicado 1.000 ejemplares del libro presentación de poemas y cartas de amor escritas por personas mayores y 300 ejemplares de la actividad “Mayores Magníficos”.

A lo largo de 2019 se ha producido la aprobación de la actualización de las cartas de servicios de los centros de día y residencias para personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas de la Agencia Madrileña de Atención Social, así como la carta de servicios de los centros ocupacionales y residencias, procediéndose a su divulgación en la Organización, así como hacia la sociedad a través de la página web de la Comunidad de Madrid.

## ADAPTACIÓN DE PLAZAS

En relación con el indicador adaptación de plazas residenciales para personas dependientes estaba previsto la adaptación de 219 plazas, adaptándose finalmente 44 plazas que se corresponden con las obras de rehabilitación integral finalizadas de los módulos A y G de la planta segunda de la Residencia de Mayores Dr. González Bueno, con un gasto aproximado de 1.342.000 euros. Respecto a las obras de adaptación de las 175 restantes, 76 plazas en el módulo 1D de la Residencia de Mayores Gran Residencia, 63 plazas de la cuarta planta de la Residencia de Mayores Colmenar Viejo y 36 plazas del módulo OD de la Residencia de Mayores Nuestra Señora del Carmen, se han tramitado los expedientes de licitación pública, estando en fase de adjudicación y previsto el inicio de las obras en 2020.

Se había previsto el equipamiento de 44 nuevas plazas adaptadas, habiéndose cumplido dicho objetivo. Este suministro va dirigido a satisfacer las necesidades de equipamiento imprescindible de los módulos 2A y 2G de la Residencia de Mayores Doctor González Bueno, tras las obras de adaptación de las 44 nuevas plazas adaptadas. En concreto se ha dotado de mobiliario clínico y geriátrico como son: biombos de uso clínico, mobiliario auxiliar, camas geriátricas, otro mobiliario geriátrico de habitación, colchones, etc.; todo ello valorado en unos 126.300 euros. Igualmente, se han suministrado ayudas técnicas como son sillas de ruedas para el transporte de enfermos, carros camilla, sillas de lavado y mobiliario clínico auxiliar, por un valor aproximado de 30.600 euros.

En cuanto a otro mobiliario y accesorios, se ha adquirido e instalado cortinas, percheros, toalleros de ducha, dispensadores, equipos médicos en sala de enfermería (negatoscopio, lámpara lupa) y mobiliario de oficina por un importe de global de 23.500 euros.

El equipamiento de las nuevas plazas adaptadas ha tenido un coste aproximado de 180.400 euros.

## MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS

Dentro de este objetivo el primer indicador son las actuaciones generales de mantenimiento y conservación, estando previstas 40 actuaciones, habiéndose realizado las 40. Algunas de las actuaciones más significativas entre las realizadas son:

- Residencia de Mayores Adolfo Suárez, impermeabilización de aljibes de agua.
- Residencia de Mayores Parla, impermeabilización de la terraza.
- Centro Ocupacional Juan de Austria, obras de renovación de la chimenea del centro.
- Residencia Infantil Parla, renovación de la chimenea del centro.
- Residencia de Mayores Gran Residencia, trabajos de mejora de acondicionamiento del comedor
- Residencia de Mayores San Martín de Valdeiglesias, trabajos de mejora de los aseos.

La inversión en actuaciones generales de mantenimiento y conservación en 2019 ha sido de aproximadamente 4.000.000 euros.

En el ámbito de la restauración de cubiertas, estructuras y fachadas se había previsto 4 actuaciones habiéndose ejecutado las cuatro. Se ha trabajado en la mejora de las cubiertas de las Residencias de Mayores San Martín de Valdeiglesias y Villaviciosa de Odón, iniciándose los mismos trabajos en la Residencia de Mayores Torrelaguna y se han realizado trabajos de mejora del ignifugado de la estructura del forjado del comedor del CADP Mirasierra. Así mismo, se han realizado proyectos de refuerzo estructural en la Residencia de Mayores Colmenar Viejo y recalce estructural en el Edificio Fray Bernardino, en la Finca Vistalegre. La inversión en restauración de cubiertas, estructuras y fachadas en 2019 ha sido de aproximadamente 1.840.000 euros aproximadamente.

Por último, se han llevado a cabo 7 actuaciones de adecuación a la normativa de la edificación en varios centros, destacando por su importancia las realizadas en Residencia Infantil Isabel de Castilla, Centros de Mayores Alonso Heredia, San Blas y Los Cármenes. La inversión en este concepto ha supuesto aproximadamente de 807.000 euros.

### **MEJORA DE LAS INSTALACIONES**

Para la mejora de las instalaciones, en primer lugar, se ha trabajado en el indicador de renovación de redes de agua corriente sanitaria y acumuladores, estando previstas 7 actuaciones siendo finalmente 31 las actuaciones realizadas, ente las que destacan las llevadas a cabo en los siguientes centros:

- Residencia de Mayores Francisco Vitoria, obras de sustitución de las tuberías del módulo "B".
- Residencia de Mayores Gran Residencia, sustitución de las tuberías de retorno en la planta baja y lavandería.
- Residencia de Mayores Adolfo Suárez, renovación de la capacidad bombeo de la residencia.
- CADP Mirasierra, sustitución de tramos de tuberías con corrosión en planta -1 y 0.
- CADP Dos de Mayo, redacción del proyecto de sustitución de tuberías de calefacción.
- Centro de Mayores Usera, renovación la red de tuberías en la sala de calderas.
- Centro de Mayores Alcalá, saneado y sustitución del aislamiento de las tuberías de refrigeración.
- Centro de Mayores Villaverde Alto, renovación de la red de producción de agua caliente sanitaria (ACS).
- Residencia Infantil Chamberí, renovación de la red de tuberías de agua caliente sanitaria (ACS).
- Se han cambiado los depósitos de las Residencias de Mayores Colmenar Viejo y Francisco de Vitoria y los de los Centros de Mayores Villaverde Alto y Alcorcón.

La inversión aproximada en redes de agua corriente sanitaria y acumuladores en 2019 ha sido de 231.000 euros.

Así mismo, la mejora de las instalaciones de aire acondicionado va encaminada a la retirada progresiva de equipos con gas R22 y la renovación de instalaciones obsoletas. Se estimó que a lo largo de 2019 se actuaría sobre 30 equipos, siendo finalmente 100 los equipos de diferentes potencias sobre los que se actuó, alcanzándose un gasto de 645.000 euros aproximadamente. Cabe destacar entre estas actuaciones, las siguientes:

- Comedor Social Calle Canarias, obras de instalación de equipo de refrigeración VRV.
- CADP Dos de Mayo, instalación de un nuevo equipo de producción de frío.
- Residencia de Mayores Doctor González Bueno y Villaviciosa de Odón, instalación de unidad enfriadora en las cocinas del centro.
- Residencia de Mayores Navalcarnero, instalación aire acondicionado en enfermería.
- Centro de Mayores Ricardo de la Vega, sustitución de equipo de climatización en sala polivalente.
- Centro de Mayores Leganés I, obras de instalación de una nueva unidad enfriadora.

En el ámbito de las instalaciones eléctricas estaban previstas 20 actuaciones realizándose 39 a final de 2019, con una inversión aproximada de 659.000 euros. Entre las actuaciones se pueden citar las siguientes:

- Residencia de Mayores Nuestra Señora del Carmen, redacción del proyecto de renovación completa del centro de transformación y grupo electrógeno.
- Residencia de Mayores Gran Residencia, redacción del proyecto de renovación completa del centro de transformación y grupo electrógeno.
- Residencia de Mayores Alcorcón, sustitución de las celdas de media tensión.
- Centro Ocupacional Juan de Austria, obras de mejora de la instalación de baja tensión.
- Centro de Mayores Puente de Toledo, sustitución del cuadro general de baja tensión.
- Centro de Mayores Real Sitio Aranjuez, obras de mejora de la instalación eléctrica de baja tensión.

En cuanto a la mejora del transporte vertical, aparatos elevadores, estaba prevista la actuación en 5 aparatos elevadores, actuándose finalmente en 6 equipos. Se han modernizado dos aparatos en la Residencia de Mayores Francisco Vitoria y se ha sustituido un ascensor en los siguientes centros: Centro de Mayores Alcalá de Henares, CADP Mirasierra, Residencia Infantil Isabel de Castilla y montacargas en Residencia de Mayores Torrelaguna. También se han realizado estudios para la sustitución de nuevos ascensores en 2020. El gasto en este apartado fue de unos 268.000 euros aproximadamente.

La mejora general de los generadores de calor y calderas implica la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones. En este sentido, destaca la mejora de la calificación energética del CO Juan de Austria y de las Residencias Infantiles Vallehermoso y Chamberí. En su conjunto, se había previsto la actuación sobre 3 equipos, siendo finalmente 10 las actuaciones más significativas:

- CO Juan de Austria: Renovación de caldera de gasóleo a gas natural.
- Residencia de Mayores Reina Sofía y Centro Ocupacional Ciudad Lineal, sustitución de quemadores de las calderas.
- Residencia de Mayores Gran Residencia, instalación de acometida de gas natural.
- Residencia Infantil Chamberí, sustitución de la caldera gasóleo por nueva caldera a gas.
- Residencia Infantil Vallehermoso, sustitución de caldera de gas por equipo eléctrico.
- Residencia Infantil Las Acacias, sustitución caldera nº 1 por gas natural.
- Residencia Infantil Vallehermoso, retirada de una antigua caldera forestal.
- Residencia Infantil Las Rosas, sustitución de dos calderas obsoletas de gas.
- Centro Ocupacional Ciudad Lineal, redacción del proyecto de sustitución de calderas.
- Residencia Infantil Nuestra Señora de Lourdes, redacción del proyecto de sustitución de tres calderas de gasóleo por gas natural.

La inversión aproximada en 2019 en generadores de calor y calderas ha sido de 850.000 euros.

Finalmente, cabe destacar la instalación de sistemas de control de las instalaciones, BMS (Building Management System), en la Residencia de Mayores Francisco de Vitoria y el Centro de Mayores Alcalá de Henares.

## **MEJORA DEL EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

Con la adquisición de equipamiento de ayudas técnicas se pretende potenciar la atención a usuarios con un déficit total o parcial de su autonomía, ayudando a su movilización y aseo, al tiempo que se facilita la ergonomía del profesional que le atiende. Los elementos adquiridos por este concepto entre otros son: sillas de ruedas de aluminio, sillas de ducha e higiene, camillas de ducha, grúas de bipedestación y transferencia, cojines anti-úlceras, elevadores de inodoro y andadores. Se han adquirido un total 417 unidades para el conjunto de los centros.

Por otro lado, en 2019 se ha iniciado un proyecto de adquisición de colchones de prevención de úlceras de presión (UPP) de nueva generación que abarcará varios ejercicios. Se han adquirido en 2019 un total de 66 colchones estáticos de prevención UPP, 51 colchones con cámaras neumáticas para prevención UPP, 105 colchones dinámicos grado alto prevención UPP y 6 colchones dinámicos grado muy alto prevención UPP. Los centros piloto a los que se ha dotado con este tipo de colchones han sido las Residencias de Mayores Parla, Arganda del Rey, Manoteras, Nuestra Señora del



---

Carmen, Colmenar Viejo, Gran Residencia, San Fernando de Henares, Doctor González Bueno, Torrelaguna y Vista Alegre, además de los centros de atención para personas con discapacidad intelectual CADP Mirasierra y CO Ángel de la Guarda.

También se ha dotado, según las necesidades solicitadas por los centros, de equipamiento sanitario y terapéutico adecuado, que reúne los requisitos recogidos en la legislación vigente. En concreto se han suministrado para la atención en el Área de Fisioterapia y Rehabilitación: colchonetas, lámparas de infrarrojos, baño de parafina, pedaliers, tabla boheler, banco de cuádriceps, tens, etc. Para la atención en el Área Clínica y Médico-Asistencial: monitor de constantes, electrocardiógrafo, aspirador de secreciones, tensiómetros, nebulizadores, etc. Para la atención en el Área de Podología: taburetes, aspiradores, autoclaves y lámparas con luz.

En cuanto a equipamiento médico, se han adquirido 240 trituradores profesionales para la preparación de medicamentos. También, 603 unidades de equipos médico asistenciales destinados a las enfermerías y unidades de podología: micromotor con aspirador, lámparas infrarrojos, tens, electrocardiógrafos, pulxiosímetros, monitor de constantes, neveras de medicación, etc.

Para la atención física con actividad motora se adquieren bicicletas estáticas, aros de pilates, pelotas de yoga, cintas elásticas y dotación de parque geriátrico (ruedas de hombro, banco de asiento.). Finalmente, para personas con movilidad reducida: bicicleta con motor, silla terapéutica y mesa de terapia ocupacional.

Las unidades de equipamiento hostelero para cocina y lavandería adquiridas en 2019, para cubrir las necesidades de todos los centros, suponen un total de 528 unidades. Se trata de maquinaria industrial como lavavajillas, marmitas, microondas, trituradores, frigoríficos, hornos, picadoras de carne, lavadoras, etc.

Para el cumplimiento del Sistema de Higiene, Seguridad Alimentaria y APPCC de los centros de la Agencia, se llevan a cabo las acciones correctoras oportunas que se requieren en los informes de las auditorías realizadas, adquiriendo el equipamiento necesario para el conjunto de los centros que necesitan subsanar las no conformidades apreciadas en dichas auditorías. Para todo ello se han instalado lavamanos, arcones congeladores, abatidores, termómetros de alimentos o ambientales, etc.

También se ha adquirido el equipamiento audiovisual que los centros necesitan para cubrir las necesidades de ocio, educativas y desarrollo de actividades colectivas que permiten mejorar la calidad de vida de los usuarios. En concreto se ha provisto de proyectores portátiles, televisores, walkies talkies y monitores para la Residencias de Menores Norte, Casa de los Niños, Chamberí y CACYS Manzanares, para los Centros Ocupacionales Barajas y Nazaret y la Residencia de Mayores Doctor González Bueno.

En relación con la mejora de la seguridad contra incendios, se había previsto actuar en 25 equipos siendo finalmente 36 sobre los que se ha actuado al finalizar el año 2019. Entre todas las actuaciones destaca la adecuación a normativa de la Residencia Infantil Isabel de Castilla y la realización de subsanaciones de averías y mejoras de las condiciones de suministro de gas en la Residencia Infantil El Valle, así como mejoras en los sistemas de extinción de las campanas de cocina del Centro de Mayores San Sebastián de los Reyes o la Residencia de Mayores Arganda del Rey. El gasto total aproximado en este apartado en 2019 ha sido de 156.000 euros.

En el apartado de mobiliario geriátrico se continúa con la adquisición de camas súper-bajas, proyecto iniciado en 2018, con el fin de reducir el uso de sujeciones. En concreto se han adquirido 316 unidades distribuidas en residencias de mayores, centros de atención a personas con discapacidad intelectual gravemente afectados y centros ocupacionales con residencia, según sus necesidades. Así mismo, se han renovado 908 unidades de mobiliario geriátrico, destinado fundamentalmente a renovar habitaciones y comedores en las residencias de personas mayores y centros de atención a personas con discapacidad intelectual.

En cuanto a mobiliario de oficina y para otras estancias, se han adquirido para las zonas comunes, cafeterías y salones de los centros mayores, residencias para personas mayores y centros de atención para personas con discapacidad intelectual distinto tipo de mobiliario con un total de 4.025 unidades. Igualmente se ha dotado de mobiliario infantil a los centros de menores con un total de 634 unidades. También se han suministrado, a los centros que tenían esta necesidad, de cortinas y estores, en concreto 903 unidades de cortinas y 361 de estores. Así como mobiliario necesario para los baños de todos los centros con un total de 554 unidades.

Hay que destacar que también se ha continuado en 2019 con la renovación de la flota de vehículos, sustituyéndose seis furgonetas adaptadas por un importe de unos 340.000 euros.

