



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



PE.01 Planificación Estratégica y Revisión SGC

A5.PE.01 Plan estratégico 2024

(29 Abril de 2024).



Índice

1. INTRODUCCIÓN.	1
2. LA CARTA DE SERVICIOS DEL CRMF.	2
3. CARACTERÍSTICAS DEL CRMF DE MADRID.	8
4. EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.	10
5. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	11
6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.	13
7. DAFO (DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES).	14
8. OBJETIVOS GENERALES / ÁREAS ESTRATÉGICAS.	16
9. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO, ANÁLISIS GENERAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES Y CUADRO DE MANDOS.	24
10. CUADRO DE MANDOS: ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	24
ANEXO I: PLANES DE MEJORA y OBJETIVOS DE CALIDAD.	30
Previsión anual y desarrollo de los planes de mejora del CRMF 2022.	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO II: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CRMF DE MADRID 2022.	43
ANEXO III: INFORME- RESUMEN SOBRE APORTACIONES DEL EQUIPO TECNICO PROYECTO DE GESTION DE CENTRO Y PROPUESTAS DE MEJORA.	57
ANEXO IV: INFORME DE RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATIFACCION DE FAMILIARES DE PERSONAS USUARIAS DEL CRMF DE MADRID 2022.	63
ANEXO V: INFORME DE RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATIFACCION DE USUARIOS SOBRE ACTIVIDADES EXTERNALIZADAS EN ELO CRMF DE MADRID SEGUNDO SEMESTRE 2022.	69



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



CENTRO DE RECUPERACIÓN
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA
DE MADRID
CAMINO VALDERRIBAS, 113
28038 MADRID
TEL.91 478 10 11
Correo: CRMf.madrid@imserso.es



1. INTRODUCCIÓN.

El Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física (CRMF) de Madrid forma parte de una **red de centros de carácter estatal, gestionadas por el Imserso**, Entidad Gestora de la Seguridad Social, que tiene las competencias en materia de gestión de los servicios complementarios de las prestaciones del sistema de Seguridad Social. Los CRMF tienen una importante **regulación normativa**, a la que tiene que ceñir su funcionamiento. La más significativa son la Orden Ministerial de Trabajo y Seguridad Social de 7 de septiembre de 1982 (BOE del 22 de septiembre), que regula la naturaleza, objetivos y ámbito de actuación de los CRMF; en 1995 la Dirección General del IMSERSO emite la Circular 12/I/95, sobre organización y funcionamiento de los CRMF. Por último, y de especial consideración para la reciente **Resolución de 28 de julio de 2022**, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre **criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios** del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

El 4 de junio de 1992, por Orden del Ministerio de Asuntos Sociales (BOE del 16), se aprueba el Estatuto Básico de Centros Residenciales de Personas con Discapacidad del Imserso, incorporándose, por Orden de 30 de septiembre de 1994 (BOE del 11 de octubre) a los CRMF. Esta norma regula la convivencia en el Centro, refuerza la participación de los usuarios/as y delimita las funciones del Director. Siguiendo esta regulación, el CRMF de Madrid publica el nuevo Marco de Convivencia vigente para el 2023.

El CRMF de Madrid **comenzó a funcionar en el año 1996**, ingresando sus primeros usuarios/as durante el mes de mayo. En aquel momento, se estaba produciendo las **transferencias** del Estado a la Comunidad de Madrid en materia de servicios sociales, pero el **CRMF se mantiene como centro de ámbito estatal gestionado por el Imserso**. Con la entrada en vigor de la **Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia**, el CRMF de Madrid se encuadra, fundamentalmente, dentro del **catálogo de servicios** recogido en su artículo 15, establecido en el apartado 1 a) como **servicio de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal**.

En estos 25 años se han conquistado importantes derechos en materia de prestaciones, accesibilidad, atención a la dependencia y, aunque la integración laboral sigue siendo una asignatura pendiente, la evolución de nuestras sociedades exige nuevos planteamientos que den respuesta a las nuevas necesidades de la ciudadanía, siendo imprescindible que los centros y servicios en materia de discapacidad evolucionen con sus tiempos, con una **adecuada revisión de su visión**. **En este proceso se encuentran los CRMF gestionados por el Imserso y dependientes del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030**.

En septiembre de 2021, la **Subdirección General de gestión de centros del Imserso presenta las Estrategias de la Red** como marco de todos los planes estratégicos de los centros.

- Estrategia de desarrollo del **modelo de atención centrado en la persona** en los centros del IMSERSO.
- Estrategia de **promoción de la autonomía** y/o reducción y/o prevención de la dependencia y desinstitucionalización de población vinculada a los centros.
- Estrategia de **mejora de la accesibilidad** de las personas usuarias de los centros del IMSERSO y sus familiares o allegados.
- Estrategia **fomentar la innovación, investigación, difusión y docencia** sobre el modelo de atención a las personas mayores y colectivos en situación o riesgo de discapacidad y/o dependencia.
- Estrategia de **gestión de medioambiente** en los centros del IMSERSO.



2. LA CARTA DE SERVICIOS DEL CRMF.

2.1. Datos identificativos y fines de los centros.

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al **Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030** a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales responsable, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, de los colectivos de personas mayores y de personas en situación de dependencia así como del desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población. En su cartera de recursos se enmarcan los centros de competencia estatal para la recuperación, rehabilitación y atención a personas con discapacidad física. Existen **seis CRMF** dependientes del Imserso: en Albacete; Bergondo (A Coruña); Lardero (La Rioja); Madrid; Salamanca y San Fernando (Cádiz). Estos centros tienen un ámbito de actuación estatal, por lo que pueden acudir a ellos personas con discapacidad de cualquier punto del territorio nacional.

En la **Carta de Servicios de los C.R.M.F 2021-2024** los centros de recuperación de personas con discapacidad física del Imserso (CRMF) quedan definidos como recursos públicos que disponen de un conjunto de Programas y servicios para **facilitar la integración socio-laboral de aquellas personas que por accidente, enfermedad, causas congénitas o adquiridas, presentan una discapacidad física y/o sensorial que les impide recibir una atención recuperadora en centros ordinarios**. El objetivo de estos centros es ofrecer a las personas con discapacidad física y/o sensorial, en edad laboral, medidas que hagan posible promocionar su autonomía personal y profesional que les facilite su integración social y laboral.

Por tanto, la **población atendida son ciudadanos y ciudadanas** de la Unión Europea o de otros países con permiso de residencia, que estén en **edad laboral**, dispongan del **certificado de discapacidad** y tengan **posibilidades razonables de integración laboral**. Son personas con discapacidad física y/o sensorial y con algún nivel de dependencia. En aquel contexto, la sociedad ofrecía reducidas oportunidades de inclusión educativa y de formación, siendo la integración laboral un gran reto y compromiso para las personas e instituciones

Para conseguir este objetivo se elaboran programas individuales de recuperación, orientación y ejecución de la recuperación profesional, lo que comprende:

- La capacitación y reconversión profesional y desarrollo personal mediante oferta formativa diversificada y ajustada a las necesidades de cada persona usuaria (...)
- La nivelación cultural necesaria para una adecuada formación profesional.
- La recuperación médico-funcional y psicosocial para promover su autonomía personal.
- La readaptación o reeducación profesional, según proceda (...)
- La asistencia técnica en materia de autonomía personal, accesibilidad y tecnologías de apoyo aplicadas a la integración de las personas con discapacidad.
- La incorporación de metodologías didácticas basadas en el uso de las nuevas tecnologías, que permita desarrollar al máximo y de forma óptima, las capacidades de las personas con discapacidad física y/o sensorial y necesidades formativas especiales y que posibilite su integración laboral y desarrollo personal.
- La preparación para el empleo e integración social y personal de la persona con discapacidad física y/o sensorial mediante un sistema coordinado de orientación profesional, apoyo y acompañamiento.
- Cualquier otra actividad o servicio necesario para la adecuada recuperación profesional e inclusión social de la persona usuaria del centro.



2.2. Áreas y Servicios del CRMF.

Los servicios del CRMF se configuran en dos tipos: **servicio de atención residencial** ofreciendo alojamiento y manutención y los **servicios de atención diurna** orientados al desarrollo integral de las personas usuarias mediante la promoción de la autonomía personal y la formación. La carta de servicios de los CRMF, con su última actualización en el año 2021, los define de la siguiente manera:

- **Servicio de rehabilitación funcional.** El objetivo es potenciar las capacidades funcionales y residuales, retrasar el deterioro y paliar las complicaciones de la discapacidad.
- **Servicio de rehabilitación psicológica.** Pretende establecer, mediante una evaluación global de la persona, cuáles son sus necesidades emocionales, cognitivas y conductuales y fijar las intervenciones adecuadas que favorezcan su desarrollo individual y grupal.
- **Servicio de trabajo social.** Facilita a la persona usuaria información sobre los recursos del centro y la comunidad, potenciando las habilidades personales y sociales necesarias que promuevan una mejora en sus condiciones de vida.
- **Servicio de capacitación profesional.** Ofrece oferta formativa integrada (formación profesional ocupacional y formación base), que armoniza el nivel de cualificación requerido por el mercado laboral y los intereses profesionales de las personas usuarias.
- **Servicio de integración laboral.** Su objetivo es impulsar la integración laboral de las personas con discapacidad, facilitando la realización de prácticas en empresa.
- **Servicio de alojamiento y manutención.** Ofrece la posibilidad de residir en el centro, a las personas que vivan fuera del ámbito local del mismo, o residan en la localidad pero su situación socio – familiar así lo requiera. Este servicio está temporalmente suspendido en el CRMF de Madrid para la adecuación de sus infraestructuras.
- **Unidad de Vida Independiente** (servicio suspendido en 2021). Favorece la vida independiente de personas con discapacidad física, mediante la participación en un piso adaptado, con la finalidad de adquirir suficientes conocimientos y habilidades para una mayor autonomía personal.
- **Unidad de Autonomía Personal del CEAPAT.**
- Otros **servicios complementarios:** Talleres y actividades orientados a la participación y rehabilitación de las personas con discapacidad.

El CRMF de Madrid mantiene los servicios presentados en la Carta de Servicios del CRMF de Madrid, si bien mantiene **suspendida la atención residencial con una ocupación teórica de 57 plazas** como consecuencia a la necesaria remodelación de sus infraestructuras, siendo necesaria la ejecución de otras de adecuación y mejora de sus instalaciones desde la perspectiva del modelo de atención centrado en la persona. En el año 2024 están suspendidos los servicios Médico-Rehabilitador y Pedagogía por estar sus plazas vacantes.



2.3. Requisitos y procedimiento de admisión

Podrán solicitar plaza en el CRMF, en régimen residencial o de atención diurna, las personas con discapacidad física y/o sensorial que reúnan los siguientes **requisitos generales**:

- Tener el grado de discapacidad reconocido.
- No presentar enfermedad infecto-contagiosa ni necesitar atención de forma continuada en instituciones sanitarias.
- No presentar trastornos de conducta que puedan alterar la normal convivencia en el centro.
- Tener cumplidos dieciséis años. Excepcionalmente podrán ser admitidas personas con discapacidad física y/o sensorial, si su proceso formativo y sus necesidades personales así lo requieren, a partir de catorce años.
- Son requisitos **específicos**:
 - Mostrar posibilidades razonables de rehabilitación y recuperación profesional a juicio del equipo de valoración.
 - Poseer el nivel de conocimientos educativos necesarios para cursar la formación que se desee llevar a cabo.
 - Alcanzar la puntuación mínima requerida para el ingreso según baremo vigente.

Las solicitudes de ingreso, traslado o permutas en los centros de recuperación de personas con discapacidad física se formularán **por las personas interesadas** o por sus representantes legales y se presentarán en **cualquiera de las Direcciones Territoriales**, centros del Imsero u órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de Servicios Sociales.

2.4. Derechos de las personas usuarias de los centros

Los derechos de las personas usuarias quedan regulados en el artículo 24 del Estatuto Básico de centros residenciales, siendo publicado el Marco de Convivencia del CRMF de Madrid para el año 2023, y en donde se destacan:

- Participar activamente en las dinámicas del centro (asistir a la asamblea general y juntas de participación)
- Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidas para la atención a las personas usuarias en el ámbito del centro respectivo
- Elaborar verbalmente, o por escrito, propuestas relativas a las mejoras de los servicios, tanto a la junta de participación como a la Dirección del centro.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas y todos los demás derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



2.5. Normativa reguladora

De carácter general:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo), por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1226/2005, de 13 de octubre (BOE de 14 de octubre) por el que se establece la estructura orgánica y funciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- Resolución de 24 de febrero de 2010 (BOE de 16 de marzo), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico del IMSERSO
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre) de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE de 31 de octubre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE de 6 de diciembre de 2018), de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

De carácter específico en materia de discapacidad:

- Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos sociales por la que se publica el acuerdo del consejo territorial de Servicios sociales y el sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios.
- Real Decreto 383/1984 de 1 de febrero (BOE de 27 de febrero), por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas con discapacidad.
- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE de 21 de marzo), por el que se desarrolla en materia de pensiones no contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas.
- Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre (BOE de 26 de enero de 2000) por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento y calificación del grado de discapacidad.
- Orden de 2 de noviembre de 2000 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 17 de noviembre), por la que se determina la composición, organización y funciones de los Equipos de Valoración y Orientación y se desarrolla el procedimiento de actuación para la valoración del grado de discapacidad dentro del ámbito de la Administración.
- Orden de 12 de junio de 2001 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 26 de junio), sobre creación, composición y funciones de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración de Grado de Discapacidad.
- Orden PRE/3113/2009, de 13 de noviembre (BOE de 20 de noviembre), por la que se dictan normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, sobre rentas o ingresos computables y su imputación.
- Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre (BOE de 26 de diciembre), por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (BOE de 3 diciembre).



De carácter específico en materia de autonomía personal y situación de dependencia

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre) de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y normativa de desarrollo.
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre) por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

De carácter específico en materia de regulación de centros.

- Orden Ministerial de 7 de septiembre de 1982 (BOE, 22 de septiembre) que regula la naturaleza, objetivo y ámbito de actuación de los centros de recuperación de personas con discapacidad física dependientes del Instituto Nacional de Servicios Sociales y se constituyen como tales determinados centros.
- Orden de 4 de junio de 1992 (BOE de 16 de junio) por la que se aprueba el Estatuto básico de los centros de recuperación de personas con discapacidad física, dependientes del Instituto Nacional de Servicios Sociales. *Este párrafo estaba ya, ahora se pone por orden cronológico, antes de la Resolución de 1993.*
- Resolución de 18 de enero de 1993 (BOE de 23 de abril), de la Dirección General del Imserso, por la que se regulan los ingresos y traslados en los centros de recuperación de personas con discapacidad física.
- Orden de 30 de septiembre de 1994 (BOE de 11 de octubre) por la que se modifican determinadas normas del Estatuto básico de centros residenciales de personas con discapacidad física del Imserso, aprobado por Orden de 4 de junio de 1992.

2.6. Presentación de quejas y sugerencias.

Las personas usuarias de los centros de recuperación de personas con discapacidad física podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes **procedimientos**:

- Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro, y además, habilitado en la sede electrónica del Instituto en la dirección: <https://sede.imserso.gob.es>.
- Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- Mediante correo electrónico dirigido a la Unidad responsable de la Carta de Servicios. En la tramitación de las quejas o sugerencias presentadas se estará a lo dispuesto en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.



2.7. Compromisos de calidad recogidos en la cartera de servicios.

- Iniciar la prestación del servicio, siempre que existan plazas vacantes, en un **plazo no superior a un mes desde la notificación** de la Resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo impidan causas ajenas al centro, debidamente acreditadas.
- Elaborar el **Programa Individual Recuperador en un plazo no superior a un mes** desde el ingreso de la persona usuaria en el centro.
- **Informar individualmente** a los alumnos de los resultados académicos obtenidos cada cuatrimestre y de la evolución habida en el periodo.
- Distribuir anualmente al 100 % de las personas usuarias del centro **una encuesta para valorar su satisfacción** con la formación recibida en el centro.
- **Contestar las quejas en el plazo de 15 días hábiles** desde su recepción.

2.8. Indicadores para el seguimiento de los compromisos.

- Porcentaje de personas usuarias a las que, existiendo plazas vacantes, ha comenzado a prestárseles el servicio en un **plazo no superior a un mes desde la aceptación** del mismo, salvo que lo hayan impedido causas ajenas al centro, debidamente acreditadas
- Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha elaborado su **programa de individual recuperador en un plazo no superior a un mes** desde su ingreso en el centro.
- Porcentaje de alumnos a los que se ha informado sobre **los resultados y evolución trimestralmente**.
- Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha distribuido una encuesta para **valorar su satisfacción** con la formación recibida en el centro.
- Porcentaje **de quejas contestadas antes de los 15 días hábiles** desde su recepción.

2.8. Indicadores para de evaluación y medición.

El PE 05 del Sistema de Gestión de Calidad recoge el nuevo procedimiento de evaluación y medición de resultados, integrando en una única herramienta todas las evaluaciones contempladas para asegurar una adecuada calidad en el cumplimiento de objetivos. Las evaluaciones integradas en este procedimiento son:

- **Cuadro de mandos** de evaluación y medición (tabla genérica).
- **Carta de servicios**
- Encuesta de **satisfacción de las personas** usuarias de los servicios del centro.
- Encuestas de satisfacción de personas usuarias sobre **programas/actividades** (programas de intervención, formación para el empleo, actividades transversales y programa de soporte)
- Encuestas de satisfacción de **familias**.
- Encuestas de **liderazgo**. Encuestas de **clima laboral**.
- Ficha de **evaluación de programas**
- Guion **informe anual de trabajadores**.
- Evaluación de trabajadores de las **acciones formativas**.
- Tabla de **quejas y sugerencias**.
- **Planes de mejora y líneas estratégicas**.
- **Planca Desaparece (Plan de Calidad del Imsero)**.