Finalmente en cuanto a las actuaciones de mejora de las condiciones de los sistemas y dispositivos de seguridad y acceso de los residentes y usuarios de los centros se han puesto en marcha los sistemas de control de errantes en 10 residencias de mayores; se ha mejorado el sistema de llamadas asistenciales en otras tres residencias de mayores; se ha ampliado el sistema de video vigilancia en los comedores sociales , en el CO Carabanchel y en el Centro de Mayores Los Cármenes, destinándose para todo ello un importe aproximado de 607.000 euros.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**PROGRAMA :** 239N DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**CENTRO GESTOR :** 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 COORDINAR Y APOYAR TÉCNICA Y ADMINISTRATIVAMENTE A LOS CENTROS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RESIDENCIAS DE MAYORES	CENTROS	25	25
CENTROS DE DÍA DE MAYORES	CENTROS	18	18
CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	CENTROS	10	10
CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	CENTROS	7	7
CENTROS OCUPACIONALES	CENTROS	8	8
CENTROS DE MAYORES	CENTROS	32	32
RESIDENCIAS DE MENORES	CENTROS	19	20
CENTROS DE PRIMERA ACOGIDA	CENTROS	2	2
PISOS TUTELADOS	CENTROS	2	2
RESIDENCIAS MATERNALES	CENTROS	1	1
COMEDORES	CENTROS	4	4

**2 EVALUACIÓN SISTEMÁTICA DE LA CALIDAD**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SATISFACCIÓN PERCIBIDA: USUARIOS Y FAMILIAS	CENTROS	92	92
NUEVA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015: QUEJAS Y SUGERENCIAS	AUDITORÍAS	1	1
NUEVA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015: APPCC	CERTIFICACIONES	1	1
NUEVA CERTIFICACION ISO 9001/2015: SOLUCIÓN HALLAZGOS INSPECCIONES	CERTIFICACIONES	1	1
CERTIFICACIÓN ISO 9001/2015: S.G.C. ASISTENCIAL EN RESIDENCIAS DE MAYORES	CERTIFICACIONES	1	1
AUDITORÍA ANUAL SGC CENTROS DE MAYORES ISO 9001/2015	AUDITORÍAS	1	1
AUDITORÍA ANUAL SGC CENTROS DISCAPACIDAD ISO 9001/2015	AUDITORÍAS	1	1
AUDITORÍA SEGUIMIENTO APPCC EN CENTROS	AUDITORÍAS	373	347

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

PROGRAMA : 239N DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

CENTRO GESTOR : 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 COMUNICACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
BOLETÍN DIGITAL DE COMUNICACIÓN INTERNA	EDICIONES	30	30
CAMPAÑAS INFORMATIVAS ESTACIONALES	CAMPAÑAS	3	3

**4 ADAPTACIÓN DE PLAZAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
OBRAS DE ADAPTACIÓN DE PLAZAS PARA PERSONAS DEPENDIENTES	PLAZAS	219	44
EQUIPAMIENTO NUEVAS PLAZAS ADAPTADAS	PLAZAS	44	44

**5 MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ACTUACIONES GENERALES MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	ACTUACIONES	40	40
RESTAURACIÓN DE CUBIERTAS, ESTRUCTURAS Y FACHADAS VARIOS CENTROS	ACTUACIONES	4	4
ACTUACIONES ADECUACIÓN A NORMATIVA	ACTUACIONES	7	7

**6 MEJORA DE LAS INSTALACIONES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
REDES DE AGUA CORRIENTE SANITARIA Y ACUMULADORES	ACTUACIONES	7	31
INSTALACIONES DE AIRE ACONDICIONADO	EQUIPOS	30	100
INSTALACIONES ELÉCTRICAS	ACTUACIONES	20	39
APARATOS ELEVADORES	EQUIPOS	5	6
GENERADORES DE CALOR / CALDERAS	EQUIPOS	3	10

SECCIÓN : 19 POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

PROGRAMA : 239N DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

CENTRO GESTOR : 191020000 AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**7 MEJORA DEL EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
AYUDAS TÉCNICAS	EQUIPOS	300	645
EQUIPAMIENTO HOSTELERO	EQUIPOS	400	528
EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL	EQUIPOS	110	57
SISTEMAS CONTRA INCENDIOS	EQUIPOS	25	36
MOBILIARIO GERIÁTRICO	EQUIPOS	2.200	2.734
SISTEMAS Y DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD	CENTROS	10	10

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 241A **FORMACIÓN PARA EL EMPLEO**

**Servicio:** 20017 **D.G. DE FORMACIÓN**

---

La Dirección General de Formación, dependiente de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, tiene la finalidad de realizar las actividades de formación para el empleo y acreditación de las competencias profesionales, necesarias tanto para facilitar el acceso a la ocupación a los trabajadores desempleados como para ofrecer la adecuada cualificación del personal que demandan las empresas para el mejor desarrollo de su actividad productiva.

**IMPULSO A LA FORMACIÓN DIRIGIDA PREFERENTEMENTE A TRABAJADORES DESEMPLEADOS**

El objetivo consiste en fomentar las oportunidades de formación profesional para trabajadores desempleados, tanto en los Centros de Referencia Nacional a través de procesos de licitación como con ayuntamientos y entidades de formación mediante órdenes de subvención.

La formación profesional para el empleo permite que los trabajadores desempleados puedan situarse en mejores condiciones para acceder al mercado de trabajo mediante la adquisición de las competencias y destrezas necesarias para el desempeño de una ocupación, de manera que actualicen los conocimientos ya adquiridos mediante formación o experiencia laboral previa, a los nuevos requerimientos productivos o aprender una nueva ocupación con mayores oportunidades de empleo.

La oferta de formación profesional para el empleo dirigida preferentemente a desempleados (en algunos programas pueden participar trabajadores ocupados hasta en un 10 %, de la misma forma que trabajadores desempleados pueden participar hasta en un 30 % de las plazas en las convocatorias dirigidas prioritariamente a trabajadores ocupados) ha quedado enmarcada en 2019 en los siguientes programas: el programa de cursos gestionados mediante licitación pública impartidos en los Centros de Referencia Nacional de la Comunidad de Madrid, órdenes de convocatoria de subvenciones concedidas para el desarrollo de acciones formativas vinculadas a Certificados de Profesionalidad, órdenes de convocatoria de subvenciones de formación de trabajadores desempleados con compromiso de contratación y órdenes de convocatoria de subvenciones de formación para la obtención de Certificados de Profesionalidad dirigidas a jóvenes inscritos en el fichero de garantía juvenil con los ayuntamientos y entidades.

En la oferta realizada en centros propios mediante licitación pública por procedimiento abierto con pluralidad de criterios en los Centros de Referencia Nacional de la Comunidad de Madrid, que abre la posibilidad de participación de empresas y personas jurídicas, se han adjudicado 399 cursos, en los que han participado 6.233 alumnos acumulando un total de 106.755 horas lectivas impartidas.

Respecto a la formación para desempleados con compromiso de contratación se han ejecutado 64 cursos con compromiso de contratación, en los que han participado 960 alumnos, lo que supone un total de 36.640 horas lectivas de formación.

En el caso del Programa de Certificados de Profesionalidad se han ejecutado 1.755 acciones formativas, en las que han participado 26.325 alumnos lo que supone un total de 940.340 horas de formación.

El Programa de formación para la obtención de Certificados de Profesionalidad dirigidos a jóvenes inscritos en el fichero nacional de garantía juvenil, realizado a través de los ayuntamientos y entidades de formación, se han ejecutado 153 acciones formativas, en las que han participado 2.295 alumnos lo que supone un total de 70.560 horas de formación.

Por último, cabe destacar que se han tramitado 4.779 expedientes de Solicitud de Autorización de Contratos para la formación y el aprendizaje.

### **IMPULSO A LA FORMACIÓN DIRIGIDA PREFERENTEMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

La formación profesional para el empleo dirigida preferentemente a trabajadores ocupados (donde pueden participar trabajadores desempleados con un máximo de un 30 % de las plazas) cumple un doble papel: permite que las empresas madrileñas puedan ser más competitivas, mediante la cualificación de sus recursos humanos, y facilita a los trabajadores el desarrollo de su carrera profesional y su mantenimiento en el empleo.

Desde la aprobación de la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, la oferta formativa es consensuada con las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, y ejecutada por entidades y centros de formación. En 2019 esta oferta ha sido de 3.273 cursos dirigidos a 46.138 alumnos, lo que ha supuesto un total de 2.972.428 horas lectivas a una media de 64 horas por alumno.

### **ACREDITACIÓN A ENTIDADES COLABORADORAS EN LA FORMACIÓN**

La impartición de la formación profesional para el empleo se realiza a través de las entidades de formación cuyas instalaciones y recursos formativos para la impartición de la formación radican en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

La inscripción y en su caso la acreditación para que las entidades formadoras se incluyan en el Registro, se realiza respecto de las especialidades formativas incluida en el catálogo de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 de la ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, y contiene la oferta formativa desarrollada en el marco del sistema de formación profesional para el empleo incluida la dirigida a la obtención de los certificados de profesionalidad.

Entre las principales funciones del Registro está la de mantener y actualizar los datos consignados en el mismo, así como mantener la coordinación con el Registro Estatal de Entidades de Formación para la actualización de datos del Servicio Público de Empleo Estatal en los términos establecidos en el artículo 15 de la ley 30/2015.

Durante el año 2019 se han tramitado 65 solicitudes de alta de nuevos centros de formación y 1.322 solicitudes de modificación respecto de los centros ya acreditados o inscritos.

Finalmente, en el año 2019 se han tramitado 774 declaraciones responsables, en el marco de la convocatoria de 2018-2019 de subvenciones para la financiación de programas de formación dirigidos a trabajadores ocupados.

## **RECONOCIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES**

Su objetivo es ofrecer a los trabajadores que han adquirido sus competencias profesionales a través de la experiencia laboral o de otras vías de formación no formal la oportunidad de obtener una acreditación oficial. Acreditación que les permitirá, en su caso, la obtención del correspondiente certificado de profesionalidad o título de formación profesional, incrementando con ello su cualificación profesional y sus posibilidades de mantenimiento o progreso en el empleo.

A lo largo del 2019 se han gestionado un total de 7.311 expedientes de reconocimiento de competencias profesionales relativos a los dos procedimientos que durante ese periodo estaban en marcha, en el sector de la atención sociosanitaria y en las cualificaciones profesionales de Montaje y Mantenimiento de Instalaciones Frigoríficas, Montaje y Mantenimiento de Instalaciones de Climatización y Ventilación Extracción, Instalación y Mantenimiento, de Ascensores y otros Equipos Fijos de Elevación y Transporte, Servicios para el Control de Plagas y Gestión de Servicios para el Control de Organismos Nocivos, superando la previsión inicial de 7.000 expedientes de reconocimiento de competencias.

En esta misma línea y de conformidad a lo establecido en el artículo 22 del Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral, en el año 2019 se han realizado 5 cursos de formación de expertos para su habilitación como Asesores y Evaluadores en las unidades de competencia que incluyen las cualificaciones convocadas para poder desarrollar adecuadamente los procedimientos de evaluación y acreditación de competencias profesionales indicados: total 158 expertos.

La emisión de los certificados de profesionalidad y de las acreditaciones parciales acumulables se realiza a solicitud del interesado, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Orden 3681/2008, de 22 de diciembre, de la Consejería de Empleo y Mujer, por la que se crea el Registro de Certificados de Profesionalidad y Acreditaciones Parciales Acumulables, y se establece el procedimiento para su acreditación, registro y expedición.

En el ejercicio 2019, se han recibido y tramitado, por esta Dirección General, un total de 19.882 solicitudes de Certificados de Profesionalidad y Acreditaciones Parciales Acumulables.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5.3 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, le corresponde al Instituto Nacional de Cualificaciones, la responsabilidad de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en su calidad de órgano técnico de



apoyo al Consejo General de la Formación Profesional, cuyo desarrollo reglamentario se recoge en el artículo 9.2 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El artículo 2 del Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones señala como funciones del INCUAL:

e) Establecer el procedimiento que permita corresponsabilizar a las Agencias o Institutos de Cualificaciones que puedan tener las Comunidades Autónomas, así como a los agentes sociales, tanto en la definición del Catálogo de Cualificaciones Profesionales, como en la actualización de las demandas sectoriales.

En este sentido, la Dirección General de Formación ha participado en la emisión de informes de revisión del Catálogo de Cualificaciones que afecta al ámbito de nuestra Red de Centros Propios.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
**PROGRAMA :** 241A FORMACIÓN PARA EL EMPLEO  
**CENTRO GESTOR :** 200170000 D.G. DE FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 IMPULSO A LA FORMACIÓN DIRIGIDA PREFERENTEMENTE A TRABAJADORES DESEMPLEADOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CURSOS FORMACIÓN CONVOCATORIAS DESEMPLEADOS	CURSOS	1.823	1.972
HORAS FORMACIÓN CONVOCATORIAS DESEMPLEADOS	HORAS	970.500	1.047.540
CURSOS CENTROS PROPIOS (CENTROS REFERENCIA NACIONAL)	CURSOS	432	399
HORAS LECTIVAS IMPARTIDAS CENTROS PROPIOS (CENTROS REFERENCIA NACIONAL)	HORAS	123.362	106.755
EXPEDIENTES AUTORIZACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA CONTRATOS FORMACIÓN APRENDIZAJE	EXPEDIENTES	8.130	4.779
ALUMNOS CURSOS DE FORMACIÓN CONVOCATORIA DESEMPLEADOS	ALUMNOS	27.345	29.580
		(M) 13.673	(M) 17.514
		(H) 13.672	(H) 12.066
ALUMNOS CURSOS CENTROS PROPIOS (CENTROS DE REFERENCIA NACIONAL)	ALUMNOS	6.819	6.233
		(M) 3.410	(M) 1.995
		(H) 3.409	(H) 4.238

**2 IMPULSO A LA FORMACIÓN DIRIGIDA PREFERENTEMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CURSOS FORMACIÓN TRABAJADORES OCUPADOS	CURSOS	5.056	3.273
TOTAL HORAS IMPARTICIÓN	HORAS	4.078.802	2.972.428
MEDIA HORAS DE FORMACIÓN POR ALUMNO	HORAS	54	64
ALUMNOS CURSOS FORMACIÓN TRABAJADORES OCUPADOS	ALUMNOS	75.840	46.138
		(M) 37.920	(M) 30.913
		(H) 37.920	(H) 15.225

SECCIÓN : 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
PROGRAMA : 241A FORMACIÓN PARA EL EMPLEO  
CENTRO GESTOR : 200170000 D.G. DE FORMACIÓN

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 ACREDITACIÓN A ENTIDADES COLABORADORAS EN LA FORMACIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SOLICITUD ALTA DE CENTROS	EXPEDIENTES	60	65
SOLICITUDES MODIFICACIÓN EN CENTROS INSCRITOS	EXPEDIENTES	900	1.322
TOTAL CENTROS INSCRITOS	CENTROS	990	774

**4 RECONOCIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SOLICITUDES CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD Y ACREDITACIONES PARCIALES ACUMULABLES	CERTIFICADOS PROFESIONALIDAD REGISTRADOS	15.000	19.882
CURSOS DE ASESORES Y EVALUADORES EXPERTOS HABILITADOS	CURSOS	4	5
	ASESORES Y EVALUADORES	100	158
		(M) 50	(M) 116
		(H) 50	(H) 42
EXPEDIENTES DE RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES	EXPEDIENTES RCTO.COMPETENCIAS PROFESIONALES	7.000	7.311

**MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

---

**PROGRAMA:** 241M **PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL EMPLEO**

**Servicio:** 20015 **D.G. DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

---

El Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y entre otras modificaciones, crea la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, que mantiene las delegaciones de competencias en materia de estrategia y fomento de las políticas de empleo y la verificación de las medidas de políticas activas de empleo cofinanciadas con fondos europeos que se desarrollen por los centros directivos de la Consejería de la extinta Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Para su cumplimiento, la Dirección General del Servicio Público de Empleo se planteó los siguientes objetivos:

### **ANÁLISIS DEL MERCADO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

Para el objetivo previsto, los indicadores son:

#### **INVESTIGACIONES DE MERCADO DE TRABAJO.**

Se han realizado las siguientes actuaciones:

Encuesta de satisfacción y rendimiento IKERFEL.

Identificación de sectores estratégicos ABBAY.

Análisis de las características sociolaborales de la población ocupada en la comunidad de Madrid UAH.

Ocupaciones por competencias NOTUS.

Satisfacción de los servicios a través de Survey Monkey.

Correspondencia entre ocupaciones SISPE-ESCO.

#### **BOLETÍN DEL CONSEJO DE EMPLEO, POLÍTICA SOCIAL, SANIDAD Y CONSUMIDORES.**

Se edita y distribuyen mensualmente Boletines de Empleo de la Comunidad de Madrid en el Consejo de la Unión Europea EPSSCO (Consejo de Empleo, política Social, Sanidad y Consumidores).

#### **BOLETÍN DE TENDENCIAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN.**

A lo largo de 2019 se han elaborado y difundido 12 boletines con información relevante sobre las tendencias de empleo y formación en la Comunidad de Madrid.

#### **BOLETINES E INFORMES ESTADÍSTICOS DE EMPLEO.**

Se han elaborado y publicado 129 boletines:

#### **PUBLICACIÓN PERIÓDICAS -NÚMEROS ANUALES.**

Boletín Informativo Paro Registrado y Contratos 12  
Boletín de Afiliación a la Seguridad Social 12  
Boletín de Trabajadores Extranjeros 12  
Boletín Informativo personas con discapacidad. Paro y Contratos 6  
Encuesta de Población Activa Resultados trimestrales 4  
Series estadísticas. Encuesta de Población Activa 4  
Informe Paro y Contratos 12  
Informe Paro Registrado por municipios 12  
Principales Indicadores del Mercado de Trabajo 12  
Mercado de Trabajo en los municipios madrileños 2  
Datos estadísticos sobre Demandantes de empleo, Paro registrado y Contratos de trabajo, Personas contratadas 24  
Fichas estadísticas de demandas, paro y contratos por ocupaciones en la Comunidad de Madrid 12  
Informe anual de trabajadores extranjeros en la Comunidad de Madrid 1  
Informe anual de trabajadores con discapacidad en la Comunidad de Madrid 1  
Informe anual de mujeres trabajadoras en la Comunidad de Madrid 2(\*)  
Informe anual de jóvenes en la Comunidad de Madrid 1  
(\*) Años 2017 y 2018.

#### FOROS DE ACTIVACIÓN DEL EMPLEO Y FERIAS DE EMPLEO.

Se tramitó el contrato conjunto XI FERIA DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y IV FORO DE ACTIVACIÓN DE EMPLEO que se celebró los días 27 y 28 de marzo de 2019.

Participaron 93 empresas y entidades y accedieron al pabellón un total de 11.651 personas.

A lo largo de las jornadas se impartieron 91 conferencias y talleres a las que asistieron 2.446 interesados en las mismas.

Por último, se puso en marcha una página que durante el periodo del 10 de marzo al 28 de mayo recibió más de 21.162 visitas y recogió 2.347 currículos.

#### PANELES SECTORIALES DE EMPLEO.

A diferencia de años anteriores, en los que el Panel sectorial de Empleo se consideraba una operación independiente, en 2019 se incluyó en el estudio de TENDENCIAS SECTORIALES DE EMPLEO Y FORMACIÓN.

Dentro de dicho estudio, el Panel sectorial de empleo se consideró como una fase de contraste adicional de los resultados con expertos sectoriales (representantes de RRHH de empresas y agentes sociales del sector) con el fin de analizar, debatir y consensuar las tendencias, la dinámica del empleo y las ocupaciones y las necesidades de formación en el sector industrial madrileño.

El contrato es de carácter plurianual, y debido a las dificultades de tramitación, que retrasaron la adjudicación, se dispondrá de resultados en 2020-2021.

#### EVALUACIONES DE POLÍTICAS DE EMPLEO.

Se han llevado a cabo las siguientes evaluaciones:

- Evaluación de impacto de programas y servicios de empleo. - Evaluación Estrategia Madrid por el Empleo.
- Evaluación Plan Anual de Política de Empleo (PAPE). - Estadísticas europeas mercado de trabajo.

**DETERMINACIÓN DE PRIORIDADES FORMATIVAS (OCUPADOS Y DESEMPLEADOS).**

También se han elaborado los informes para la determinación de las prioridades formativas que son la base de las convocatorias de formación de la DG de Formación, que tienen carácter plurianual, por lo que dichos estudios abarcan los años 2019 y 2020.

## **PROGRAMAS DE EMPLEO**

### **CONTRATOS SUBVENCIONADOS PROGRAMA PROMOCION DEL EMPLEO.**

El número total de contratos subvencionados fue de 8.111 de los que 4.689 fueron para hombres (57,81 %) y 3.422 para mujeres (42,19 %). La línea de subvención que desarrolla este indicador es el Programa de incentivos a la contratación indefinida de trabajadores. La prórroga de la Estrategia Madrid por el Empleo 2018/2019 ha originado la aprobación de nuevas normas reguladoras para esta línea que incorpora incentivos a la contratación de nuevos colectivos, entre otros, el de los desempleados de larga y muy larga duración lo que conlleva un incremento de los contratos subvencionados.

### **CONTRATOS SUBVENCIONADOS GARANTÍA JUVENIL.**

El número total de contratos subvencionados fue de 2.046, con el siguiente desglose:

Programas de Incentivos a la Contratación de jóvenes (activación y cualificación profesional) para personas jóvenes desempleadas de larga duración. Se concedieron subvenciones para 864 contratos, de los cuales, 398 eran hombres y 466 mujeres.

Programa de Contratación de jóvenes inscritos en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, a través del Programa de impulso a la contratación en prácticas, del Programa de refuerzo de incentivos al contrato de formación y aprendizaje y del Programa de contratación estable de jóvenes. Se concedieron subvenciones para 1.182 contratos, de los cuales, 507 eran hombres y 675 mujeres.

La convocatoria del programa de incentivos, abierta durante todo el ejercicio, se ve afectada por el cierre contable, trasladando a 2019 la resolución de un volumen considerable de expedientes.

### **CONTRATOS SUBVENCIONADOS PERSONAS DESEMPLEADAS DE LARGA DURACIÓN.**

El número total de contratos subvencionados fue de 3.606, con el siguiente desglose:

Programas de Cualificación y de Reactivación para personas desempleadas de larga duración mayores 30 años. En ambos programas, se han subvencionado un total de 3.145 desempleados. De ellos, 1.293 son hombres y 1.852 son mujeres.

Programa de Reactivación e Inserción Laboral para personas desempleadas de larga duración con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo se han subvencionado un total de 461 desempleados.

La desviación a la baja se debe a las dificultades para la gestión de la totalidad de los programas por las entidades locales y la financiación adicional que su desarrollo les supone. Por este motivo, se modificaron las bases reguladoras al objeto de incrementar los importes subvencionados sin conseguir los efectos deseados.

## **ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN LABORAL**

### **ALTA PRIMERA INSCRIPCIÓN DE DEMANDANTE DE EMPLEO.**

El número total de altas primera inscripción fue de 99.882.

No se ha cumplido la previsión de decremento del 10 % en el descenso poblacional en la franja de edad que habitualmente accede por primera vez al mercado laboral.

Este indicador ha sufrido una mejora de las condiciones técnicas al incluirse entre los sistemas de cita previa que atiende la Red de OOEE y que se incluye en los canales [www.comunidad.org](http://www.comunidad.org) y 012.

No obstante, se interpreta que la gestión durante los últimos años del Sistema Nacional de Garantía Juvenil ha provocado un cambio en el comportamiento de los demandantes jóvenes durante su incorporación al mercado de trabajo.

### **CITA PREVIA PARA TODOS LOS SERVICIOS.**

Se han atendido 52.833 citas previas, con el siguiente desglose:

ACREDITACIÓN BÚSQUEDA DE EMPLEO: 2.149

CIERRE TEMPORAL OFICINA EMPLEO ARGANDA DEL REY: 36

OFERTAS: 290

ORIENTACIÓN: 2.734

PRIMERA INSCRIPCIÓN DEMANDANTES DE EMPLEO: 29.395

REACTIVACIÓN DE LA DEMANDA: 12.642

REGISTRO DE CONTRATOS: 5.587

Esta medida se ha incrementado un 50 % sobre las previsiones, entendiéndose que ha tenido una gran acogida entre los demandantes de empleo y se prevé un incremento de la oferta de servicios para esta vía, en anualidades posteriores.

### **CONTRATOS REGISTRADOS.**

El número total de contratos registrados en las oficinas de empleo fue de 2.660.224.

No se ha cumplido la previsión de incremento del 10 % en la contratación previsto respecto a 2018 debido al enfriamiento de la economía.

En cuanto a los medios y características de este servicio, indicar que es un sistema mantenido por el estado (Ministerio de Trabajo) y la Comunidad de Madrid asume una cesión de uso.

#### ACTUACIONES EN EQUIPAMIENTO DE OFICINAS DE EMPLEO.

Se han llevado a cabo 76 actuaciones, siendo las más significativas:

- Contrato de eficiencia energética: 16 oficinas (actuaciones)
- Reposición de mobiliario: 30 actuaciones
- Reposición sillería: 22 actuaciones
- Instalación pérgola en Goya: 1 actuación
- Compra video proyectores: 2 actuaciones
- Compra de mobiliario para Goya y Nueva Numancia: 2 actuaciones
- Compra de sillería para Goya y Nueva Numancia: 2 actuaciones
- Mobiliario Rivas: 1 actuación

Todas las actuaciones en este sentido tienen incidencia directa en los trabajadores y usuarios de las OOEE, dando mejores servicios e instalaciones para realizarlos.

#### MODERNIZACIÓN EN EDIFICIOS DE OFICINAS DE EMPLEO.

No ha existido posibilidad de encargos a medio propio (TRAGSA) o a Obras de Madrid. No ha tenido, por tanto, impacto en su ejecución.

### INTEGRACIÓN LABORAL

#### TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN EMPRESAS DEL MERCADO ORDINARIO DESTINARIAS DE SUBVENCIONES.

En el ejercicio 2019, se ha subvencionado la contratación de 463 desempleados con discapacidad. De ellos, 210 eran mujeres y 253 eran hombres.

La línea de subvención que desarrolla este indicador es el “Programa de subvenciones para el Fomento del Empleo de las personas con discapacidad en el Mercado Ordinario de Trabajo”.

Para el programa de fomento del empleo de las personas con discapacidad se ha comprometido un total de 1.971.228,44 € de un presupuesto de 2.000.000 €, que supone el 98,56% del gasto autorizado. Así mismo se han reconocido un total de 1.775.207,26 € que suponen el 90,06 % del gasto comprometido.

Sin embargo, a pesar de las elevadas cifras de ejecución presupuestaria no se ha alcanzado el objetivo previsto en 2019. La causa reside en que se han subvencionado en mayor número a trabajadores con discapacidad más severa lo que implica un mayor coste de subvención por unidad. Además, se han subvencionado en mayor cantidad a los contrataos indefinidos lo que eleva también el coste por unidad y reduce la cifra final de trabajadores subvencionados.

En el caso de adaptación de puestos de trabajo, se ha propuesto una modificación de las bases reguladoras, a fin de actualizar el importe de la misma que no había sido revisado desde 1994, a fin de hacerla más atractiva.



---

## PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL PARTICIPANTES EN ITINERARIOS DE INSERCIÓN.

Este indicador se corresponde con la línea de subvención denominada “Fomento de la integración laboral de personas en riesgo o situación de exclusión social mediante itinerarios de inserción, en colaboración con empresas de inserción y entidades sin ánimo de lucro”.

En el caso de los trabajadores en exclusión social el indicador superado se corresponde tanto con el incremento de empresas de inserción y personas contratadas en las mismas como con la mayor actividad de las Unidades de Transición para la Integración Laboral (UTIL) gestionadas por las entidades sociales, que han podido desarrollar mejor los itinerarios de inserción durante todo el ejercicio como consecuencia de la mejor gestión de la concesión de las ayudas.

## TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN C.E.E. DESTINATARIOS DE SUBVENCIONES.

Este indicador se lleva a cabo a través de la línea de subvención denominada “Programa de fomento de la integración laboral de personas con discapacidad en Centros Especiales de Empleo”.

Los resultados obtenidos en 2019 muestran un grado de cumplimiento muy superior a los resultados inicialmente esperados. En el caso del coste salarial el incremento producido es consecuencia de la intensa creación de empleo que se ha producido en los centros especiales de empleo de la Comunidad de Madrid, alcanzando el mayor número de trabajadores contratados en la historia de la Comunidad de Madrid.

Para el programa de fomento de la contratación de jóvenes con discapacidad, se ha propuesto la derogación de las bases reguladoras y la inclusión del colectivo de jóvenes en el programa de fomento de la contratación de las personas con discapacidad en la empresa del mercado ordinario de trabajo, con una buena implantación entre las empresas, trasladando los importes de la subvención de aquella a ésta.

## TRABAJADORES EN EMPRESAS DEL MERCADO ORDINARIO DESTINATARIOS DE EMPLEO CON APOYO.

Este indicador se corresponde con la línea de subvención denominada “Fomento del empleo de las personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo”.

Para el programa de empleo con apoyo se ha comprometido un total 377.895,51 € sobre un presupuesto de 380.000 €, que supone el 99,45 % del gasto autorizado. Así mismo se han reconocido un total de 284.771,48 € que supone el 75,36 % del gasto comprometido. A pesar de estas cifras, no se ha alcanzado el objetivo previsto y ellos se debe, fundamentalmente, al incremento del importe de la subvención lo que ha reducido el número final de trabajadores beneficiarios.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
**PROGRAMA :** 241M PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL EMPLEO  
**CENTRO GESTOR :** 200150000 D.G. DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 ANÁLISIS DEL MERCADO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INVESTIGACIONES DE MERCADO DE TRABAJO	INVESTIGACIONES	6	6
BOLETÍN DEL CONSEJO DE EMPLEO, POLÍTICA SOCIAL, SANIDAD Y CONSUMIDORES	BOLETINES	12	12
BOLETÍN DE TENDENCIAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN	BOLETINES	12	12
BOLETINES E INFORMES ESTADÍSTICOS DE EMPLEO	BOLETINES ESTADÍSTICOS DE EMPLEO	93	129
FOROS DE ACTIVACIÓN DE EMPLEO Y FERIAS DE EMPLEO	FERIAS DE EMPLEO	1	1
PANELES SECTORIALES DE EMPLEO	PANELES SECTORIALES DE EMPLEO	1	1
EVALUACIONES DE POLÍTICAS DE EMPLEO	EVALUACIONES DE DATOS ESTADÍSTICOS	2	4
DETERMINACIÓN DE PRIORIDADES FORMATIVAS (OCUPADOS Y DESEMPLEADOS)	DETERMINACIONES	2	2

**2 PROGRAMAS DE EMPLEO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONTRATOS SUBVENCIONADOS PROGRAMA PROMOCION DEL EMPLEO	CONTRATOS REGISTRADOS	2.966	8.111
CONTRATOS SUBVENCIONADOS PROGRAMA GARANTÍA JUVENIL	CONTRATOS REGISTRADOS	3.300	2.046
CONTRATOS SUBVENCIONADOS PERSONAS DESEMPLEADAS LARGA DURACIÓN	CONTRATOS REGISTRADOS	4.608	3.606
AUTÓNOMOS SOLICITANTES DE TARIFA CERO	SOLICITUDES	700	0

SECCIÓN : 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
PROGRAMA : 241M PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL EMPLEO  
CENTRO GESTOR : 200150000 D.G. DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**3 ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN LABORAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ALTA PRIMERA INSCRIPCIÓN DE DEMANDANTE DE EMPLEO	SOLICITUDES	60.237	99.882
CITA PREVIA PARA TODOS LOS SERVICIOS	CITAS	25.000	52.833
CONTRATOS REGISTRADOS	CONTRATOS REGISTRADOS	3.000.000	2.660.224
ACTUACIONES EN EQUIPAMIENTOS DE OFICINAS DE EMPLEO	ACTUACIONES	84	76
MODERNIZACIÓN DE EDIFICIOS DE OFICINAS DE EMPLEO	ACTUACIONES	5	0

**4 INTEGRACIÓN LABORAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN EMPRESAS DEL MERCADO ORDINARIO DESTINATARIAS DE SUBVENCIONES	DESTINATARIOS	503	463
		(M) 128	(M) 210
		(H) 375	(H) 253
PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL PARTICIPANTES EN ITINERARIOS DE INSERCIÓN	PARTICIPANTES	900	2.179
		(M) 229	(M) 1.374
		(H) 671	(H) 805
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO DESTINATARIAS DE SUBVENCIONES	DESTINATARIOS	12.337	16.754
		(M) 5.847	(M) 7.908
		(H) 6.490	(H) 8.846
TRABAJADORES EN EMPRESAS DEL MERCADO ORDINARIO DESTINATARIOS DE SUBVENCIONES	DESTINATARIOS	148	136
		(M) 30	(M) 55
		(H) 118	(H) 81

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **241N    DESARROLLO DEL TRABAJO AUTÓNOMO, DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS**

**Servicio:**        **20002    VICECONSEJERÍA DE HACIENDA Y EMPLEO**

---

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, (en la actualidad Consejería de Economía, Empleo y Competitividad), tiene entre sus competencias, la finalidad de realizar actividades relacionadas con la promoción e impulso del trabajo autónomo, de fomento del autoempleo y del emprendimiento colectivo, así como el fomento de la economía social y promoción y fomento de la responsabilidad social de las empresas y la conciliación.