3. CARACTERÍSTICAS DEL CRMF DE MADRID.

El CRMF tiene una **capacidad de atención de 57 personas en régimen residencial, y 35 en atención diurna**, si bien el área de **residencia está temporalmente cerrada** por la adecuación y mejora de sus infraestructuras, teniendo como objetivo la ejecución integral del área residencial.

En Diciembre de 2023 el nivel de ocupación del centro es de **34 personas de las 35 plazas de atención diurna y cuatro personas en trabajo previo**, A todos se les propone un programa individual de recuperación (PIR), con el objetivo de facilitar su participación activa en la sociedad, mejorando su autonomía y su formación para facilitar su integración socio laboral. En el año 2022 se realizaron con éxito estrategias para aumentar el número de personas usuarias, consiguiendo niveles óptimos de ocupación del 90% en atención diurna.

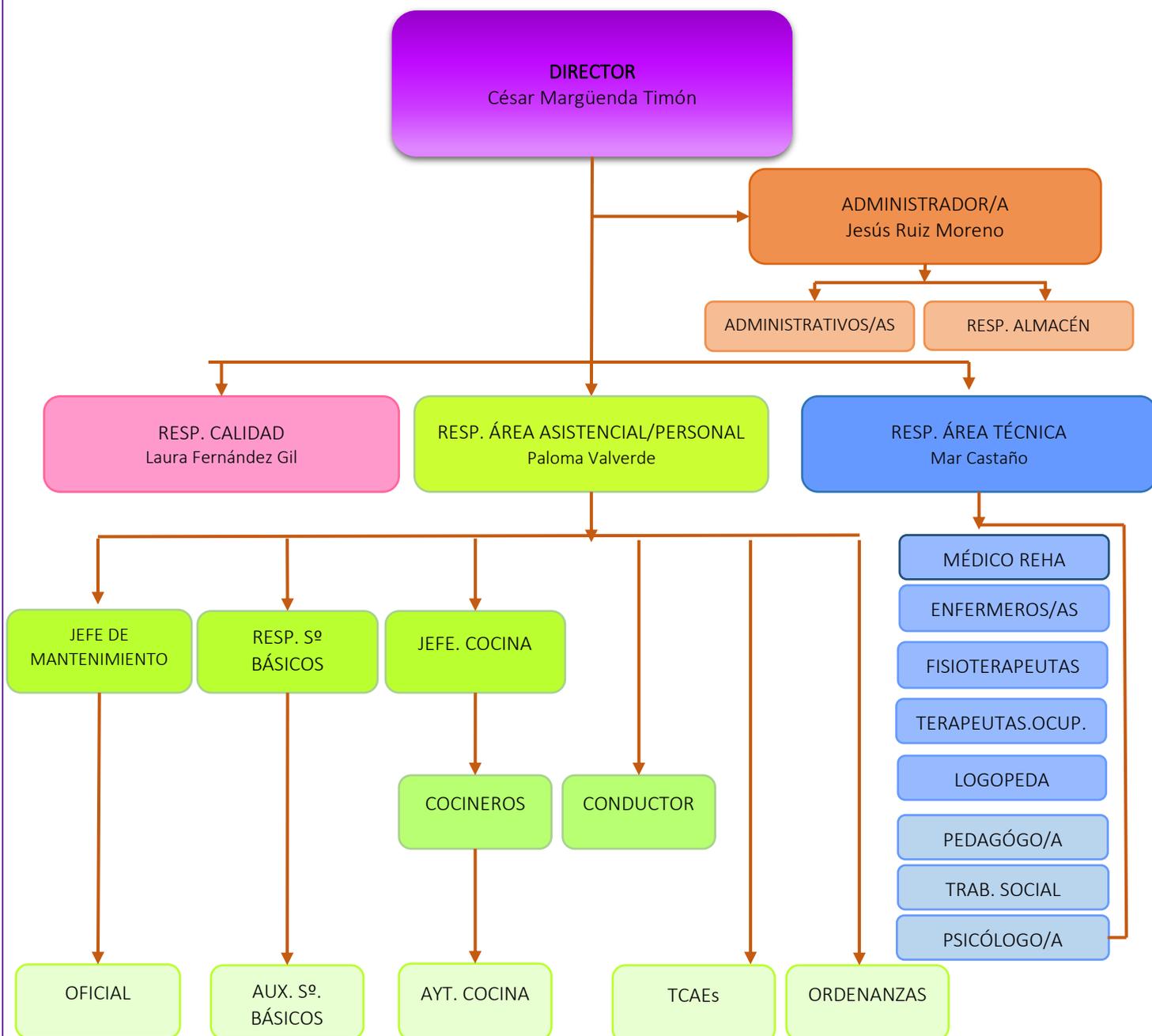
La organización cuenta con **48 empleados públicos** entre funcionarios y personal laboral de los **sesenta y seis puestos de trabajo de empleados/as públicos incluidos en la Relación de Puestos de Trabajo del Centro. Es decir, dieciséis de las plazas están vacantes**, por lo que su ordenación y organigrama ha de entenderse de manera dinámica y flexible adaptada a las nuevas necesidades de las personas usuarias y los recursos humanos disponibles en el centro, distribuyéndose de la siguiente manera en Enero de 2023:

- **Dirección.** Un Director- Gerente. César Margüenda Timón.
- **Administración:** Administrador, 2 Administrativo (1 y medio vacante), 1 Auxiliar Adm, 1
- **Área Técnica. Una responsable** del área técnica y **11 técnicos** en activo en los siguientes servicios.
 - Servicio de recuperación médico-funcional. Unidad Sanitaria: un médico rehabilitador (vacante), dos fisioterapeutas (1 vacante), dos terapeutas ocupacionales y tres enfermero/as.
 - Servicio de logopedia. Una logopeda.
 - Servicio de Psicología.
 - Servicio de Trabajo social. Una trabajadora social
 - Servicio de orientación. Una orientadora.
 - Servicio de apoyo a la dependencia.
- **Área Asistencial y Servicios Generales. Una responsable** del área asistencial, **doce TCAEs en activo** que prestan sus servicios en el área asistencial y técnica (dos vacantes) y **veinte efectivos de servicios básicos** que componen los siguientes servicios.
 - Servicio de limpieza. Nueve ayudantes de actividades técnicas y profesionales (dos vacante) y Gobernante/a (vacante)
 - Servicio de cocina. Un cocinero con funciones de jefe de cocina y dos cocineros de segunda.
 - Servicio de mantenimiento: un jefe de mantenimiento (vacante), 1 técnico (vacante)
 - Servicio de transporte. Un conductor (vacante)
 - Servicio de recepción. Tres ordenanzas.
 - Servicio de compras. Responsable de almacén.
 - Servicio de información y apoyo. Dos funcionarios E0

Además, se han externalizado las acciones formativas y otros servicios generales como informática y jardinería en ausencia de estos medios en el CRMF.



Organigrama CRMF



En cuanto a **las infraestructuras del CRMF**, el **área residencial** permanecerá temporalmente cerrada durante el año 2024 para la realización de obras de adecuación y mejora de sus instalaciones con el objetivo de poder **ofrecer nuevas plazas residenciales en el futuro**. En cuanto al **área de formación** y durante este año 2023 se hace necesario **mejorar la dotación tecnológica en las aulas y reforzar sus recursos tecnológicos para adaptarse a las nuevas demandas de teleformación**.



4. EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El equipo de dirección del CRMF ha realizado una revisión sistemática del **Sistema de Gestión de la Calidad** implementado en nuestro centro de enero a diciembre de 2021 y cuyas conclusiones son recogidas en este Plan Estratégico del CRMF en 2022. El objetivo es asegurar su **conveniencia, adecuación, eficacia y alineamiento con la planificación estratégica, así como detectar posibles oportunidades de mejora y efectuar cambios, determinando las acciones necesarias para conseguir la mejora continua.**

Para contextualizar este análisis, se realiza una **breve revisión cronológica** de los hitos en materia de calidad en el CRMF. En primer lugar, el Sistema se inició en marzo de 2010 tras una autoevaluación realizada el año anterior según el modelo EFQM. Las conclusiones de esta evaluación nos orientan a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las directrices de la norma ISO 9001 con el objetivo de implementar un sistema de mejora continua en la organización y funcionamiento del centro a través de la definición de sus procedimientos y evaluación de los mismos. Por fin, el 16 de Mayo de 2011, se obtuvo la Certificación del Sistema de Calidad bajo la Norma ISO 9001. Pero no será hasta el mes de Febrero de 2012 cuando se realizó la primera auditoría de seguimiento que contemplaba la ampliación del alcance del centro a la recuperación profesional a través de la orientación y la impartición de cursos de formación para el empleo o nivelación cultural, elemento que tras una década, es necesario volver a revisar en este Plan Estratégico.

Una de las cuestiones fundamentales en los primeros años de implementación del sistema fue la generación de una **cultura de calidad**, que comenzó a dar sus frutos en febrero de 2014 cuando se realizó la segunda auditoría de seguimiento. Posteriormente, se han ido realizando las auditorías de seguimiento en marzo de 2015 y en abril de 2019. En Febrero 2020, se realiza la auditoría interna y en Octubre 2020, la auditoría externa para la **renovación de la calificación UNE-EN ISO :9001:2015**. Por tanto, y tras el camino recorrido, el equipo de dirección realiza la revisión del sistema y toma la determinación de adecuar el Plan Estratégico del centro a la situación actual, culminando con una renovación de la misma en Octubre de 2022, siendo prevista la próxima revisión en 2023 una vez incorporado plazas vacantes que han suspendido el desarrollo de algunos de los servicios del CRMF. Por último, se han realizado otras auditorías en lo referente a LOPD y RGPD con resultado favorable así como Inspecciones de los Departamentos de Formación, Unidad Sanitaria en Centro no Sanitario y Políticas Sociales de la CAM.

En el año 2023 se refuerzan las acciones de Calidad mediante la firma de un contrato menor con auditoría interna que incluye gestión mensual de los comités de calidad, revisión y simplificación de procedimientos, revisión trimestral de procesos, auditoría interna del SGC, LOPD y RGPD. En el mes de octubre de 2023, tras la auditoría externa de AENOR, el centro recibe la **certificación de Sistema de Gestión de calidad bajo el Modelo de Atención centrado en la Persona (MACP).**

La baja del Director del Centro hasta Abril de 2024 generó una situación que alteró el SGC. Con la incorporación de la Dirección y la constitución del nuevo comité de dirección, de cara a retomar un funcionamiento normalizado del mismo, se propone los siguientes objetivos:

- **Adecuar las líneas estratégicas de 2024 a una nueva evaluación de Riesgos y Oportunidades.**
- Revisar la **codificación de los procesos** (si bien quedaron editados tras una revisión sistemática los operativos y estratégicos) se revisaron aquellos de apoyo con los que si contábamos responsable de proceso, pero en ausencia de la Dirección, al no conocer ese trabajo realizado, se valoró iniciar la revisión, generando confusión entre los anteriormente revisados por la dirección y los actualmente revisados durante el primer trimestre), objetivo prioritario en el 2º trimestre de 2024.
- Retomar las **reuniones periódicas de calidad** con carácter mensual con los responsables del proceso como eje central de la mejora continua mediante la **gestión de no conformidades y el seguimiento de las áreas de mejora.**



5. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

La estrategia **consiste en la forma de organizar los recursos** técnicos, materiales, económicos, como humanos para lograr hacer realidad con la mayor eficacia los objetivos del CRMF. La planificación estratégica consiste en el proceso de reflexión que debe desplegar el centro para establecer la estrategia a seguir.

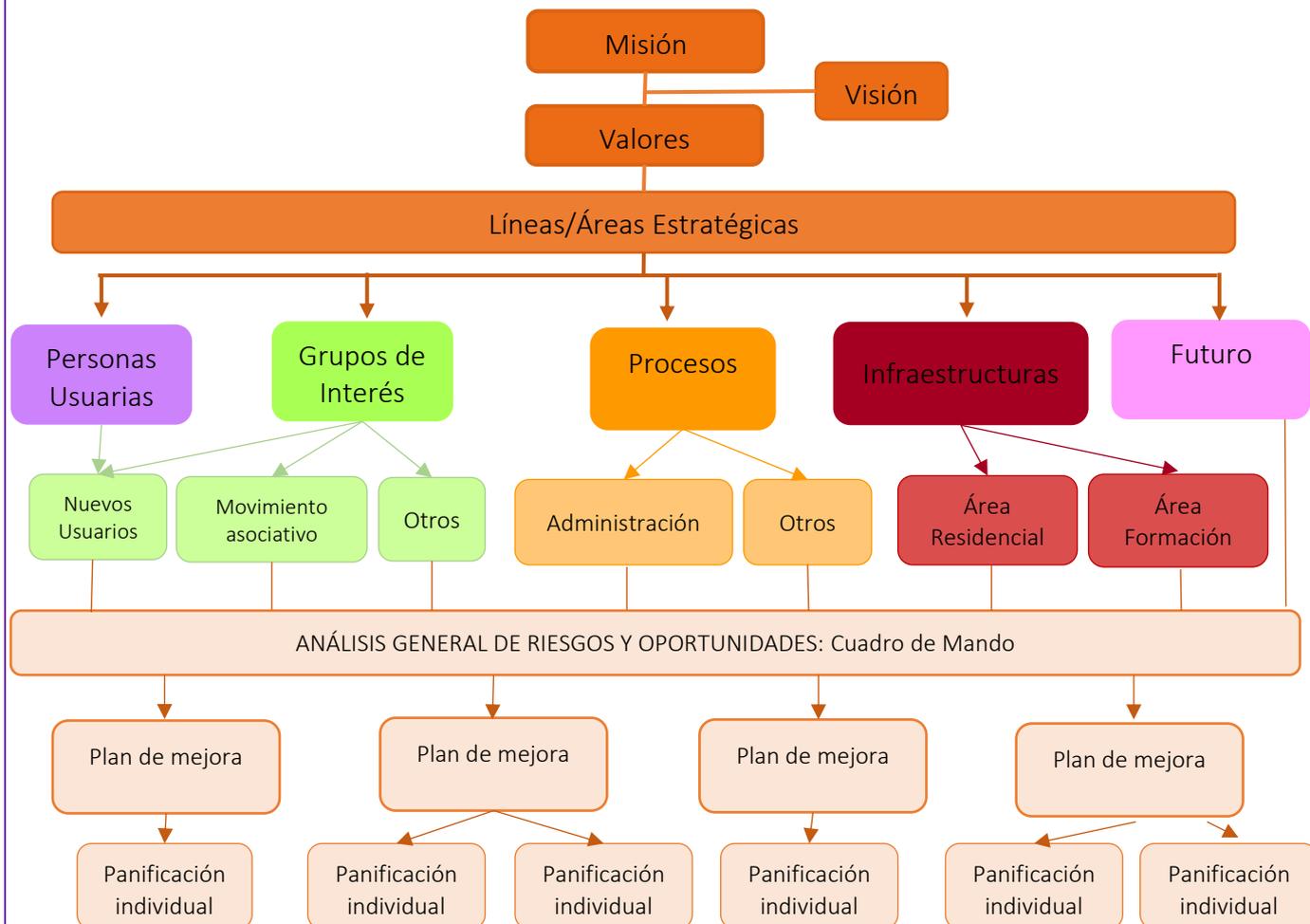
Por ello, el equipo del CRMF está realizando un gran esfuerzo para definir la planificación de las actividades de cada uno de los servicios, organizar los medios de manera armonizada y conseguir los objetivos planeados desde la base de trabajo en equipo en las siguientes áreas de influencia: **las personas usuarias, los grupos de interés, los procesos, el equipo profesional, las infraestructuras y la visión de futuro del centro**. Si bien una de las áreas de influencia recogidas en planes anteriores incluía los resultados esperados, este Plan Estratégico enfatiza en la evaluación de sus procesos más que en la de sus resultados, que serán objeto de análisis y discusión en próximas ediciones.

Para definir el Plan Estratégico del CRMF es necesario realizar unas primeras reflexiones en relación a la **cultura e identidad como centro**. La cultura de una organización se define como el conjunto de normas, actitudes, creencias, formas de pensar, usos, reglas escritas o no, formas de comportarse, compartidas y tácitamente aceptadas por todos los miembros de la organización. En los últimos años, el modelo de atención ha tendido a una actividad asistencial más individualista y centrada en la atención individual ofrecido desde cada servicio.

El modelo de atención centrado en la persona, más sistémico, dinámico y participativo se fundamenta en el trabajo en equipo para la consecución de nuestros fines mediante un Plan Estratégico conocido y compartido por todos los miembros del centro. Esta metodología supone un cambio en la propia cultura organizacional, siendo este factor clave para entender las posibles respuestas en forma de resistencias que hacen necesaria una evaluación adecuada que facilite un proceso armónico de crecimiento como centro.

En el siguiente cuadro se sintetiza el conjunto de elementos que desde la gestión nos ayudan a alcanzar los resultados esperados. Partiendo de la misión y valores, con la revisión de nuestra misión como centro, se desprenden ocho áreas estratégicas y un cuadro de mandos con los diferentes planes de mejora incorporados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Los procedimientos de coordinación y planificación son esenciales para el cumplimiento del Plan Estratégico presentado, habiendo sido revisados para su adecuada implementación por su importancia estratégica en el Sistema de Gestión de Calidad.