Para cumplir estos fines, en el marco de la Estrategia Madrid por el Empleo 2018-2019, que tiene como objetivo fundamental la determinación de aquellas políticas activas de empleo que mejor contribuyan a incrementar la empleabilidad de las personas de la región que se encuentran en situación de desempleo, así como a fomentar la contratación estable y de calidad, e impulsar la actividad emprendedora, la Unidad de Autónomos, Economía Social y Responsabilidad Social de las Empresas (en la actualidad Dirección General de Autónomos), ha llevado a cabo el cumplimiento de los objetivos para el 2019.

#### **INSTRUMENTOS DE APOYO A LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA**

El objetivo perseguido es realizar acciones específicas para el fomento del autoempleo, de la actividad emprendedora y de la creación de empresas, mediante el impulso de la actividad llevada a cabo a través de programas de aceleración de proyectos, así como, mediante la mejora de los servicios de información, asesoramiento y tutorización de emprendedores. Siendo complemento de lo anterior el desarrollo de acciones formativas específicas para los emprendedores.

En concreto, en el año 2019, se han atendido 13.145 consultas para la creación de empresas, tanto en atención telemática, telefónica y presencial, ascendiendo el número de beneficiarios a 5.165, que se corresponde con el número de nuevos registrados en el Portal de Emprendedores de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, en relación con el Proyecto de asesoramiento a emprendedores “ESA BIC Comunidad de Madrid”, programa de la Agencia Espacial Europea (ESA) y la Comunidad de Madrid, coordinado por la Fundación para el Conocimiento Madri+d que facilita incentivos a proyectos empresariales y startup que utilicen tecnologías espaciales o que desarrollen aplicaciones basadas en esas tecnologías con el fin de crear nuevos productos y servicios no relacionados con el espacio, se han recibido 9 solicitudes de las que se han evaluado y aprobado 6 proyectos, procediendo al pago de 4 proyectos.

Así mismo, se han llevado a cabo diversos actos, jornadas y eventos en relación con el emprendimiento y autoempleo, llegando a 499 participantes.

En relación a los cursos y talleres realizados durante el año 2019, han asistido a los mismos 214 alumnos a cursos de habilidades, 124 alumnos a cursos de creación de empresas y 41 alumnos a talleres formativos.

Asimismo, se ha llevado a cabo a través de un contrato menor, un estudio sobre la percepción del emprendimiento social en Centros de Educación Secundaria y de Formación Profesional, con objeto de reforzar el desarrollo de las habilidades empresariales, aportando el conocimiento necesario sobre el emprendimiento individual y colectivo, y en especial del emprendimiento social y de la economía social, siendo el objetivo de éste conocer la percepción que el profesorado de estos centros y los responsables de las Aulas Profesionales de Emprendimiento (APES), tienen del emprendimiento social y valorar el conocimiento del profesorado y de los responsables de las aulas con relación a las diferentes organizaciones de la economía social.

Por último, siguiendo con la colaboración con la Agencia de Vivienda social de la Comunidad de Madrid, por la que se pone a disposición de los emprendedores de la Comunidad de Madrid, una oferta de locales en arrendamiento donde desarrollar sus proyectos empresariales, se han expedido 116 certificados para el acceso a este programa de alquiler de locales.

## **FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO**

A través de este objetivo se contemplan diferentes ayudas, dirigidas tanto al fomento del emprendimiento individual como colectivo, fomentando el empleo y mejora de la competitividad en las cooperativas y sociedades laborales, así como la promoción, fomento y consolidación del empleo autónomo, bonificación de cuotas de la Seguridad Social por capitalización del desempleo, facilitar el retorno al empleo de aquellos trabajadores autónomos o por cuenta propia que hayan agotado la prestación por cese de actividad, y las ayudas para autónomos en dificultades.

Así, continuando con el Programa de ayudas de concesión directa para el fomento del emprendimiento colectivo, puesto en marcha en el año 2018, mediante el Acuerdo de 10 de julio de 2018, modificado por Acuerdo del 18 de junio de 2019, por el que se aprueban las normas reguladoras y se establece el procedimiento de concesión directa, cuyo objeto es el fomento para la creación de nuevas cooperativas, sociedades laborales y empresas de inserción mediante la concesión de ayudas que cubran parte de los gastos iniciales de constitución de estas entidades, así como el apoyo al servicio que prestan a los madrileños las asociaciones representativas de los autónomos, de cooperativas, de sociedades laborales, de empresas de inserción y de centros especiales de empleo de la región, permitiendo dar a conocer las ventajas del emprendimiento colectivo y los beneficiarios de las distintas fórmulas de la economía social, resolviéndose durante el año 2019, un total de 275 expedientes de los que favorablemente se resolvieron 206.

Por lo que respecta al Programa de ayudas a trabajadores que se constituyan por cuenta propia, aprobado mediante Acuerdo de 7 de junio de 2016, del Consejo de Gobierno modificado por Acuerdo de 28 de noviembre de 2017, dirigidas a trabajadores desempleados que se den de alta como trabajadores autónomos o por cuenta propia en el régimen correspondiente de la Seguridad Social, o en la mutualidad del colegio profesional correspondiente, y que tienen por objeto sufragar parte de los costes iniciales necesarios para la puesta en marcha de la actividad empresarial, se han tramitado en el año 2019, un total de 3.292 expedientes, de los que 1.632 resultaron ser favorables.

En el ámbito de la consolidación del empleo autónomo, y siguiendo con las ayudas puestas en marcha en el año 2016, mediante el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 17

de mayo de 2016, por el que se aprobaron las normas reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del Programa de Consolidación del Trabajo Autónomo, modificadas por los Acuerdos del Consejo de Gobierno de 5 de diciembre de 2017 y de 23 de julio de 2019, dirigidas a trabajadores por cuenta propia o autónomos que estén acogidos a los “Incentivos y medidas de fomento y promoción del Trabajo Autónomo” de los artículos 31 y 31 bis de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, siempre que coticen por la base mínima general que les corresponda y permitirán, que el trabajador por cuenta propia, reciba una ayuda adicional a las reducciones de las que disfrute en el pago de sus cuotas a la seguridad social, garantizando que el trabajador autónomo disfrute de una Tarifa Plana de 50 euros en el pago de sus cuotas a la Seguridad Social durante sus primeros veinticuatro meses de alta inicial en el Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos o en el Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Propia Agrarios, o durante sus primeros treinta y seis meses en el caso de trabajadores autónomos que residan y desarrollen su actividad en municipios de menos de 5.000 habitantes, se han tramitado en el año 2019, un total de 13.166 expedientes, de los que 8.621 resultaron ser favorables.

Asimismo, como fomento del empleo, se ha continuado con el Programa de Bonificación de cuotas de la Seguridad Social por capitalización del desempleo, facilitando la puesta en marcha de nuevos proyectos e iniciativas empresariales a los beneficiarios de la prestación por desempleo que la hayan capitalizado en la modalidad de Pago Único, cuando pretendan constituirse como trabajadores autónomos, o bien incorporarse como socios trabajadores o de trabajo en cooperativas o en sociedades laborales, tramitándose durante el año 2019, un total de 1.075 expedientes de los que favorablemente se resolvieron 729.

Además, en el año 2019, se ha continuado con el Programa Re-Emprende, puesto en marcha en el año 2017, para ayudas dirigidas a los trabajadores autónomos que opten por emprender de nuevo, garantizando una autentica segunda actividad para aquellos que no tuvieron éxito en su proyecto inicial, habiendo recibido 11 solicitudes de las que 3 resultaron ser beneficiarios.

Igualmente, en el año 2019, se ha puesto en marcha un nuevo Programa de Ayudas, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 23 de abril de 2019, por el que se aprueban las normas reguladoras y se establece el procedimiento de concesión directa del Programa Impulsa para autónomos en dificultades.

Por otra parte, en el año 2019, se suscribió un Convenio Subvención entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda y la Mancomunidad de servicios del Valle Norte del Lozoya, para el fomento y puesta en marcha de entidades de economía social en la Sierra Norte de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, en el año 2019, se suscribió un Convenio Subvención entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda y la agrupación de sociedades laborales de Madrid (ASALMA), para la implantación de la ventanilla única de la economía social.

Por último, en el año 2019 se ha seguido ejecutando, el Convenio Subvención suscrito en el año 2018, entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda y la Federación de Cooperativas y de la Economía Social de Madrid (FECOMA) para la realización de actuaciones de fomento del cooperativismo en la Comunidad de Madrid durante los años 2018 y 2019.

---

## **PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONCILIACIÓN LABORAL**

La finalidad de este objetivo es realizar acciones de promoción de la responsabilidad social, con el fin de avanzar en una gestión responsable de los recursos humanos, incidiendo en aspectos como la conciliación de la vida familiar y laboral, la igualdad entre hombres y mujeres, la estabilidad en el empleo o la incorporación a las plantillas de personas con distintas capacidades.

En este sentido, en el año 2018, se puso en marcha el Programa para el fomento de la responsabilidad social y la conciliación laboral, mediante el Acuerdo de 9 de octubre de 2018, por el que se aprueban las normas reguladoras y se establece el procedimiento de concesión directa, y cuyo es el fomento de la responsabilidad social mediante actuaciones concretas puestas en marcha en el ámbito de los trabajadores autónomos y las pequeñas y medianas empresas, y promover la efectiva conciliación en el ámbito laboral de las personas trabajadoras, en equilibrio con las necesidades organizativas de la empresa, mediante medidas de flexibilización de la jornada y del horario del trabajo, tramitándose durante el año 2019 un total de 689 expedientes y resolviéndose favorablemente 379.

Por otra parte, con el objetivo de mejorar las condiciones de empleo y visibilizar iniciativas y proyectos destacables, se ha celebrado la segunda edición de los Reconocimientos a la Responsabilidad Social en el Empleo de la Comunidad de Madrid, creados en el año 2017, y cuyo jurado está compuesto por los miembros de la Mesa de Responsabilidad Social de la Comunidad de Madrid, creada mediante Acuerdo de 4 de octubre de 2016, del Consejo de Gobierno, y de la que forma parte la extinta Unidad de Autónomos, Economía Social y Responsabilidad Social de las Empresas.

A la Mesa de Responsabilidad Social de la Comunidad de Madrid, le corresponde entre otros fines, el fomento e impulso de iniciativas sobre responsabilidad social, y la colaboración en el diseño de iniciativas que contribuyan al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible, e impulsen la responsabilidad social.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
**PROGRAMA :** 241N DESARROLLO DEL TRABAJO AUTÓNOMO, DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS  
**CENTRO GESTOR :** 200020000 VICECONSEJERÍA DE HACIENDA Y EMPLEO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 INSTRUMENTOS DE APOYO A LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONSULTA PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS	CONSULTAS	12.000	13.145
BENEFICIARIOS (NUEVOS REGISTRADOS EN EL PORTAL DE EMPRENDEDORES)	BENEFICIARIOS	6.000	5.165
		(M) 3.240	(M) 2.723
		(H) 2.760	(H) 2.442
		600	214
ALUMNOS CURSOS HABILIDADES	ALUMNOS	(M) 360	(M) 131
		(H) 240	(H) 83
		600	124
ALUMNOS CURSOS CREACION EMPRESAS	ALUMNOS	(M) 350	(M) 72
		(H) 250	(H) 52
		50	41
ALUMNOS TALLERES	ALUMNOS	(M) 30	(M) 24
		(H) 20	(H) 17
		8	4
PROYECTOS DE ASESORAMIENTO A EMPRENDEDORES (ESABIC)	PROYECTOS	8	4
PARTICIPANTES EN ACTOS, JORNADAS Y OTROS EVENTOS	ASISTENTES	2.000	499
		(M) 1.080	(M) 245
		(H) 920	(H) 254
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA ACELERADORA DE PROYECTOS	BENEFICIARIOS	400	0
		(M) 216	(M) 0
		(H) 184	(H) 0
CERTIFICADOS PARA ACCESO AL PROGRAMA ALQUILER DE LOCALES	CERTIFICADOS	125	116

**2 FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
SUBVENCIÓN PARA EL FOMENTO DEL EMPLEO AUTÓNOMO	EXPEDIENTES	1.200	3.292
AYUDAS A LA CONSOLIDACIÓN DEL TRABAJO AUTÓNOMO	EXPEDIENTES	8.500	13.166
PROGRAMA RE-EMPRENDE	EXPEDIENTES	50	11
PROGRAMA ABONO CUOTA SEGURIDAD SOCIAL POR DESEMPLEO (PAGO ÚNICO)	EXPEDIENTES	1.500	1.075



SECCIÓN : 20 POLÍTICAS DE EMPLEO

PROGRAMA : 241N DESARROLLO DEL TRABAJO AUTÓNOMO, DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

CENTRO GESTOR : 200020000 VICECONSEJERÍA DE HACIENDA Y EMPLEO

OBJETIVOS/INDICADORES			
AYUDAS AUTÓNOMOS/ECONOMÍA SOCIAL AVALMADRID	EXPEDIENTES	100	0
AYUDAS AL EMPRENDIMIENTO COLECTIVO	EXPEDIENTES	230	275
<b>3 PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONCILIACIÓN LABORAL</b>			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
AYUDAS PARA FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS Y CONCILIACIÓN LABORAL	EXPEDIENTES	125	689

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 494M TRABAJO

**Servicio:** 20016 D.G. DE TRABAJO

---

El programa presupuestario 494M, cuya gestión corresponde a la Dirección General de Trabajo, incluye los créditos precisos para hacer efectiva la transferencia realizada por la Administración del Estado a la Comunidad de Madrid a través del Decreto 932/1995, de 9 de junio, en materia de trabajo (ejecución de la legislación laboral); así como las competencias derivadas de la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción. El conjunto de todas estas competencias ejercidas en virtud de la citada transferencia, se detallan en el artículo 13 del Decreto 287/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

En 2019 este programa presupuestario ha reconocido obligaciones por importe de 6.263.522,21 euros, respecto de un crédito final de 6.334.139,33 euros, lo que supone una ejecución del 98,89 %. Se ha mantenido prácticamente igual que en el año 2018, en el que hubo un total de obligaciones reconocidas de 6.296.528,58 euros.

Por capítulos de gastos, la ejecución ha alcanzado el 100% en los capítulos 1 “Gastos de Personal” y 4 “Transferencias corrientes”. El capítulo 2 “Gastos corrientes en bienes y servicios” ha tenido una ejecución del 83,24 %.

Igualmente es destacable la ejecución del presupuesto de ingresos, ya que la cifra de derechos reconocidos netos es de 6.641.117,10 euros, básicamente por el importe de las sanciones impuestas por infracciones del orden social. Esta cifra, al igual que la de gastos, se ha mantenido en los mismos niveles que la de 2018 en la que hubo unos ingresos de 6.500.199,36 euros.

### **EJECUCIÓN DE LA LEGISLACIÓN LABORAL**

El objetivo del programa, la ejecución de la legislación laboral, no tiene una repercusión presupuestaria directa en determinados subconceptos de gasto, excepto en el capítulo 1 “Gastos de personal”, donde como se indicó se ha alcanzado el 100 % de ejecución. En cuanto a la eficacia de los medios personales y materiales utilizados, habría que señalar, la eficacia en la consecución de los objetivos que ha asumido esta Dirección General de Trabajo, pues desde que se produjeron las transferencias en el año 1996 se ha producido un incremento notable en términos absolutos de la actividad de este centro directivo. Idéntica eficacia puede predicarse respecto de los medios materiales utilizados, pues se han cumplido con un importante grado de ejecución los objetivos previstos, incluso en algunos casos se han superado ampliamente con el mismo nivel de gastos corrientes en bienes y servicios.