Por último, y como novedad del actual Plan Estratégico, éste está conformado por las líneas estratégicas determinadas por la Subdirección general de centros del Imserso.





6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

La **misión** es la razón de ser de nuestro centro y responde a la pregunta ¿por qué existimos? Las funciones de la organización pueden cambiar pero la razón de ser (misión) es difícil que varíe. Es un concepto atemporal, no tan influenciado por cambios coyunturales o factores externos. La misión del CRMF de Madrid queda definida de la siguiente manera: El CRMF de Madrid es un Centro público dependiente del IMSERSO, al servicio de las personas con discapacidad física y/o sensorial de todo el Estado Español, que ofrece a sus usuarios, tanto en régimen residencial como en centro de día, un programa individual recuperador para facilitar su integración social y laboral, tomando en consideración sus aspiraciones e intereses y procurando que las personas que trabajan en él alcancen el mayor desarrollo profesional posible”.

La **visión** es una expresión concisa de la imagen que deseamos para nuestro centro en el futuro. Sirve para marcar en el presente el rumbo que debemos seguir y ayuda a establecer objetivos para un horizonte temporal futuro. Responde a la pregunta ¿qué queremos ser en el futuro? La visión del CRMF de Madrid queda definida de la siguiente manera: “Queremos ser un centro de referencia nacional en el impulso de la participación social de las personas con discapacidad, que tiene un amplio conocimiento de los avances técnicos, que actúan con eficacia y eficiencia y comparte sus conocimientos con organizaciones afines, todo ello en un ambiente laboral cuidado. El CRMF de Madrid tiene el compromiso de ofrecer a la ciudadanía un servicio centrado en las personas con perseverancia en la calidad y en la humanización de la asistencia”. En concordancia con este compromiso se establecen las siguientes directrices:

- La realización de los servicios cumpliendo con los requisitos y condiciones para su ejecución desde la perspectiva de trabajo en equipo
- Satisfacer todos los requisitos aplicables, incluyendo los legales y reglamentarios.
- Asegurarse de que se establecen los objetivos de Calidad para cada año basados en los objetivos generales definidos en esta política.
- Revisar el Sistema definido al menos una vez al año.
- Asignar los recursos necesarios para la adecuada implantación y evolución del Sistema.
- Perseguir la mejora continua del sistema de calidad y la humanización de la asistencia.

El equipo directivo del CRMF de Madrid valora como prioritario **una nueva revisión de la visión y misión del CRMF de Madrid en estrecha coordinación con otros CRMF que ayuden a mirar al futuro de nuestro Centro** adecuadamente alineado desde la Subdirección de gestión de centros del Imsero. Un proceso de análisis sistemático y planificación de las actuaciones necesarias para la adecuación de estos elementos esenciales que han de dar respuesta a las demandas actuales de la ciudadanía en general, y a las personas que presentan una discapacidad física en particular, como población diana de nuestro recurso. Así, desde la Dirección de nuestro centro se apuesta por todas aquellas actuaciones orientadas a la elaboración de un **plan estratégico global y coordinado donde** pudieran incorporarse las diferentes realidades de los Centros de Recuperación de Personas con Discapacidad Física en el territorio español.

Los **valores** son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones del individuo. Inspiran los ejes de conducta del centro y están íntimamente relacionados con la misión y visión del mismo. Responden a la pregunta ¿en qué creemos? Los valores del CRMF de Madrid quedan definidos de la siguiente manera: **Respeto a la diversidad** de las personas, **Trabajo en equipo** y **confianza mutua**, **Compromiso** con nuestros usuarios/as, **Profesionalidad**, **Vocación de servicio**, **Interés y respeto** por las personas que forman nuestra organización (personas usuarias y trabajadoras), **Compromiso con los resultados** (comprender, asumir y adoptar los fines del CRMF en el trabajo diario), **Comportamiento ético**, **Integridad**, **humanización** de la asistencia y de las relaciones laborales, **Participación** activa de las personas usuarias y profesionales, **Dinamismo**, **Transparencia**, **Profesionalidad** e **Innovación**.



7. DAFO (DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES).

Una vez revisada la misión, visión y valores del centro, el siguiente paso consistió en recoger información para elaborar el plan estratégico partiendo de la **herramienta DAFO** para comprender la situación actual del centro mediante el examen profundo de la interacción entre las características particulares de nuestro centro y su entorno:

El **análisis externo** tiene como objetivo fundamental identificar y prever la evolución y los cambios del entorno, de las variables no controlables por el centro definidas como Amenazas y Oportunidades:

- **Amenazas.** Situaciones desfavorables, actuales o futuras, que provienen del entorno y que pueden llegar a influir negativamente en la consecución de sus fines por lo que deben desarrollarse estrategias con el fin de minimizar los daños potenciales que las amenazas pueden tener sobre su funcionamiento.
- **Oportunidades.** Son aquellos factores que resultan positivos y favorables, que se deben descubrir en el entorno en el que se actúa, y que permiten obtener ventajas.

El **análisis interno** tiene como objetivo identificar aquellos aspectos internos del centro que se deben maximizar (fortalezas) o minimizar (debilidades) para enfrentar los retos que presenta el ambiente externo, siendo relativamente variables controlables por nuestro centro: fortalezas y debilidades.

- **Fortalezas.** Capacidades favorables que posee el centro en relación con alguno de sus recursos, procesos, habilidades.
- **Debilidades.** Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable: recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, procesos que no se desarrollan positivamente.

Tras el análisis individual de los equipos profesionales del centro remitiendo sus propuestas de mejora y aportaciones en relación a las áreas de influencia definidas (personas usuarias, procesos, equipo, resultados e infraestructuras/recursos), el equipo de dirección en funciones sintetizó mediante esta herramienta de gestión toda la información aportada en las Jornadas de Reflexión realizadas en Abril de 2023.



RESUMEN DAFO 2024

Fortalezas Internas		Oportunidades Externas	
F1	El equipo valora necesarios cambios estructurales.	O1	Imsero como entidad gestora proporciona solidez
F2	Sistema de gestión de calidad consolidado.	O2	Nuevos procesos de atención desde Servicios Centrales.
F3	Valoración de la opinión de usuarios/as y profesionales.	O3	Proyecto funcional y proyecto de futuras obras en el CRMF
F4	Implantación de metodologías centradas en l persona.	O4	Presupuesto para la mejora de las infraestructuras
F5	Implantación nuevos programas en modalidad grupal	O5	Autonomía en la gestión.
F6	Buena valoración del CRMF por personas usuarias	O6	Recursos presupuestarios suficientes
F7	Nuevos liderazgos en el comité de dirección y en los equipos.	O7	Equipo subdirección orientada a la coordinación y cambio
F8	Sistema de coordinaciones consolidado	O8	Recuperar servicio de transporte
F9	Consolidación de los sistemas de participación	O9	Reconversión profesional de las TCAES
F10	Percepción de mejora del clima laboral	O10	Ubicación urbana del CRMF de Madrid
F11		O11	Nueva acreditación como centro de formación
		O12	Nueva acreditación Unidad Sanitaria en centro no sanitario
Debilidades Internas		Amenazas Externas	
D1	Suspensión de la atención residencial genera "vacío".	A1	No integración red de atención discapacidad en el territorio.
D2	Incertidumbre sobre el futuro y visión del centro.	A2	Suspensión atención residencial limita acceso nuevos usuarios.
D3	Equipo administración nuevo y con pocos RRHH.	A3	Falta de coordinación en la red centros del Imsero.
D4	Escasa formación para el empleo público.	A4	Aislamiento institucional.
D5	Escasa oferta formativa orientada al empleo.	A5	Regulación normativa obsoleta.
D6	Escasa formación TICS y MACP	A6	Escasas ventajas ante competidores (fundaciones/ centros...)
D7	Escasa integración laboral de las personas usuarias.	A7	Nula relación con SEPE y Políticas Activas de empleo.
D8	Inadecuación y obsolescencia infraestructuras	A8	Imprecisión en la reconversión profesional de TCAE sujeta a MACP
D9	Medios tecnológicos insuficientes	A9	Escasa rentabilidad social del centro
D10	Procedimientos administrativos poco definidos	A10	Cambios de profesorado por motivos no controlables
D11	Rotación de personal por traslados	A11	Desconocimiento de los SS.CC de la realidad del centro.
D12	Escasa atención a familiares.	A12	Desajuste carta de servicios y necesidades de usuarios/as
D13		A13	Obsolescencia.
D14		A14	Poca visibilidad del centro en el contexto comunitario.

El análisis DAFO fue realizado a principios de Abril de 2024 si bien, presentado en la auditoría interna. Días después y coincidiendo con la incorporación del Director, algunos elementos del DAFO relativas se ven modificadas por lo que se redice no hacer un nuevo DAFO sino revisar solo aquellas circunstancias que con su incorporación se han visto modificadas, dando como resultado este DAFO. De este nuevo análisis de la situación, más la revisión de riesgos y oportunidades realizada a finales de Abril, se actualizan las áreas estratégicas en el contexto de la nueva edición del Plan Estratégico del CRMF de Madrid de 2024.



8. OBJETIVOS GENERALES / ÁREAS ESTRATÉGICAS.

En este plan estratégico se definen cinco áreas enmarcadas en el Plan Estratégico de la Red de Centros del IMERSO, en los que hemos enmarcado los nueve planes de mejora fruto del análisis de contexto realizado, nueva matriz DAFO y evaluaciones de clientes y consideraciones del comité de dirección:

- Línea estratégica 1: Implementación del **modelo de atención centrado en la persona**. Desarrollo de nuevas metodologías orientadas a la mejora del clima convivencial.

Plan de Mejora 1. Consolidación de las metodologías de trabajo y procesos desde el nuevo paradigma del Modelo de Atención centrado en la persona.

Plan de Mejora 6. Mejorar el clima convivencial y laboral en el centro.

- Línea estratégica 2: Promoción de la autonomía personal y empoderamiento de las personas atendidas. Ampliación de grupos de interés desde el MACP. Mejora de los procesos.

Plan de Mejora 2. Fomentar la participación de las personas usuarias y la integración del CRMF en el contexto comunitario próximo.

Plan de Mejora 4. Implementación del Programa de Participación Familiar.

- Línea estratégica 3: **Mejora de la accesibilidad** en el centro mediante la constitución de los comités de accesibilidad orientado a la ejecución de obras para la mejora de las infraestructuras del centro desde una nueva mirada en las políticas de cuidados.

Plan de Mejora 7. Participación activa en el Programa Funcional del CRMF orientado a la adecuación de las infraestructuras al MACP

- Línea estratégica 4: Fomento de **la innovación, investigación, difusión y docencia** desde la revisión de la misión del centro.

Plan de Mejora 3. Explorar nuevas e innovadoras formulas en la definición de itinerarios formativo-laborales.

Plan de Mejora 9. Mejorar la visibilidad del centro en RRSS

- Línea estratégica 5: Gestión eficiente del centro y respeto al medioambiente.

Plan de Mejora 5. Mejorar la gestión administrativa y financiera del CRMF.

Plan de Mejora 8. Activación del Comité de Medio Ambiente.



Línea Estratégica 1: Implementación del modelo de atención centrado en la persona. Desarrollo de nuevas metodologías orientadas a la mejora del clima convivencial.

La atención centrada en la persona orienta la actividad de los centros hacia la calidad de vida de las personas usuarias en base al respeto de sus derechos, intereses y preferencias. Supone un marco ético que se traslada al ejercicio de derechos desde nuestra práctica profesional. Entendemos como población diana, tanto a las personas que reciben atención directa, a sus familiares o cuidadores/as y a la ciudadanía en general.

Este modelo supone un reto para la Red de centros del IMERSO. Siendo preciso identificar los **elementos clave del modelo de atención** así como el marco de trabajo para impulsar los cambios estructurales y/o funcionales que modulan los servicios que se prestan en los mismos. Este proceso se debe acompañar de herramientas de apoyo, fundamentalmente formativas, que capaciten al personal en esta ambiciosa tarea. Para ello, y en consonancia con las directrices de la Subdirección de Gestión del IMERSO, debemos desarrollar y aplicar elementos de autoevaluación que permita la identificación y abordaje de áreas de mejora para progresar en el nuevo modelo de atención. Para el desarrollo de esta línea estratégica se contará con la colaboración de empresa consultora que acompañará en el análisis e implementación de metodologías desde el Modelo de Atención centrado en la persona y dar continuidad al camino recorrido en este enfoque que se inició en el CRMF de Madrid en 2020.

En los nuevos modelos de atención centrados en la persona, **la participación es el elemento esencial que sitúa a la persona en el centro del sistema.**

Estos nuevos mecanismos forman parte de un Programa de alcance transversal, encaminado a promover la **participación activa y empoderamiento** de todas las personas usuarias, así como la participación de todo el personal del CRMF, en las diferentes actividades del mismo como sello de identidad de nuestro centro. Y por esa naturaleza transversal, es necesaria la sistematicidad que facilite canalizar la participación de las personas en sus diferentes órganos de participación así como impulsar un espacio natural de interacción en el centro con diseño de club social a medio / largo plazo. De manera global, resumimos estos mecanismos incluidos en la programación general del CRMF, manteniéndose durante el año 2023 con la constitución de una nueva Junta de Participación elegida democráticamente en 2022:

- **Asamblea General:** Órgano de participación, formado por todas las personas usuarias y todo el personal del centro.
- **Junta de participación:** Órgano de representación y participación, formado por miembros electos entre las personas usuarias del CRMF y representantes del personal del centro. Durante el año 2023 se ha simplificado la estructura de la Junta

Por último, los **recursos humanos** del CRMF de Madrid es un gran valor que asegura el cumplimiento de nuestros fines como centro. Desde los modelos de atención centrados en la persona, **el trabajo en equipos** la clave para la gestión de este valor. Un centro de atención a personas con diferentes capacidades ha de facilitar la creación de un espacio convivencial y de recuperación y para ello, es importante la generación de un **clima de convivencia adecuado y la consolidación de un trabajo en equipo favorecedor de este espacio terapéutico.** Las nuevas metodologías de trabajo en la que estamos trabajando desde 2020 nos ayudan a transitar desde un modelo de trabajo individualista y fragmentando recogido en las evaluaciones iniciales a un verdadero **trabajo en equipo** por los benéficos que comporta tanto a nivel individual como para toda la organización: no sólo sumar sino **multiplicar** con mayor aceptación de las decisiones de todos desde un espíritu colectivo y comprometido, acentuando el empoderamiento y compromiso. De este modo, vamos consolidando nuevas



sinergias más positivas, definiendo estructuras más flexibles y participativas, refuerza la responsabilidad individual, fomentar el desarrollo de habilidades sociales como la **empatía, comunicación eficaz y la resolución de conflictos y la comprensión desde una mirada más innovadoras y centrada en la evidencia.**

En este sentido, la incorporación de los nuevos equipos con una actitud muy positiva al trabajo en equipo, la consolidación de dinámicas de trabajo orientadas por el modelo en el último año, y la participación en los grupos de trabajo sobre el MACP en los centros del Imserso, han permitido orientar el trabajo al modelo y mejorar el clima convivencial y laboral, si bien, sigue siendo importante mantener un plan de mejora.

La organización del CRMF de Madrid debe facilitar el desarrollo de este nuevo paradigma, por lo que se identifican los siguientes **objetivos**:

- Diseñar **el proyecto de club social de las incipientes actividades comunitarias estructuradas del centro**, si bien el Club Social como espacio físico no podrá tener cabida hasta la realización de las obras del Centro.
- Fomentar el **empoderamiento y la participación** de las personas usuarias del CRMF, consolidando su metodología y mecanismos, diferenciados de los espacios lúdicos y de ocio.
- **Adaptación del nuevo Marco de Convivencia del centro orientado a la mejora de un clima convivencia y terapéutico desde el respeto de los derechos de las personas.**
- **Difundir** los mecanismos de participación como experiencia de buenas prácticas.
- Incorporar una vertiente de integración comunitaria en las actividades del centro, establece alianzas externas con movimiento asociativo.
- Incorporar a las personas usuarias en otros **procesos** del centro: valoración de la rueda de menús, grupo de trabajo, gestión de compras, cuidado del centro, gestión medioambiental, etc...
- **Consolidación de la figura de profesional de referencia a todo el equipo multidisciplinar.**
- Definición y desarrollo de **actividades complementarias, alternativas** y versátiles propuestas por las personas usuarias en cada planificación anual.
- Desarrollar acciones formativas, prácticas y experienciales desde este mismo enfoque.



Línea estratégica 2: Promoción de la autonomía personal y empoderamiento de las personas atendidas. Ampliación de grupos de interés desde el MACP. Mejora de los procesos.