El cumplimiento de la normativa laboral impone a la Autoridad laboral el ejercicio de las siguientes actuaciones: la potestad sancionadora por infracciones en el orden social, la tramitación de expedientes de despido colectivo y suspensión de contratos, reducción de jornada (expedientes de regulación de empleo), el depósito, registro y publicación de Convenios Colectivos y comunicaciones de huelgas, la autorización de la apertura y

reanudación de centros de trabajo, la autorización de las Empresas de Trabajo Temporal, la supervisión de las horas extraordinarias realizadas por las empresas por causas de fuerza mayor, la autorización del trabajo de menores en espectáculos públicos, la formalización del depósito de las actas de las elecciones sindicales y de los estatutos de las organizaciones sindicales y asociaciones empresariales, el ejercicio de la conciliación previa al acceso a la Jurisdicción Social, la habilitación de libros de subcontratación y el registro de las empresas acreditadas para actuar como contratistas y subcontratistas en el sector de la construcción.

Al derivar de la condición de Autoridad laboral que ostenta la Dirección General de Trabajo, el objetivo incide sobre la totalidad de los trabajadores de la Comunidad de Madrid y sus derechos laborales, en aspectos tan básicos como el cumplimiento de la normativa laboral, negociación colectiva, seguridad y salud en el trabajo y despidos individuales y colectivos. En este sentido, la ejecución final de los indicadores, depende no sólo de la capacidad de gestión de la Dirección General de Trabajo, sino de la realidad socio-económica y del contexto general de las relaciones laborales, por lo que es frecuente que se produzcan algunas desviaciones respecto de la previsión inicial.

En concreto, para el cumplimiento de este objetivo se han desarrollado las siguientes actuaciones hasta el 31 de diciembre de 2019:

Se han tramitado 98.734 expedientes de conciliación lo que supone un grado de cumplimiento por encima del objetivo previsto de 82.000 actos de esta naturaleza.

Se han tramitado 310 expedientes de regulación de empleo en sus distintas modalidades, lo que refleja un aumento respecto a la previsión de 250 expedientes.

Se han resuelto 868 expedientes sancionadores por infracciones del Orden Social (Trabajo, Obstrucción y Empleo), cifra superior al indicador previsto de 750 expedientes más 1.054 en materia de Seguridad e Higiene, en este caso un poco inferior a la previsión inicial de 1.145.

Se han tramitado 207 expedientes de inscripción, publicación y depósito de Convenios Colectivos en el ámbito de la Comunidad de Madrid (incluyendo Convenios, revisiones y acuerdos). El indicador se había fijado en 250 expedientes.

Se han registrado 285 comunicaciones de huelga, habiéndose fijado una previsión inicial del indicador en 260.

Se han presentado 2.857 actas de elecciones sindicales, 2.644 actas de delegados de prevención, y 3.036 preavisos electorales. Todas estas cifras son superiores a lo previsto, 2.000, 1.500 y 2.700 respectivamente y bastante superiores a las de 2018 que fueron 1.983, 1.055 y 1.983.

Se han tramitado 38 expedientes de depósito de estatutos de asociaciones empresariales y organizaciones sindicales, modificación o disolución. Se han impugnado 510 procesos electorales, cifra bastante superior a la prevista de 300 impugnaciones; y se han depositado 9 pactos entre empresas y trabajadores no susceptibles de ser considerados como Convenios colectivos.

---

En cuanto a comunicaciones de apertura de centros de trabajo o reanudación de actividad, se han presentado 37.967, lo que supone un incremento respecto del indicador fijado en 28.000.

Se han tramitado 2.119 expedientes de autorización de intervención de menores de 16 años en espectáculos públicos, lo que supone un incremento respecto del indicador fijado en 1.500 expedientes y se han resuelto 3 expedientes de autorización de nuevas empresas de trabajo temporal.

Se han tramitado 1.684 expedientes de desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacional, cifra muy superior al indicador previsto de 900 expedientes.

Se han inscrito 3.222 nuevas empresas en el Registro de empresas acreditadas para actuar como contratistas y subcontratistas en el sector de la construcción y se han tramitado 1.771 renovaciones de empresas ya inscritas, cifras superiores a las previstas que eran de 3.069 y 1.012 respectivamente.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
**PROGRAMA :** 494M TRABAJO  
**CENTRO GESTOR :** 200160000 D.G. DE TRABAJO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 EJECUCIÓN DE LA LEGISLACIÓN LABORAL**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
EXPEDIENTES DE CONCILIACIÓN	EXPEDIENTES	82.000	98.734
INSCRIPCIÓN REGISTRO DE EMPRESAS ACREDITADAS	EXPEDIENTES	3.069	3.222
EXPEDIENTES SANCIONADORES DE TRABAJO	EXPEDIENTES	750	868
EXPEDIENTES SANCIONADORES DE SEGURIDAD E HIGIENE	EXPEDIENTES	1.145	1.054
EXPEDIENTES DE REGULACIÓN DE EMPLEO	EXPEDIENTES	250	310
ACTAS DE ELECCIONES SINDICALES	EXPEDIENTES	2.000	2.857
ACTAS DE DELEGADOS DE DELEGADOS DE PREVENCIÓN	EXPEDIENTES	1.500	2.644
IMPUGNACIONES	EXPEDIENTES	300	510
ESTATUTOS	EXPEDIENTES	40	38
PACTOS	EXPEDIENTES	20	9
PREAVISOS ELECTORALES	EXPEDIENTES	2.700	3.036
EXPEDIENTES DE APERTURA Y TRASLADO DE CENTROS DE TRABAJO	EXPEDIENTES	28.000	37.967
EXPEDIENTES DE EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL (NUEVAS AUTORIZACIONES)	EXPEDIENTES	5	3
EXPEDIENTES DE DESPLAZAMIENTO TRANSNACIONAL DE TRABAJADORES	EXPEDIENTES	900	1.684
EXPEDIENTES DE INTERVENCIÓN DE MENORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	EXPEDIENTES	1.500	2.119
DEPÓSITO DE CONVENIOS COLECTIVOS	EXPEDIENTES	250	207
REGISTRO DE COMUNICACIONES DE HUELGAS	EXPEDIENTES	260	285
RENOVACIONES REGISTRO DE EMPRESAS ACREDITADAS	EXPEDIENTES	1.012	1.771

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 494M TRABAJO

**Servicio:** 20114 INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

---

El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo, creado por Ley 23/1997, es el Órgano gestor de la política de seguridad y salud en el trabajo en la Comunidad de Madrid, teniendo como fin primordial la promoción de las mejoras de las condiciones de trabajo dirigidas a elevar el nivel de protección de seguridad y salud de los trabajadores.

En el año 2017, entro en vigor el V Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2017-2020, suscrito entre los agentes sociales más representativo (CEIM Confederación Empresarial de Madrid-CEOE, Comisiones Obreras de Madrid y Unión General de Trabajadores de Madrid), en el cual se establecen diferentes objetivos en base a los ejes directores marcados en el mismo:

**IMPULSAR UNA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES MÁS PRÁCTICA Y ADAPTADA A LA REALIDAD DE LAS EMPRESAS Y LOS TRABAJADORES**

Durante el año 2019, se han gestionado por el Sistema DELT@ 99.949 partes de accidentes de trabajo y por el sistema CEPROSS 1.604 partes de enfermedades profesionales. Estos dos indicadores reflejan las funciones que realiza el IRSST como autoridad laboral, y como organismo encargado de la recepción de este tipo de partes.

Se han investigado un total de 894 accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, a fin de determinar sus causas.

A requerimiento de Organismos oficiales, principalmente de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, así como de otros organismos oficiales, empresas y particulares se han realizado un total de 588 actuaciones como elaboración de informes, notificaciones, etc.

Se han recepcionado un total de 26.001 comunicaciones de apertura de centros de trabajo en el sector de la construcción, de las cuales 13.806 incluían Planes de Seguridad y Salud y 11.865 Evaluaciones de Riesgo al ser obras sin Proyecto.

Los Técnicos del IRSST han visitado 7.227 empresas con el objetivo de asesorar y realizar un control especializado y preventivo de las mismas, de las cuales 1.991 fueron realizadas por Técnicos Habilitados en prevención de riesgos del IRSST.

Se realizaron 439 inscripciones en los registros administrativos gestionados por el IRSST: Registro de Profesionales con Certificación en la Comunidad de Madrid; Registro de Coordinadores en materia de Seguridad y Salud en las Obras de Construcción y el Registro de Empresas con Riesgo de Amianto (RERA).

En cumplimiento de la normativa sobre trabajos con riesgo de exposición al amianto se han tramitado 768 planes de trabajo. Durante este periodo se han aprobado 697 planes de trabajo.

Con fecha 20 de mayo de 2018 se publicó en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid la Orden de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se convocaban para 2019 las subvenciones dirigidas a la reducción de la siniestralidad laboral mediante la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a través de 7 líneas. Habiéndose presentado 170 solicitudes, a 31 de diciembre de 2019 se habían concedido 107 ayudas. Así mismo y en relación a la convocatoria de 2017 de las subvenciones anteriormente mencionadas la misma se ha resuelto en 2019, habiéndose presentado 232 solicitudes y se habían concedido 69 ayudas, 43 de ellas en el ejercicio 2019.

### **POTENCIAR LA MEJORA DE LA GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA MAYOR DIFUSIÓN DE LA CULTURA PREVENTIVA**

Para el cumplimiento de este objetivo durante el ejercicio 2019, el IRSST ha considerado de interés la organización de 29 jornadas para la difusión de la prevención de riesgos laborales en nuestra Región, de las que destacamos las siguientes: “La PRL en el sector del comercio”, “El Cáncer en el ámbito laboral”, “Los Drone. Nuevas tecnologías aplicadas a la PRL”.

En la ejecución del Catálogo de Formación del 2019 se han realizado 62 acciones formativas. Los técnicos del IRSST han asistido o participado en un total de 53 jornadas, cursos o congresos de prevención de riesgos laborales organizados por otras instituciones, siendo los asistentes a los mismos 32 mujeres y 21 hombres.

Han sido atendidas 3.774 consultas técnico-jurídicas por escrito, presenciales o en la línea 900 de prevención de riesgos laborales.

El IRSST ha editado durante este ejercicio 18 publicaciones, dando prioridad al formato electrónico sobre la impresión en papel, en virtud de lo establecido en el Código ético de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid.

Se han realizado 10 estudios para el conocimiento en materia preventiva, 7 de ellos con medios propios: “Análisis de los accidentes de trabajo graves y mortales investigados por el IRSST en la Comunidad de Madrid. Serie 2004-2018”, “Análisis de los daños derivados de las condiciones de trabajo desde la perspectiva de género en la Comunidad de Madrid. 2018”, “Atlas de la siniestralidad laboral de la Comunidad de Madrid. Año 2018”, “Accidentes de trabajo con baja en la Comunidad de Madrid 2008-2018”, “Accidentes de trabajo con baja en la Comunidad de Madrid 2018” y “Accidentes de trabajo registrados sin baja en la Comunidad de Madrid 2018. Serie homogénea 2012-2018” y otros 3 mediante contrato administrativo: “Estudio sobre protección de datos y prevención de riesgos laborales”, “Informe científico-técnico sobre trabajos con exposición al amianto” y “Diagnóstico de accesibilidad cognitiva en espacios y entornos de trabajo”.

Para la difusión y divulgación en materia preventiva el IRSST ha llevado a cabo 152 actividades, destacando las siguientes:

Del 22 de abril al 12 de mayo se realizó una Campaña de difusión en radio de la convocatoria 2019 de las subvenciones dirigidas a la reducción de la siniestralidad laboral mediante la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así mismo se

grabó una cuña radiofónica de 20" en mp3 por locutores profesionales para la difusión de las subvenciones anteriormente citadas.

La Comunidad de Madrid organizó un acto público para hacer entrega de los Reconocimientos y Menciones a la Responsabilidad Social en el Empleo y en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid. La celebración tuvo lugar el 20 de febrero de 2019, en la Sede de la Presidencia de la Comunidad de Madrid, Puerta del Sol, patio central.

En dicho Acto, los trabajadores del antiguo Gabinete Técnico Provincial de Madrid, germen del IRSST actual, fueron distinguidos con una Mención Honorífica como precursores de las actuaciones públicas en materia de seguridad. y salud en la región.

Con motivo de la semana de la prevención el día 26 de abril se celebró una jornada de puertas abiertas en el IRSST, dirigida especialmente a los profesionales de la prevención de riesgos laborales. Al final de la mañana, se procedió a entregar individualmente a cada uno de los miembros del antiguo Gabinete Técnico Provincial la Mención Honorífica que le había sido otorgada por el Presidente de la Comunidad de Madrid, reconociendo la labor realizada por los mismos.

Durante el ejercicio 2019 se realizó el proyecto de investigación denominado “Estudio sobre el estado actual de la profesión de técnico en prevención de riesgos laborales y de la formación necesaria para su ejercicio en la Comunidad de Madrid”.

### **CONSOLIDAR LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y FORTALECER EL PAPEL DE LOS AGENTES SOCIALES EN LA MEJORA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, INCREMENTANDO LA COORDINACIÓN ENTRE TODOS LOS ACTORES IMPLICADOS**

El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó, el 3 de mayo de 2017, el V Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2017-2020, en el que sus ejes y objetivos contemplan una serie de actuaciones encaminadas a alcanzar un doble objetivo: la mejora continua y progresiva de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y, en consecuencia, la reducción constante y significativa de la siniestralidad laboral.

Las acciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales que figuran en el citado V Plan Director 2017-2020 constituyen el Plan Estratégico de Subvenciones a desarrollar, conforme a lo establecido en el artículo 4 bis de la Ley 2/1995, de 8 de marzo, de Subvenciones de la Comunidad de Madrid y en el artículo 8 de la Ley 38/2003, de 17 de marzo, General de Subvenciones y en su posterior desarrollo reglamentario.

En base al mismo, se suscribió, con fecha 5 de junio de 2017, el Convenio Marco entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y CEIM Confederación Empresarial de Madrid-CEOE, para la realización de actividades conjuntas de asesoramiento, información y sensibilización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, del que se derivaron, en el 2018, 6 convenios específicos bienales 2018 – 2019 para la realización de acciones durante 2018 y 2019 de las previstas en el V Plan Director, con las siguientes Entidades: Confederación Empresarial de Madrid-CEOE(CEIM); Asociación de Empresarios Comercio e Industria del Metal de Madrid



(AECIM); Asociación de Empresas de la Construcción de Madrid (AECOM); UNO Organización Empresarial de Logística y Transporte; Asociación de Empresarios de las Industrias del Mueble, Carpinterías y Afines de la Comunidad de Madrid (AFAMID) y Asociación Empresarial de Industrias Alimentarias de la Comunidad de Madrid (ASEACAM) para la gestión, control y evaluación de actividades realizadas por dichas Asociaciones relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales.

En el ejercicio 2019 se suscribieron 2 nuevos convenios específicos con la Asociación de Empresarios Detallistas de Pescados y Productos Congelados de Madrid (ADEPESCA) y la Federación Madrileña de Detallistas de la Carne (FEDECARNE).

Asimismo, se suscribieron en el ejercicio 2018 sendos Convenios bienales 2018 – 2019 entre la Comunidad de Madrid (IRSST) y la Unión General de Trabajadores de Madrid, así como con Comisiones Obreras para la realización de acciones durante 2018 y 2019 de las previstas en el V Plan Director.

Estos convenios establecían, para cada ejercicio de vigencia de los mismos, un primer pago anticipado por el 40 % de la subvención sin necesidad de garantía previa, por lo que se realizaron todos los pagos previstos y un segundo pago, hasta el 60 % restante, previa justificación de la subvención o, en su caso, previa presentación de garantía. Sin embargo, este segundo pago no se pudo realizar en muchos casos, o bien por no haberse comprobado la documentación justificativa aportada o por no aportar la garantía exigida en el caso de pagos anticipados, ejecutándose en el ejercicio 2019 el 53 % del crédito dispuesto para dicha anualidad en el subconcepto de gastos donde se imputan estos Convenios.

Por otro lado, se suscribieron Convenios entre la Comunidad de Madrid (IRSST ) y CC.OO. de Construcción y Servicios; UGT-FICA Madrid Federación de Industria, Construcción y Agro y la Asociación de Empresas de la Construcción de Madrid, para efectuar una actuación conjunta, Administración, Sindicatos y Asociación Empresarial del sector, consistente en la realización de visitas en equipo a las obras de construcción de la Comunidad de Madrid fortaleciendo el papel de los interlocutores sociales y la implicación de los empresarios y trabajadores en la mejora de la Seguridad y Salud en el trabajo en este sector.