El Sistema de gestión de Calidad y la formación de los profesionales son las mejores herramientas orientadas al cambio de modelo y a la mejora continua de la atención presada en la promoción de la autonomía personal. Este sistema incluye procesos estratégicos, operativos y de soporte, valorando mejorar algunos de estos procesos claves así como reforzar la sistematicidad en su aplicación para aumentar su eficacia. Así, el modelo de atención centrada en la persona ha de enmarcarse desde la promoción de la autonomía y garantía de accesibilidad a bienes o servicios en todo el proceso de atención, siendo necesaria una revisión de los procesos operativos desde una filosofía de mejora continua, incorporando una visión más comunitaria **en un doble sentido: facilitar la integración social y el uso de recursos comunitarios de las personas atendidas y a su vez, abrir las puertas de nuestro centro integrado en el entorno**, ampliando el alcance a otros grupos de interés, en definitiva, a la ciudadanía en su conjunto. Por ello, el CRMF de Madrid pretende innovar en nuevas metodologías que “rompan” las barreras físicas y psicológicas de nuestro centro definiendo nuevas sinergias con entidades e instituciones. Así, el elemento de la integración y el enfoque comunitario nos permite definir acciones orientadas a ampliar y reforzar los grupos de interés definidos (especialmente familias y movimiento asociativo) y hace indispensable la coordinación intersectorial y multinivel así como un trabajo en equipo multidisciplinar garantizando la continuidad de la atención más allá de la prestación de los servicios de atención directa individual.

Esta línea estratégica estuvo enormemente condicionada por la falta de efectivos durante los años 2022 y 2023, por ello, se da continuación a las acciones ya indicadas. Así, los objetivos generales orientados a promocionar la autonomía personal, reforzando los grupos de interés para incorporar la perspectiva comunitaria en nuestro proyecto son los siguientes:

- Revisión de todos los procedimientos operativos con el equipo prácticamente al completo.
- **Ampliación e innovación de los servicios y proyectos orientados a la inserción laboral, mediante el desarrollo de un nuevo servicio de intermediación laboral/búsqueda activa de empleo.**
- Mejorar la atención a las familias desarrollando un “Programa de Intervención de familias”.
- Establecer nuevas alianzas con **otros grupos de interés y colaboradores** para el desarrollo del Proyecto de centro: universidades, tejido asociativo etc.
- Definir líneas de colaboración con el **SEPE y Servicio de Políticas activas de empleo** para difundir las actividades formativas y otras acciones que impulsen los itinerarios formativo-laborales.
- **Incorporar acciones y programas de integración comunitaria en el contexto próximo del barrio** desde los diferentes mecanismos de participación y equipo general del centro.
- Implementar de manera sistemática el **Procedimiento de atención del equipo de Auxiliares** mediante su revisión sistemática, formación y adaptación a las circunstancias del día a día.
- Revisar la metodología de seguimiento de indicadores del CRMF (P.E.05 Cuadro de mandos).



Línea estratégica 3: Mejora de las infraestructuras y accesibilidad.

El edificio en el cual se alberga el C.R.M.F. de Madrid tiene una antigüedad de 30 años. El paso del tiempo y los cambios en materia de accesibilidad, confortabilidad de sus espacios, instalaciones y eficiencia energética hacen necesaria la actualización de las instalaciones del Centro para adecuarlas a la realidad actual y normativa vigente. Para subsanar las deficiencias que presenta el Centro, se proyectan **la ejecución de obras para la adecuación del edificio, dando prioridad al área residencial, suspendida total o parcialmente desde 2015**. Esta actuación es valorada como **primordial para el equipo de dirección del C.R.M.F** por las consecuencias derivadas de la suspensión de la actividad residencial en los últimos años: las oportunidades que dejamos de ofrecer a usuarios potenciales fuera de nuestra comunidad autónoma o incluso de Madrid pero con dificultades para acceder de forma diaria a los servicios asistenciales, psicosociales y socio laborales; la imposibilidad de dar cumplimiento a la cartera de servicios a las que tienen derecho las personas que solicitan plaza en nuestro centro y por las limitaciones para ofrecer un tratamiento integral al no poder ofrecer alojamiento y atención continuada para fomentar una vida independiente.

En el año 2014 el anterior equipo directivo presenta un **Proyecto para la reforma integral del CRMF de Madrid** y desde la fecha, la cartera de servicios prestada en el centro ha estado condicionada por la ejecución de esa obra, que permanece sin actividad asistencial hasta hoy. Además de las consecuencias en la propia prestación de servicios, la suspensión de la actividad residencial ha tenido una repercusión en la **motivación del equipo de profesionales** –fundamentalmente del equipo de TCAEs - generando una gran frustración como equipo al no ver ejecutado un proyecto que año tras año se aplaza por uno u otro motivo.

Pero a raíz de la pandemia generada por el Covid y haciendo de una crisis una oportunidad, el IMSERSO ha realizado una revisión estrategia global para los próximos años, en donde este nuevo proyecto ha tenido un gran impulso mediante la propuesta de participar en el **programa funcional, junto con otros centros, para la adecuación de sus espacios a los nuevos paradigmas, así como mejorar la accesibilidad e integración de nuestro centro en el entorno más próximo**, orientada a la ejecución de la obra del centro.

Por otro lado, en el 2023 el Imsero firma un contrato público con empresa de arquitectura para el desarrollo de los planos adaptado al MACP y a los usos presentes y futuros del centro. Para ello, se definen en el primer trimestre reuniones semanales entre todos los agentes implicados internos y externos para el desarrollo del mismo.

Los objetivos generales relativos a esta área, por tanto pueden dividirse en dos apartados: aquellas actuaciones actuales (reversibles y/o compatibles) en los espacios del CRMF y por otro lado, las acciones orientadas a la ejecución de obra integral del edificio y su funcionalidad desde la perspectiva del modelo de atención centrado en la persona.

- Participación activa en el **Proyecto Funcional** de obras del CRMF de Madrid
- Ejecutar el Plan de Inversiones del CRMF de 2023 para la **mejora de los recursos tecnológicos del área de formación del CRMF** y poder facilitar una modalidad de formación presencial y/o virtual.
- **Mejorar la calidad de los bienes, servicios y suministros** contratados con una adecuada definición de PPT y selección de proveedores según procedimientos de contratación.



- Asegurar el acceso de las personas usuarias a nuestro centro con dificultades de accesibilidad mediante mantenimiento del **transporte no sanitario**.
- Desarrollo de proyectos **de accesibilidad cognitiva en coordinación con CEAPAT y otros CRMF**.
- Revisar/ Actualizar los sistemas de seguridad de las instalaciones y su perímetro.
- Desarrollo de las comisiones de accesibilidad incorporado del Plan Estratégico de centros del Imserso



Línea estratégica 4. Definir una visión de futuro del CRMF, innovación y difusión.

La red de centros del IMSERSO impulsará la innovación, investigación, difusión de información y docencia sobre el modelo de atención centrada en la persona con objeto de reducir la dependencia y mejorar la calidad de vida. Nuestra entidad, como Instituto Nacional de Servicios Sociales con competencias estatales ha de ser el referente en la materia desde la innovación, investigación y desarrollo. Si bien estas actuaciones son más próxima a otra tipología de centros –Centros de Referencia Estatal- cada centro ha de impulsar la innovación y desarrollo desde su cartera de servicios en colaboración con las instituciones o entidades sectoriales respectivas como son las universidades u otros organismos. Por ello, en esta primera etapa, la difusión de las actividades de nuestro centro es una de las primeras acciones contempladas en este objetivo general.

Aunque nos falta un gran camino por recorrer, tenemos parte del camino recorrido. Por ello, la **identificación de buenas prácticas en el CRMF** y la innovación en programas y actividades de nuestro día a día ayudarán a avanzar en este sentido. De este modo, desde el CRMF de Madrid, los objetivos generales son los siguientes:

- Incorporación paulatina de una cultura de **innovación y modernización** en todas las áreas.
- **Participación activa de los profesionales y del centro en los espacios relativos a la proyección de futuro del IMSERSO y proyectos innovadores en colaboración con otros centros.**
- Adaptar el funcionamiento del centro a los **actuales y cambios legislativos.**
- **Divulgar el proyecto técnico** del CRMF y sus propias metodologías mediante el **Plan de Comunicación** impulsando la página web y los espacios colaborativos.
- **Mejorar la difusión del centro y de las actividades desarrolladas en él, mediante la utilización de redes sociales y otros formatos.**
- Desarrollo de **experiencias piloto de integración comunitaria** como elemento clave y bidireccional.
- **Identificación de buenas prácticas, sistematización y difusión.**
- Mejorar el conocimiento del equipo profesional del CRMF de Madrid del Modelo de atención integral centrada en la persona, mediante la constitución de la sesión de Análisis de casos.