En relación con los Convenios con los Ayuntamientos de nuestra Región, en 2017 se procedió a la suscripción del nuevo Convenio Marco con la Federación de Municipios de Madrid, para adecuarlo a los objetivos del V Plan Director, suscribiéndose en 2019 convenios específicos con los Ayuntamientos de Algete, Aranjuez, Majadahonda, Manzanares el Real, Miraflores de la Sierra, Soto del Real y Rascafría.

Asimismo, durante este ejercicio se ha tramitado un convenio marco general de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid, que permita la celebración y el desarrollo de actuaciones dirigidas a elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores tal y como se establece en el V Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2017-2020.

Durante el año 2019 ha seguido vigente el Convenio suscrito en 2018 entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad Y Salud en el Trabajo) y la Universidad Politécnica de Madrid para la creación de la “Cátedra-IRSST: I+D+i para la Prevención de Riesgos Laborales, que tiene como finalidad crear una plataforma estable de I+D+i en materia de prevención de riesgos laborales, en la que se dé prioridad a la investigación

---

aplicada, a su desarrollo práctico y a la innovación a través de técnicos de prevención expertos en I+D+i. De igual forma, una actividad clave del mismo es la divulgación y comunicación del conocimiento generado, la promoción de actividades docentes y el desarrollo de programas que contribuyan a mejorar la formación en esta materia.

Con fecha 2 de enero de 2018 se suscribió un Convenio marco con la Fundación Privada Prevent para la realización de acciones dirigidas a elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores con discapacidad, tal y como se establece en el V Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2017-2020, del que se derivó un convenio específico suscrito con fecha 18 de julio para la realización de visitas conjuntas a centros de trabajo ubicados en la Comunidad de Madrid, donde trabajan personas con discapacidad y cuya plantilla sea superior a 50 trabajadores.

Asimismo se han firmado los siguientes Convenios sin coste: Colegio Oficial de Ingenieros Industriales; Colegio Oficial de Psicólogos; Asociación Pro-Personas con Discapacidad Intelectual (AFANIAS); Federación de Servicios de Prevención Ajenos (Aspa) y Asociación Nacional De Entidades Preventivas Acreditadas (Anepa); Fundación Adecco; y Fundación Privada Prevent.

**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
**PROGRAMA :** 494M TRABAJO  
**CENTRO GESTOR :** 201140000 INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**1 IMPULSAR UNA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES MÁS PRÁCTICA Y ADAPTADA A LA REALIDAD DE LAS EMPRESAS Y LOS TRABAJADORES**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>PREVISIÓN 2019</b>	<b>REALIZADO 2019</b>
PARTES DE ACCIDENTES DE TRABAJO GESTIONADOS POR EL SIST. DE DECLARAC. ELECTRÓNICA DE TRABAJADORES ACCIDENTADOS (DELT@)	REGISTROS	110.000	99.949
PARTES DE ENFERMEDAD PROFESIONAL GESTIONADOS POR EL SISTEMA CEPROSS (COMUNICAC. ENFERMEDADES PROF. EN SS)	REGISTROS	2.000	1.604
ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	ACTUACIONES	1.000	894
SOLICITUDES DE ENTIDADES, EMPRESAS Y PARTICULARES Y REQUERIMIENTOS OFICIALES	SOLICITUDES	525	588
APERTURAS DE CENTROS DE TRABAJO EN LA CONSTRUCCIÓN	APERTURAS CENTROS DE TRABAJO EN CONSTRUC	30.000	26.001
REGISTRO DE PLANES DE SEGURIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN.	PLANES DE SEGURIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN	16.000	13.806
REGISTRO DE EVALUACIONES DE RIESGO EN LA CONSTRUCCIÓN	REGISTROS	13.000	11.865
PLANES DE AMIANTO	PLANES	600	768
EMPRESAS VISITAS POR TECNICOS HABILITADOS	EMPRESAS	1.840	1.991
EMPRESAS VISITADAS PARA ASESORAMIENTO Y CONTROL ESPECIALIZADO EN MATERIA PREVENTIVA (ASESORAMIENTO REALIZADO EMPRESAS)	EMPRESAS	4.250	7.227
INSCRIPCIÓN EN REGISTROS OFICIALES	REGISTROS	425	439
AYUDAS A EMPRESAS PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	EMPRESAS	200	150

SECCIÓN : 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
PROGRAMA : 494M TRABAJO  
CENTRO GESTOR : 201140000 INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**2 POTENCIAR LA MEJORA DE LA GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA MAYOR DIFUSIÓN DE LA CULTURA PREVENTIVA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ASISTENCIA A CURSOS, JORNADAS , CONGRESOS COMO PONENTES	ASISTENTES	38	53
		(M) 19	(M) 32
		(H) 19	(H) 21
ACTIVIDADES FORMATIVAS	ACTIVIDADES FORMATIVAS	60	62
GESTIÓN DE CONSULTAS TÉCNICO-JURÍDICAS POR ESCRITO E INFORMACIÓN EN LA LINEA 900	CONSULTAS	4.000	3.774
ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS, JORNADAS Y OTROS ACTOS	JORNADAS	30	29
EDICIÓN DE FOLLETOS, TRÍPTICOS Y CARTELES	PUBLICACIONES	11	18
ACTIVIDADES DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN EN MATERIA PREVENTIVA A COLECTIVOS Y SECTORES	ACTIVIDADES	140	152
ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PARA EL CONOCIMIENTO EN MATERIA PREVENTIVA	ESTUDIOS	5	10
PROYECTOS ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN	PROPUESTAS, PROYECTOS ANALISIS E INVESTI	1	1

**3 CONSOLIDAR LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y FORTALECER EL PAPEL DE LOS AGENTES SOCIALES EN LA MEJORA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, INCREMENTANDO LA COORDINACIÓN ENTRE TODOS LOS ACTORES IMPLICADOS**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
CONVENIOS CON AGENTES SOCIALES	CONVENIOS	11	5
CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON AYUNTAMIENTOS	CONVENIOS	10	7
CONVENIOS CON UNIVERSIDADES	CONVENIOS	2	1
CONVENIOS CON OTRAS INSTITUCIONES (FUNDACIONES, ASOCIACIONES, ORGANIZACIONES)	CONVENIOS	10	6

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:**        **923M    DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

**Servicio:**         **20001   S.G.T. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

---

El Decreto 52/2019, de 19 de agosto de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y crea la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, atribuyendo a dicho departamento las competencias que hasta ese momento ostentaba la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, con excepción de las relativas a la materia de hacienda y estadística.

Posteriormente, mediante Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, creándose la Secretaría General Técnica de Economía, Empleo y Competitividad.

Las Secretarías Generales Técnicas de la Administración de la Comunidad de Madrid se configuran como órganos instrumentales para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de las competencias del resto de los órganos administrativos de las Consejerías. La Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, en su artículo 46, atribuye a los titulares de las Secretarías Generales Técnicas las competencias de asesoramiento, estudio y coordinación de todos los servicios de los distintos departamentos.

La Secretaría General Técnica en lo que respecta a la Sección 20 -Políticas de Empleo- adscrita a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda en 2019 tiene como funciones principales asignadas la prestación de servicios a las distintas unidades que componen la Sección de Políticas de Empleo, de cara al cumplimiento de sus fines particulares y, por otro, la gestión y administración de sus recursos para la consecución de sus propios fines. Los servicios prestados engloban todos los campos generales de los que depende el funcionamiento de la organización: la coordinación intra e interadministrativa, el asesoramiento y la asistencia jurídica y técnica, la organización y gestión de los servicios generales y de régimen interior, la gestión de recursos humanos, la contratación administrativa y la gestión económica-presupuestaria y contable.

La Secretaría General Técnica de Empleo realiza las funciones encomendadas a través de las diversas divisiones administrativas en que se estructura. Para el cumplimiento de estas funciones se ha dispuesto de un crédito final consolidado de 30.850.743,58 euros, de los que se han reconocido obligaciones por importe de 29.732.812,66 euros, lo que se corresponde con una ejecución final de más del 96 por ciento sobre el crédito final.

A continuación, se señalan las actividades llevadas a cabo para la consecución de los objetivos establecidos.

---

## **RACIONALIZAR LOS RECURSOS HUMANOS Y ADECUAR LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO A LAS NECESIDADES EFECTIVAS DEL SERVICIO PRESTADO, EN EL ÁMBITO DEL ESTATUTO BÁSICO DEL EMPLEADO PÚBLICO**

En este objetivo se engloba la política de personal de la Sección 20 Políticas de Empleo, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda. El número de expedientes de provisión de puestos y plantillas presupuestarias ha sido de 1.299 y el número de expedientes de nóminas y seguridad social, 1.911.

La diferencia existente en la cifra relativa a la previsión y cumplimiento de objetivos en provisión de puestos y plantilla presupuestaria, se justifica en que en la estimación realizada para dicha previsión se incluyó como dato el número de solicitudes que se podrían presentar para la integración en las listas departamentales, convocadas en 2018 por esta Consejería, para la cobertura de puestos por funcionarios interinos de los Cuerpos de Técnicos Superiores Especialistas, Escala Superior de Empleo; Técnicos y Diplomados, Escala Gestión de Empleo y de Técnicos Superiores de Administración General. Sin embargo, estos procedimientos finalizaron en el mismo ejercicio 2018 con la publicación de la aprobación y constitución de las listas, no habiéndose prolongado durante el 2019 y por tanto no procede su valoración en ese ejercicio presupuestario.

## **FACILITAR A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS INFORMACIÓN RELATIVA A LA GESTIÓN DE PERSONAL QUE PUEDA SER DE INTERÉS PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL**

Siguiendo con la política de personal de la Sección de Políticas de Empleo, se cuantifica el número de solicitudes de cursos de formación general y especializada en 12.760; los recursos y reclamaciones en materia de personal han ascendido a 268; y, finalmente, el número de expedientes de prestaciones sociales ha sido 2.098.

## **CONTROLAR EL GASTO Y SUS PROCESOS DE GESTIÓN EN EL MARCO DE LA NORMATIVA DE ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE EFICACIA Y EFICIENCIA**

La gestión del gasto público desde una perspectiva amplia abarca desde la presupuestación inicial, a través de la elaboración del anteproyecto de presupuestos del ejercicio siguiente, el control de los créditos presupuestados, hasta los procesos individualizados de gestión económico-administrativa.

En 2019, aunque se inician los trabajos preparatorios para la elaboración del Anteproyecto de Presupuestos para 2020, finalmente no se tramita. Sin la aprobación de unos nuevos presupuestos generales del Estado, que hace que se desconozca la previsión de ingresos para el próximo año, y con una imprecisión del techo de gasto por parte de la Administración General del Estado, se hace difícil la elaboración de unas nuevas cuentas públicas para 2020. Por este motivo, la Comunidad de Madrid decide retrasar la aprobación de los presupuestos autonómicos de 2020, ya que la única base disponible para diseñar las próximas cuentas públicas es la correspondiente a 2018.

Se confecciona la cuenta general de 2018 de esta Sección.

La gestión presupuestaria de la Sección 20 Políticas de Empleo, ha supuesto la tramitación de un total de 57.789 documentos contables, de los que corresponden 47.623 a documentos contable de gastos y 10.166 a documentos contables de ingresos incluidos en estos últimos los correspondientes a reintegros de subvenciones y devolución de ingresos indebidos.

En el marco administrativo se encuadra, además, la tramitación de contratos.

El Área de Contratación de Empleo tiene entre sus funciones el asesoramiento a las unidades gestoras de Políticas de Empleo y la tramitación de los expedientes de contratos administrativos. En este ejercicio presupuestario 2019 se ha formalizado 62 contratos administrativos integrados en 12 expedientes de contratación. De estos 12 expedientes de contratación, 1 expediente ha sido adjudicado mediante la modalidad de Acuerdo Marco, 10 lo han sido por procedimiento ordinario abierto y 1 por procedimiento abierto simplificado. Se ha establecido como criterio de adjudicación la pluralidad de criterios en los 12 expedientes.

Asimismo, durante el año 2019, se ha acordado el inicio de 24 expedientes de contratación, los cuales se dividen en 73 lotes y han finalizado, mediante la devolución de la garantía definitiva, 28 contratos.

Por último, se han aprobado de 28 incidencias contractuales: 10 prórrogas de contratos, 2 ampliaciones de plazo de ejecución, 3 modificaciones y 13 reajustes de anualidades.

### **POTENCIAR LAS TAREAS DE ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA CONSEJERÍA**

La asistencia y el asesoramiento jurídico a las distintas unidades de la Sección 20 Políticas de Empleo se ha cuantificado mediante las siguientes actividades: recursos administrativos, 2,067; tramitación de asuntos contenciosos, 1.527; procedimientos judiciales, 276; tramitación de reclamaciones de responsabilidad patrimonial, 3; tramitación de quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo, 10; consultas jurídicas (elaboración de informes) y tramitación de consultas ante la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, 54; informes sobre proyectos normativos de otras Consejerías, 39; tramitación de expedientes de Consejo de Gobierno, 63; tramitación de normas jurídicas (proyectos de leyes, decretos y órdenes), 24; tramitación de convenios, 42; tramitación de publicaciones en el BOCM, en el BOE y en la Base de Datos Nacional de Subvenciones, 468; peticiones de información realizadas por la Asamblea de Madrid, 9; tramitación de legalizaciones de firma de documentos administrativos expedidos por órganos de la Consejería, 4; tramitación de consultas y preautorizaciones de Base de Datos Nacional de Subvenciones, 14.

### **IMPULSAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

Durante el ejercicio 2019 se han seguido desarrollando tareas orientadas a mejorar la atención y el servicio al ciudadano.

Este objetivo describe el impulso en las tareas orientadas a la mejora de la atención al ciudadano y a sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid, a través,

---

tanto de la información presencial, como de la administración electrónica, simplificando los trámites administrativos y aumentando la transparencia en la actuación administrativa.

Así, han sido atendidas por los Puntos de Información y Atención al Ciudadano 170.418 consultas; las entradas en los Registros Telemáticos (E-Reg) han alcanzado las 49.334 y, las entradas de registros realizados en la Oficina de Registro Virtual (ORVE) han sido de 7.829. La diferencia entre los indicadores previstos y los realizados en cuanto a los registros, tanto de Ereg como de ORVE, se justifica con el aumento de los procedimientos con tramitación electrónica, ya que los envíos de documentación van directamente del ciudadano a la Unidad de tramitación, sin intermediar la unidad de Registro. Esto justifica, a su vez, el gran aumento de certificados de firma electrónica gestionados. Durante 2019 se han tramitado 2.491 certificados de firma electrónica, continuándose con la aplicación de la Ley 39/2015, relativa a la tramitación electrónica de los empleados públicos. En cuanto a las sugerencias y quejas, en la Sección de Políticas de Empleo se han atendido 927 casos; el número de actuaciones relacionadas con la página web, portal de transparencia y portales temáticos de Políticas de Empleo ha sido de 1.200, y, por último, las actuaciones realizadas en los trámites de petición de acceso a la información pública (OPEN), han ascendido a 87.



**CUENTA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**  
**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: INDICADORES**

**SECCIÓN :** 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
**PROGRAMA :** 923M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
**CENTRO GESTOR :** 200010000 S.G.T. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

- 1 RACIONALIZAR LOS RECURSOS HUMANOS Y ADECUAR LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO A LAS NECESIDADES EFECTIVAS DEL SERVICIO PRESTADO, EN EL ÁMBITO DEL ESTATUTO BÁSICO DEL EMPLEADO PÚBLICO**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PROVISIÓN PUESTOS Y PLANTILLA PRESUPUESTARIA	EXPEDIENTES	3.258	1.299
NÓMINAS Y SEGURIDAD SOCIAL	EXPEDIENTES	1.973	1.911

- 2 FACILITAR A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS INFORMACIÓN RELATIVA A LA GESTIÓN DE PERSONAL QUE PUEDA SER DE INTERÉS PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
PRESTACIONES SOCIALES	EXPEDIENTES	2.032	2.098
SOLICITUDES CURSOS DE FORMACIÓN GENERAL	CURSOS	11.110	12.760
RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE PERSONAL	EXPEDIENTES	178	268

- 3 CONTROLAR EL GASTO Y SUS PROCESOS DE GESTIÓN EN EL MARCO DE LA NORMATIVA DE ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE EFICACIA Y EFICIENCIA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTOS	ACTUACIONES	1	0
CUENTA ANUAL	ACTUACIONES	1	1
TRAMITACIÓN DOCUMENTOS CONTABLES	DOCUMENTOS	32.600	57.789
TRAMITACIÓN CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	100	62

SECCIÓN : 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
PROGRAMA : 923M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
CENTRO GESTOR : 200010000 S.G.T. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**4 POTENCIAR LAS TAREAS DE ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA CONSEJERÍA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
RECURSOS ADMINISTRATIVOS	RESOLUCIONES	2.700	2.067
TRAMITACIÓN DE ASUNTOS CONTENCIOSOS	DOCUMENTOS	1.300	1.527
PROCEDIMIENTOS JUDICIALES	PROCEDIMIENTOS JUDICIALES INICIADOS	300	276
TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	RECLAMACIONES	5	3
TRAMITACIÓN DE QUEJAS PLANTEADAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO	RECLAMACIONES	10	10
CONSULTAS JURÍDICAS (ELABORACIÓN DE INFORMES) Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS ANTE LA ABOGACÍA GENERAL DE LA CM	CONSULTAS	60	54
INFORME DE PROYECTOS NORMATIVAS DE OTRAS CONSEJERÍAS	EXPEDIENTES	40	39
TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONSEJO DE GOBIERNO	EXPEDIENTES	60	63
TRAMITACIÓN DE NORMAS JURÍDICAS (PROYECTOS DE LEYES, DECRETOS Y ÓRDENES)	NORMAS JURÍDICAS	25	24
TRAMITACIÓN DE CONVENIOS (INCLUÍDAS OBSERVACIONES PREVIAS)	CONVENIOS	35	42
TRAMITACIÓN DE PUBLICACIONES EN EL BOCM, EN EL BOE Y EN LA BASE DE DATOS NACIONAL DE SUBVENCIONES	EXPEDIENTES	400	468
PETICIONES DE INFORMACIÓN REALIZADAS POR LA ASAMBLEA DE MADRID	PETICIONES	10	9
TRAMITACIÓN DE LEGALIZACIONES DE FIRMA DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS POR ÓRGANOS DE LA CONSEJERÍA	CERTIFICADOS	20	4
TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y PREAUTORIZACIONES DE BASE DE DATOS NACIONAL DE SUBVENCIONES	PETICIONES	10	14

SECCIÓN : 20 POLÍTICAS DE EMPLEO  
PROGRAMA : 923M DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
CENTRO GESTOR : 200010000 S.G.T. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA

**OBJETIVOS/INDICADORES**

**5 IMPULSAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PREVISIÓN 2019	REALIZADO 2019
INFORMACIONES PROPORCIONADAS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTAS	200.000	170.418
ASISTENCIA EN REGISTROS TELEMÁTICOS (E-REG)	ENTRADAS EN REGISTRO	100.000	49.334
ASISTENCIA EN REGISTROS TELEMÁTICOS (OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL DE EXPEDIENTES)	ENTRADAS EN REGISTRO	25.000	7.829
CERTIFICADOS DE FIRMA ELECTRÓNICA	CERTIFICADOS	1.200	2.491
SUGERENCIAS Y QUEJAS	CASOS ATENDIDOS	900	927
ACTUALIZACIONES PAGINA WEB Y PORTALES TELEMÁTICOS	ACTUACIONES	1.000	1.200
TRAMITACIONES PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OPEN)	ACTUACIONES	75	87

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 951M ENDEUDAMIENTO

**Servicio:** 25001 DEUDA PÚBLICA

---

La Ley 9/1990, de 8 de noviembre, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, en el Capítulo I de su título IV, regula el endeudamiento y establece que constituyen el mismo todo tipo de operaciones de crédito, empréstitos y, en general, cualquier otra apelación al crédito público y privado.

La actividad de la Comunidad de Madrid como la de cualquier otra entidad que actúe en el ámbito de una economía abierta precisa para su funcionamiento continuado y regular del concurso de la financiación ajena tanto en sus modalidades de corto como de largo plazo. Sin embargo, las posibilidades de apelación al crédito externo están limitadas en su cuantía, por un lado, por la Ley de Presupuestos de cada ejercicio y, por otro por el Objetivo de Estabilidad Presupuestaria fijado de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Es este el marco fundamental en el que se ha desarrollado la ejecución de este Programa Presupuestario, con las siguientes actividades:

1. OBTENER Y GESTIONAR LA FINANCIACIÓN AJENA A LARGO PLAZO NECESARIA PAR ATENDER LOS PROGRAMAS DE INVERSIONES PRESUPUESTADOS Y EL DÉFICIT FIJADO SEGÚN EL OBJETIVO DE ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA.

La Comunidad de Madrid presentó sus presupuestos para el año 2019 incluyendo un déficit autorizado del 0,1 % del PIB regional, de acuerdo con el objetivo de estabilidad presupuestaria establecido en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 28 de julio de 2017, en los que se fijan los objetivos de estabilidad presupuestaria y de deuda pública para el conjunto de Administraciones Públicas y cada uno de sus subsectores, así como para cada una de las Comunidades Autónomas de régimen común para el periodo 2018-2020, previa aprobación en el Pleno del Consejo de Política Fiscal y Financiera celebrado el 7 de julio de 2017.

Durante el año 2019, la Comunidad de Madrid recibió una autorización de Consejo de Gobierno por importe total de 2.959 millones de euros:

- Acuerdo de 15 de enero de 2019, que autorizaba a la Comunidad de Madrid a disponer la realización de una o varias operaciones a largo plazo por importe máximo de 2.959 millones de euros correspondientes a las amortizaciones ordinarias de la Administración General (2.582 millones de euros), a la anualidad correspondiente a 2019 de la liquidación negativa de 2009 del sistema de financiación de las Comunidades Autónomas (55 millones de euros), al objetivo de estabilidad presupuestaria para 2019, equivalente al 0,1% del PIB Regional (239 millones de euros), fijado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 28 de julio de 2017, y por último, los vencimientos a largo plazo para el año 2019 del Organismo Autónomo Mercantil Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid (83 millones de euros), ante las dificultades que el mismo encontraba a la hora de obtener financiación en los mercados de capitales.

Por otro lado, se recibieron dos autorizaciones de Consejo de Ministros por un importe total de 2.750 millones de euros para realizar operaciones de préstamo a largo plazo y emisiones de deuda pública, según lo previsto en el artículo 14 de la Ley Orgánica 8/1980, de financiación de las Comunidades Autónomas, modificada por la Ley Orgánica 6/2015, de 12 de junio.

Estas autorizaciones fueron:

- Acuerdo de Consejo de Ministros de 1 de febrero de 2019, que autorizaba a la Comunidad de Madrid a realizar operaciones de préstamo a largo plazo y emisiones de deuda pública por importe máximo de 2.675 millones de euros, correspondiente a los vencimientos de 2019 de la Administración General y las necesidades de financiación a largo plazo del Organismo Mercantil Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid y de la Fundación Parque Científico de Madrid.

- Acuerdo de Consejo de Ministros de 23 de agosto de 2019, que autorizaba a la Comunidad de Madrid a realizar operaciones de préstamo a largo plazo y emisiones de deuda pública por importe de 75 millones de euros destinados a financiar el objetivo de estabilidad presupuestaria de 2019, fijado en el 0,1% del PIB Regional en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 28 de julio de 2017 y la anualidad correspondiente a 2019 de la devolución de las liquidaciones negativas del sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía del ejercicio 2009, teniendo en consideración el déficit realmente incurrido en 2017 y 2018 y la deuda a cierre de 2018 según los datos que se deducen del informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria, deuda pública y regla de gasto de los ejercicios 2017 y 2018, elaborados de conformidad con los artículos 17.4 y 17.3 de la LOEPSF, respectivamente.

Bajo el marco de estas autorizaciones, en 2019 se han formalizado por un importe global de 2.740 millones de euros las siguientes operaciones financieras a largo plazo:

- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 15 de enero de 2019 y Acuerdo de Consejo de Ministros de 1 de febrero de 2019: se han formalizado quince operaciones a largo plazo por importe conjunto de 2.665 millones de euros, de ellas una es una emisión pública sostenible, cuatro son operaciones de certificados de deuda bajo ley alemana (Schuldschein), seis préstamos de los cuales tres son sostenibles y uno de ellos además, se formalizó en tecnología Blockchain, cuatro retaps de los cuales uno es sostenible y una colocación privada.

- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 15 de enero de 2019 y Acuerdo de Consejo de Ministros de 23 de agosto de 2019: se han llevado a cabo dos operaciones financieras a largo plazo por importe global de 75 millones de euros, una de ellas es una colocación privadas y otra un retap.

La vida media del total de operaciones financieras a largo plazo realizadas en el mercado en 2019 es de 15 años y la TIR media es del 1,72 %.

En el año 2019, S&P Global Ratings modificó su rating BBB+ con perspectiva estable a A- con perspectiva positiva. Por su parte DBRS nos asignó su calificación en A (low) y perspectiva estable y Moody's afirmó su rating Baa1 con perspectiva estable.

Las agencias destacan que la Comunidad de Madrid se está recuperando a un ritmo superior a la media del conjunto nacional. Las medidas del BCE, la mejora de las condiciones de financiación, así como la recuperación de la Comunidad de Madrid en términos per cápita, de mercado laboral y de ejecución presupuestaria garantizan una buena marcha de la calificación crediticia.

En el año 2019, con el fin de reforzar su compromiso con la sostenibilidad la Comunidad de Madrid ha continuado emitiendo bono sostenible, bajo un nuevo Marco Global elaborado por la Comunidad y calificado por la Agencia de rating Sustainalytics como sólido, fiable y en armonía con los Principios de Bonos Verdes (GBP) y Sociales del “International Capital Market Association” (ICMA).

## 2. OBTENER Y GESTIONAR LA FINANCIACIÓN AJENA A CORTO PLAZO NECESARIA PARA CUBRIR LOS DESFASES TRANSITORIOS DE TESORERÍA.

Con fecha 27 de junio de 2014 la Comunidad de Madrid firmó siete Convenios de colaboración con otras tantas entidades de crédito para la prestación de los servicios de tesorería y recaudación, con vigencia desde el 1 de julio de 2014 hasta el 30 de junio de 2018 (prorrogado mediante adenda de 4 de abril de 2018 hasta 30 de junio de 2020).

En base a los citados convenios, la Comunidad de Madrid obtiene desde el 1 de julio de 2014 las siguientes fuentes de financiación a corto plazo:

- Dos líneas de crédito de 600 millones en total (300 millones por cada una de las dos entidades adjudicatarias).
- Siete contratos de crédito en cuenta corriente de 700 millones de euros en total.

A fecha 31 de diciembre de 2019 se dispone por tanto de un total de 1.300 millones de euros para cubrir desfases transitorios de tesorería. Este importe, hasta el momento, se considera suficiente para cubrir las necesidades de financiación a corto plazo de la Comunidad de Madrid.

## 3. ANÁLISIS DE LA PROCEDENCIA DE LA COBERTURA DE LOS RIESGOS DE CAMBIO E INTERÉS DERIVADOS DE LA DEUDA Y, EN SU CASO, GESTIÓN DE LA MISMA.

A cierre de 2019, el pago realizado por las operaciones de cobertura ha supuesto un gasto de 19 millones de euros. Actualmente, la Comunidad de Madrid no tiene ningún riesgo de tipo de cambio.

## 4. RACIONALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE ENDEUDAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Las líneas de actuación que han marcado la estrategia para la racionalización del endeudamiento durante el ejercicio 2019 han sido las siguientes:

- Comunidad de Madrid ha emitido deuda dentro de los límites autorizados por el artículo 39 de la Ley de Presupuestos del año 2019 y la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, dando cumplimiento a los respectivos Acuerdos de Consejo de Gobierno y de Ministros recibidos.

- Apertura de nuevas referencias líquidas en distintos plazos de la curva de deuda pública de la Comunidad de Madrid aprovechando la gran demanda de inversores tanto nacionales como extranjeros.
- Creación de un perfil de vencimientos más suave y adaptado a la capacidad financiera de la Comunidad de Madrid, cerrando operaciones en plazos más largos, aumentando con ello la vida media de la cartera de deuda.
- Mantenimiento de los costes financieros en niveles bajos, a niveles de Tesoro más un spread que se situó entre cero y 43 puntos básicos en las operaciones formalizadas en 2019.
- Realización de operaciones financieras en formato sostenible, lo que abre las puertas de la Comunidad de Madrid a una gran base inversora nacional y extranjera interesada en este tipo de proyectos.

#### 5. EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.

La ejecución del programa presupuestario 951M “Endeudamiento” de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el 2019 ha alcanzado las siguientes cifras:

- En el Capítulo 3, sobre un crédito actual de 715,87 millones de euros se ha alcanzado una ejecución del 100 %.
- En el capítulo 9 se ha ejecutado el 100 % del crédito actual, por importe de 2.606,95 millones de euros.

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 929N **GESTIÓN CENTRALIZADA**

**Servicio:** 26001 **CRÉDITOS CENTRALIZADOS**

---

En el ejercicio 2019 las competencias en el ámbito de recursos humanos estaban determinadas en el artículo 8 del Decreto 193/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, hasta la entrada en vigor del Decreto 272/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Función Pública, en cuyo artículo 9 se relacionan las competencias de la Dirección General de Recursos Humanos, por lo que, en atención a lo estipulado en el citado Decreto, se relacionan las actuaciones de capítulo I atendiendo a la información recibida de la Dirección General de Recursos Humanos.

El Capítulo I del Programa 929N se dotó en el ejercicio 2019 con un crédito inicial de 65.374.492,00 euros, de los cuales se ejecutaron directamente 81.472,10 euros y se transfirieron a otros programas 65.293.017,34 euros resultando una ejecución del 99,99 %.

Los créditos consignados en el Capítulo I del Programa 929N se encuentran fundamentalmente destinados a financiar los derechos reconocidos en ese ejercicio respecto de jubilaciones incentivadas del personal laboral, la creación de puestos de trabajo y modificación de plantillas presupuestarias, y los ajustes presupuestarios para la financiación de las obligaciones de Capítulo I.

Durante el año 2019, se han tramitado un total de 623 transferencias de crédito. Las principales actuaciones realizadas durante el ejercicio presupuestario 2019, que han tenido reflejo en las dotaciones de créditos de Capítulo I de este Programa, han sido las siguientes:

- a) En el subconcepto 12400 se han abonado las retribuciones de los funcionarios en prácticas por importe de 20.924,64 euros.
- b) En el subconcepto 16000 se han abonado los costes sociales correspondientes al anterior subconcepto por importe de 7.362,60.
- c) En el subconcepto 16101 se han abonado pensiones a favor de familiares por importe de 1.616,92 euros.
- d) El concepto 180 "Ajustes Técnicos y Crecimiento de Plantilla" refleja los créditos destinados a la creación, modificación y amortización de puestos de trabajo, así como a la realización de ajustes presupuestarios para la financiación de las obligaciones de Capítulo I.

En relación con el citado concepto se deben destacar las siguientes actuaciones:

Siguiendo el criterio establecido en la Instrucción de la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos, relativa al procedimiento para la elaboración y modificación de la relación de puestos de trabajo y de la plantilla presupuestaria de la



Comunidad de Madrid, se ha imputado al subconcepto 18005 “Provisión Gestión Centralizada Recursos Humanos” del programa 929N, el remanente de los expedientes de modificación de puestos de trabajo tramitados en el ejercicio 2019, por un importe de 1.660.240,71 euros.

Por su parte, con cargo al subconcepto 18005 del programa 929N, en el año 2019 se ha financiado la tramitación de diferentes expedientes de creación y/o modificación de puestos de trabajo, entre los que cabe destacar:

- En la D.G. de Urbanismo y Suelo de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, se han creado 12 puestos de trabajo y se han modificado otros 6 para llevar a cabo la gestión de los Consorcios Urbanísticos que ha tenido que ser asumida por la Comunidad de Madrid, lo que ha supuesto un coste de 719.986,24 euros.
- En la D.G Servicio Público de Empleo de la Consejería de Economía Empleo y Hacienda, se ha financiado, desde el subconcepto 18005, la creación de 5 puestos de trabajo naturaleza funcional denominados “Servicio de Gestión Administrativa”, lo que ha implicado un coste de 301.797,15 euros.
- En la D.G de Coordinación de la Contratación Pública de la Consejería de Economía Empleo y Hacienda, se ha financiado, desde el subconcepto 18005, la creación de 4 puestos de trabajo y la modificación de otros 8, lo que ha implicado un coste de 228.296,52 euros.
- En la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, se ha financiado, desde el subconcepto 18005, la creación de 6 puestos de trabajo y la modificación de otro por necesidad de contar con un “Área de Subvenciones y Programas Sociales” para poder disponer de una estructura permanente de puestos en la Consejería, que permita asumir la gestión de las sucesivas convocatorias de subvenciones con cargo a la asignación tributaria del 0,7 % del IRPF, lo que ha implicado un coste de 223.763,86 euros.

Con cargo al subconcepto 18009 del programa 929N, en el año 2019 se han efectuado transferencias con el objeto de contar con crédito suficiente en las partidas correspondientes para el abono del complemento de gratificaciones a determinados funcionarios de la Dirección General de Presupuestos y Recursos Humanos y del complemento de productividad devengado en 2018 a determinados funcionarios de la Dirección General de Tributos, así como para el abono a determinados empleados de las diferencias retributivas originadas durante el periodo de licencia para la realización de cursos selectivos para el ingreso en otras Administraciones Públicas. Asimismo, con cargo a este subconcepto se han efectuado transferencias que incrementan los subconceptos correspondientes para proceder al abono de sentencias firmes y pendientes de firmeza de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor, y el subconcepto 14102 “Sustitución Regímenes Especiales Seguridad Social” del programa 112C, a fin de permitir la emisión de la nómina de retribuciones JUS correspondiente al mes de noviembre.

Por otro lado, con cargo a este subconcepto se incrementan los subconceptos 15202 y 16000 de varios programas con el crédito suficiente para proceder al abono del Complemento DUES, Auxiliar Enfermería y Auxiliares Técnicos E y D, y el subconcepto

27100 “Otros Productos Farmacéuticos” del programa 312A de diversos hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

Finalmente, con cargo al subconcepto 18009 del programa 929N, en el año 2019 se ha financiado la tramitación de diferentes expedientes de creación y/o modificación de puestos de trabajo, entre los que cabe destacar:

- En virtud del Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, así como por el del Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, así como de conformidad con los respectivos Decretos de modificación de Estructura de las Consejerías afectadas, se ha procedido a la creación de los siguientes puestos de alto cargo: “Consejero de Presidencia”, “Consejero de Economía, Empleo y Competitividad”, “Consejero de Ciencia, Universidades e Innovación”, “Consejero de Vivienda y Administración Local”, “Director de Área de Transformación Digital”, “Viceconsejero de Empleo”, “Director General de Autónomos”, “Director General de Economía y Competitividad”, “Secretario General Técnico de Economía, Empleo y Competitividad”, “Viceconsejero de Ciencia, Universidades e Innovación”, “Secretario General Técnico de Ciencia, Universidades e Innovación”, “Viceconsejero de Vivienda y Administración Local”, “Secretario General Técnico de Vivienda y Administración Local”, “Director General de Infraestructuras”, “Director General de Bilingüismo”, “Viceconsejero de Deportes”, “Viceconsejero de Transparencia”, “Director General de Planificación, Coordinación, Investigación y Formación de la Actividad Física y del Deporte”, “Secretario General Técnico de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno”, “Viceconsejero de Presupuestos, Patrimonio y Contratación”, “Director General de Recursos Humanos”, “Director General de Política Financiera y Tesorería”, “Comisionado del Gobierno de Bienestar Animal”, “Director General de Coordinación Socio-Sanitaria”, con un coste total de 2.517.848,85 euros.
- Así mismo, como consecuencia de los 2 Decretos citados anteriormente, se crearon 117 puestos en las distintas consejerías, por un importe total de 5.530.774,54 euros.
- En virtud del Decreto 271/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas se han creado el puesto de Alto Cargo de “Director del Área de Política Interior y Ordenación del Juego” y los puestos de Subdirector General de Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo, Subdirector General de Personal, Subdirector General de Gestión Económico-Administrativa y Subdirector General de Análisis y Organización en la Secretaría General Técnica, por importe de 389.101,75 euros.
- En virtud del Decreto 282/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, se ha creado el puesto de Subdirector General de Transformación Digital en la Viceconsejería de Presidencia y Transformación Digital, por importe de 76.652,50 euros.

- En virtud del Decreto 287/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad se han creado los puestos de Subdirector General de Relaciones Laborales y Negociación Colectiva en la Dirección General de Trabajo y Subdirector General de Atención Integral al Emprendedor en la Dirección General de Autónomos, por importe de 153.305,00 euros.
- En virtud del Decreto 284/2019, de 5 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Ciencia, Universidades e Innovación, se han creado los puestos de Subdirector General de Personal, Subdirector General de Régimen Económico y Organización y Subdirector General de Régimen Jurídico y un Asesor Técnico, por importe de 306.610,00 euros.
- En virtud del Decreto 273/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Vivienda y Administración Local se han creado los puestos de Subdirector General de Personal, Subdirector General de Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo, Subdirector General de Gestión Económico-Administrativa y Subdirector General Análisis y Organización en la Secretaría General Técnica y el Subdirector General de Coordinación Presupuestaria de Programas de Vivienda y Entidades Gestoras de Rehabilitación en la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, por importe de 383.262,50 euros.
- En virtud del Decreto 274/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras se han creado los puestos de Subdirector General de Análisis y Organización en la Secretaría General Técnica,, Subdirector General de Seguimiento, Análisis y Estudios en la Dirección General de Carreteras y Subdirector General de Concesiones, Patrimonio y Conservación en la Dirección General de Infraestructuras de Transporte Colectivo, por importe de 229.957,50 euros.
- En virtud del Decreto 281/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, se han creado los puestos de trabajo de Subdirector General de Personal, Subdirector General de Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo, Subdirector General de Gestión Económico-Administrativa, Subdirector General de Análisis y Organización en la Secretaría General Técnica, Subdirector General de Planificación, Investigación y Formación en la Dirección General de Planificación, Coordinación, Investigación y Formación de la Actividad Física y Deporte, y Subdirector General de Estadística en la Dirección General de Estadística, por importe de 459.915,00 euros.
- Además como consecuencia de los anteriores decretos de estructura de las diversas Consejerías se han tramitado expedientes de modificación de la relación de puestos de trabajo y de la plantilla presupuestaria con objeto de crear y modificar puestos de trabajo por importe de 359.243,30 euros.

- En la Consejería de Educación e Investigación, con el fin de reforzar la plantilla laboral en las categorías de Técnico Especialista I Integrador Social, Técnico Especialista III y Titulado Medio Especialidad Fisioterapia en los Centros Docentes de Educación Especial y en las Aulas TEA, se han creado 152 puestos de trabajo por importe de 4.739.046,13 euros.
- En la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad en ejecución del “Plan de Innovación y Refuerzo de la Red de Oficinas Públicas de Empleo de la Comunidad de Madrid” cuya primera línea de actuación es la mejora cualitativa y cuantitativa de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid, se han creado 47 puestos de trabajo, por importe de 1.862.099,25 euros.
- En la Dirección General de la Función Pública de la Consejería de Hacienda y Función Pública como consecuencia del Acuerdo de 27 de septiembre de 2018, de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se distribuye el Fondo del 0,2 % de la masa salarial previsto en el artículo 18.2 de la Ley 6/2018 de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, aprobado expresa y formalmente por el Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de 2 de octubre de 2018, y con el fin de potenciar las políticas de prevención de riesgos laborales mediante el refuerzo de los medios personales de los servicios de prevención, se han creado 37 puestos de trabajo en la División de Prevención de Riesgos Laborales, por importe de 1.618.864,04 euros.
- Derivado del Acuerdo de 17 de enero de 2019, de la Comisión Mixta prevista en la Disposición Adicional Tercera del Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid para el periodo 2018-2020 y en la Disposición Adicional Segunda del Acuerdo Sectorial del personal funcionario de Administración y Servicios para el periodo 2018-2020, se han creado puestos de trabajo en diversas Consejerías por importe de 1.475.381,11 euros.
- En la Consejería de Educación y Juventud, en aplicación de lo acordado el 26 de septiembre de 2018, por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Sectorial del Personal Funcionario de Administración y Servicios de la Administración de la Comunidad de Madrid para la distribución del fondo recogido en la Disposición Adicional Tercera del Acuerdo Sectorial del Personal Funcionario de Administración y Servicios, para la revisión de puestos base, se han modificado 303 puestos de Jefe de Secretaría de Centro Docente, por importe de 485.580,90 euros.
- Por la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno como consecuencia de la modificación de la composición de dicha Comisión realizada por el Decreto 260/2019, de 1 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 5/2016, de 19 de enero, se ha creado un vocal en la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, por importe de 91.627,78 euros.

- Con motivo del reingreso al servicio activo de funcionarios procedentes de la situación administrativa de servicios especiales, se han creado 14 puestos de trabajo en diversas Consejerías por importe de 823.496,22 euros.
- Como consecuencia de necesidades organizativas en todas las Consejerías se tramitaron múltiples expedientes de modificación de la relación de puestos de trabajo y de la plantilla presupuestaria que tuvieron por objeto tanto la creación como modificación de puestos de trabajo, por importe total de 4.961.779,50 euros.

Por otro lado, con cargo al subconcepto 18010 “Provisión para puestos OPE”, del programa 929N, en el que se presupuestan los créditos destinados a financiar las modificaciones de la relación de puestos de trabajo y/o plantilla presupuestaria de la Comunidad de Madrid derivadas de la ejecución de los procesos de la Oferta de Empleo Público de la Comunidad de Madrid, en el año 2019, se ha financiado el siguiente expediente de creación de puestos de trabajo:

- La creación de 6 puestos de trabajo de naturaleza funcionarial denominados “Técnico de Gestión Tributaria”, como consecuencia de la Orden 945/2017, de 29 de marzo, de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en el Cuerpo de Subinspectores de Hacienda, de Administración Especial, (Grupo A, Subgrupo A2) de la Comunidad de Madrid, con un coste de 231.067,98 euros.

Con cargo a los subconceptos 18012 “Financiación posibles acuerdos ámbito de negociación” y 18106 “Incremento adicional masa salarial” del programa 929N se han efectuado transferencias de crédito que incrementan el subconcepto 18018 de los programas-centros gestores de cabecera y los subconceptos 16000 y 16001 de los programas a los que se encuentran adscritos los empleados con derecho al percibo del importe correspondiente a la distribución del fondo del 0,25 por 100 de la masa salarial prevista en el artículo 3. Dos del Real Decreto-ley 24/2018, de 21 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público.

Asimismo, con cargo al subconcepto 18012 se han incrementado mediante transferencias de crédito las partidas 16205 “Fondo Mejora Beneficios Sociales” y 16000 “Cuotas Sociales” de diversos programas, con el crédito suficiente para proceder al abono de las ayudas sociales concedidas a determinados empleados públicos relativas a los años 2018 y 2019, y los correspondientes costes sociales.

Se han tramitado transferencias de crédito destinadas a la realización de ajustes presupuestarios para la financiación de las obligaciones de Capítulo I, operaciones de nómina y cierre del ejercicio, dado que la característica esencial de la Sección Créditos Centralizados es la de hacer frente a nuevas necesidades o eventuales insuficiencias en las dotaciones de otros créditos. La gestión se realiza a través de transferencias de crédito a las aplicaciones presupuestarias correspondientes donde se hayan producido las citadas insuficiencias y donde se ejecutará el gasto.

Por otro lado, con cargo al subconcepto 18012 del programa 929N, en el año 2019 se ha financiado la tramitación de diferentes expedientes de creación y/o modificación de puestos de trabajo por un importe total de 4.401.707 euros, mediante los cuales se ha procedido a llevar a cabo:

- La creación de 32 puestos de carrera y la transformación de otros 144 puestos laborales en puestos de carrera, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta del vigente Convenio Colectivo Único para el Personal Laboral al Servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid (2018-2020), que establece que durante el ejercicio 2019 se destinarán 2.000.000 de euros al fondo para la creación de puestos de carrera asociados a los distintos grupos y categorías profesionales en las diferentes consejerías, incluidos los organismos y entes a ellas adscritos, bien mediante la creación de nuevos puestos bien, preferentemente, mediante la transformación de puestos de categoría previamente existentes, conforme a las necesidades organizativas internas requeridas dentro de cada una de ellas y la situación de sus plantillas, con un coste de 1.994.968,04 euros. La distribución del fondo se realizó según lo acordado en las sesiones celebradas los días 27 de junio, 1 y 2 de julio, y 27 de septiembre de 2019, por la Comisión Paritaria de Vigilancia, Control, Interpretación y Desarrollo del Convenio Colectivo, sobre la distribución del fondo para la creación de puestos de carrera.
- La creación de 63 puestos de trabajo de naturaleza laboral y funcionarial, con objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Disposición Adicional Segunda del vigente Convenio Colectivo para el personal laboral de la Comunidad de Madrid y en la Disposición Adicional Tercera del Acuerdo para el personal funcionario de Administración y Servicios de la Comunidad de Madrid, que establecen que se dotará un fondo, de 2.000.000 euros, común para el personal laboral y el personal funcionario de administración y servicios, destinado a la creación de empleo en las consejerías y los organismos y entes a ellas adscritos, con un coste de 1.995.351,03 euros. La distribución del fondo se realizó mediante Acuerdo de 27 de septiembre de 2019, de la Comisión Mixta prevista en la Disposición Adicional Tercera del Convenio y la Disposición Adicional Segunda del Acuerdo.
- La modificación de 197 puestos de trabajo de naturaleza laboral como consecuencia de la integración de cada uno de los ocupantes de los puestos de trabajo en una nueva categoría profesional y especialidad, realizada mediante Resolución del Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social. Todo ello, de conformidad con la Resolución de 13 de junio de la Directora General de la Función Pública, por la que se establecen la forma y las condiciones de integración en las especialidades incluidas dentro del sistema de clasificación profesional regulado por el Convenio Colectivo Único para el Personal Laboral al Servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid (2018-2020), con un coste de 411.387,93 euros.

El programa 929N presentó en el ejercicio 2019, además de en el Capítulo 1, dotaciones iniciales en el Capítulo 4 por 79.304.616 euros.

Dentro del Capítulo 4 y para anualidad 2019 se presupuestó en el subconcepto 44401 "Radio Televisión Madrid: Contrato-Programa" la dotación para el Contrato-Programa con Radio Televisión Madrid por importe de 74.804.616 euros tal y como determinaba el artículo 67 de la Ley 9/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019, reconociéndose obligaciones por importe de 76.936.747,12 euros, conforme modificación operada.

Asimismo, se dotaron 4.500.000 euros en el subconcepto 48009 “A Instituciones sin fines de lucro: participación institucional”.

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

---

**PROGRAMA:** 929N **GESTIÓN CENTRALIZADA**

**Servicio:** 30001 **FONDO DE CONTINGENCIA**

---

A efectos de lo dispuesto por los artículos 31 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y 9 de la Ley 9/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2019, se dotaron créditos consignados en este programa como Capítulo 5 “Fondo de Contingencia”, para atender necesidades de carácter no discrecional y no previstas en el Presupuesto inicialmente aprobado, que pudieran presentarse a lo largo del ejercicio.

La dotación de este fondo, fue la cantidad equivalente al 0,5% del presupuesto no financiero aprobado por la citada Ley de Presupuestos, suponiendo una cantidad de 100.400.000 euros.

A lo largo del ejercicio 2019 se tramitaron veintiocho modificaciones presupuestarias con destino a otras secciones, para hacer frente a incidencias sobrevenidas no previstas inicialmente como la financiación del IVA del ejercicio 2018 del ente Radio Televisión Madrid, la emergencia de necesidades derivadas de la atención a menores extranjeros no acompañados, indemnizaciones y otras ayudas a favor de las personas afectadas por acciones terroristas en el marco de la Ley 5/2018, de 17 de octubre, para la protección, reconocimiento y memoria de las víctimas del terrorismo, las obras de desamiantado del edificio donde se ubican las instalaciones del organismo autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid o el pago de sentencias devenidas firmes.