Línea estratégica 5: Gestión eficiente del centro y respeto al medio ambiente

Formamos parte de un entorno interrelacionado en el que las decisiones tomadas en nuestros diferentes ámbitos de actividad impactan globalmente sobre la preservación de nuestros recursos naturales. Considerando esta **protección del medio ambiente** como una responsabilidad es necesario que el **IMERSO se posicione como una institución comprometida** con ella y que dentro de las posibilidades administrativas y presupuestarias que existen, comencemos a poner en práctica un conjunto de medidas y actuaciones que repercutan en un incremento de la sostenibilidad. Por ello, incorporamos en nuestros proyectos una dimensión relativa a la protección del medio ambiente como punto de partida de futuras actuaciones definidas por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

No obstante, la situación que previsiblemente más va a recuperar la gestión eficiente del centro es la incorporación de la figura del Administrador a finales de 2023, si bien durante el año 2024 se dotará al departamento de mas efectivos. De este modo, los objetivos generales relativos a esta área son:

- Mejora de la **gestión económica y administrativa** del CRMF de Madrid mediante la incorporación del Administrador y la consolidación de equipo y procesos administrativos.
- **Incorporación de criterios medioambientales** en todos los contratos públicos formulados por el CRMF según su naturaleza
- Activar **del comité de medioambiente** como fórmula de evaluación e implementación de acciones orientadas a la protección del medio ambiente.
- **Disminuir el uso de plásticos y papel** sustituyendo materiales fungibles por materiales reciclados.
- Fomentar la **cultura de protección** del medioambiente en personas usuarias y profesionales de manera transversal y programas de intervención, mecanismos de participación etc.
- Análisis actuaciones de protección del medioambiente en el **proyecto de obra del CRMF**.
- Definir estrategias para **disminuir un impacto negativo en el medio ambiente en las diferentes modalidades de contratación pública**.
- Mejora de la **eficiencia energética** en el CRMF propuestas por el comité de medioambiente del centro. *2º Semestre*



9. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO, ANÁLISIS GENERAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES Y CUADRO DE MANDOS.

Esta metodología nos ayuda a identificar las diferentes estrategias que podemos, identificando a su vez los factores críticos de éxito que son las pocas cosas clave que nuestro centro debe hacer para llegar a una adecuada consecución de nuestros objetivos. Los **factores críticos de éxito del CRMF son:**

- Mantener nivel de satisfacción de las personas usuarias del CRMF.
- Mantener programas de intervención centrados en la autonomía y participación.
- Mantener el número de personas atendidas en el centro entorno al 100%
- Ofrecer nueva oferta formativa de cursos acreditados.
- Cumplir requerimientos de la Ley de contratos.
- Mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.
- Participar en el Proyecto Funcional de obras.
- Mejorar la planificación estratégica del centro.

Los objetivos generales definidos recogen estos **factores críticos de éxito y ayudan a definir y conformar el Cuadro de Mando que recoge los Planes de mejora** identificados por el propio sistema, así como los incorporados desde la Carta de Servicios. Para asegurar su cumplimiento, estos Planes de mejora son incorporados a las planificaciones individuales de cada profesional para una adecuada gestión de los recursos humanos en el mismo.

10. CUADRO DE MANDOS: ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Llegando este momento, contamos con una cantidad suficiente de información y unas elecciones estratégicas de alto nivel que nos ayudan a definir el cuadro de mandos que traduce la visión de nuestro centro en un amplio conjunto de medidas de actuación estratégica, combinando los indicadores de diferente índole (personas usuarias, grupos de interés, procesos, equipo, recursos económicos, infraestructuras y futuro de nuestro centro.) y articulados mediante los diferentes planes de mejora. Es una herramienta que permite comunicar al equipo y alinear a todos los miembros de la organización con sus nuevas estrategias a partir de las planificaciones multinivel.

8. ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES. A4 PO.01 ANALISIS DE CONTEXTO RIESGOS Y

OPORTUNIDADES. Abril 2024

FECHA PROCESO	RIESGO OPORTUNIDAD	Descripción Riesgo/oportunidad	G/ IP	P	C	TOTAL	Seguimiento/ control	PLAN DE MEJORA	
								2023	2024
1.PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (Director)	RIESGOS	La normativa relativa a la gestión de CRMF será un lastre en el desarrollo del nuevo proyecto de centro, atendiendo al MACP	2	4	0	0	Participación activa grupos de decisión.	0	0
		Aislamiento institucional en la red de centros IMSERSO.	3	3	1	9	Mejorar comunicación SS.CC y grupos de decisión	4	9
		Incertidumbres cambios políticos y organizativos del 6IMSERSO y su afectación en el centro.	3	5	0	0		0	0
	OPORTUNIDAD	Participación e integración comunitaria como sello de identidad	2	3	2	12	Plan de Mejora 1. MACP	6	12
		Consolidar cartera asistencial adaptada a las demandas de la ciudadanía con la incorporación de nuevos efectivos	2	3	2	12	Plan de mejora 10. Nuevos Servicios	6	12
		Promover la Participación y empoderamiento usuarios/AS.	2	3	1	6	Plan de mejora 1. MACP	6	12
		Incorporar el talento, creatividad, actitud positiva hacia el trabajo y el proyecto del equipo recientemente incorporado	3	3	2	18	Plan de Mejora 6. Clima laboral		
Ejecución de obras en el centro adaptada a nuevas necesidades y modelo de atención centrado en la persona.	3	5	1	6	Plan de mejora 7. Obras.	6	15		
2. GESTIÓN ECONÓMICA. (ADMIRACIÓN)	RIESGOS	Efectivos del Dep. de administración insuficientes.	3	5	1	15	Plan de mejora 5. Administración	10	15
		Incorporación Administrador y equipo motivado	3	2	2	12		-	12
3..ACOGIDA Y EVALUACIÓN (RAT)	RIESGOS	Complejidad cuaderno de evaluación	1	3	2	6	A2-A3 DEL PO 01. Cuaderno de evaluación.		6
		Consolidar proceso operativo tras incorporación efectivos	1	3	2	6	PO 01 Movimiento Asistencial		6
	OPORTUNIDAD	Incorporación de las TCAES en la evaluación	3	4	1		Evaluación TCAES PO 10 Cuidados y apoyo a la Dep.		12
4. ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN (RAAR)	RIESGOS	Suspensión de la actividad residencial del centro	3	5	1	15		15	15
		Limitación de entradas de usuarios de otras CC.AA.	1	1	0	0	Plan de Mejora 7. Obras		
	OPORTUNIDAD	Ejecución de obras y apertura de residencia	2	5	1	15	Plan de Mejora 7	DIR	X



5. CUIDADOS Y APOYO (RAAR)	RIESGOS	Inadecuados cuidados por falta de formación y reciclaje profesional del colectivo de TCAES	1	4	2	8	Plan de Formación Interna	8	8
		Inadecuados cuidados por edad avanzada de personal auxiliar	3	4	0	0	OPE Renovación generacional	0	0
	OPORTUNIDAD	Mejora del clima laboral del colectivo de TCAES interna y externamente.	3	4	1	12	Plan de Mejora 6. Clima laboral	6	12
		Ampliación de los apoyos a las esferas relacionales y afectivas	2	3	2	12	Plan de Mejora 1. MACP	12	12
		Consolidación de la figura de profesional de referencia	2	4	2	16	Plan de Mejora 1.MACP	16	16
6. RIENTACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (PEDAGOGA)	RIESGOS	Escaso número de personas con itinerario formativo-laboral	1	4	1	4		4	4
		Obsolescencia de metodologías de intervención	2	4	2	16	Plan de Mejora 3. Laboral	16	16
		Escaso número de inserciones laborales	1	5	1	5	P. Acompañamiento empleo	5	
	OPORTUNIDAD	Diseño de nuevas fórmulas de apoyo académico	2	3	2	12	P. Aula Abierta	12	12
		Facilitar integración laboral de los usuarios con itinerario laboral	2	3	1	6	P. Acompañamiento empleo	6	12
		Consolidación de los cursos de formación acreditada	2	3	1	6		12	6
7. RECUPERACIÓN MEDICO-FUNCIONAL (MEDICO)	RIESGOS	Suspensión Servicio médico por falta de cobertura de plaza	3	3	0	0		0	0
		Especificidad del rol del médico rehabilitador diferente a AP	1	3	0	0		0	0
		Dificultad incorporar médico por condiciones poco atractivas	3	3	0	0		0	0
	OPORTUNIDAD	Incorporar acciones del área médica en el nuevo procedimiento del Servicio de enfermería	3	2	1	6			6
8. ATENCIÓN PSICOLÓGICA (PSICÓLOGO/A)	RIESGOS								
	OPORTUNIDAD	Recuperación servicio de psicología con nuevo efectivo	4	3	1	12	PO 08 Psicología (Nuevo)	6	12
9. INTERVENCIÓN COMUNITARIA (TS)	RIESGOS								
	OPORTUNIDAD	Atención a las familias como grupo de interés prioritario	3	3	2	18	Plan de Mejora 4. Familias	9	18
		Nuevo enfoque integración comunitaria propia del MACP	2	3	2	12	Plan de Mejora 1. MACP	TS	X
		Recuperación Servicio de Trabajo social .nuevo procedimiento	4	3	2	12	PO 07 Trabajo Social		12
10. INT. LOGOPEDIA (LOGOPEDA)	RIESGOS	Suspensión Servicio de Logopedia por no cobertura de plaza			0	0			
	OPORTUNIDAD	Abordar área de comunicación desde otras áreas y servicios.	3	3	1	9	P. Comunicación y P. Derechos.		9

FICHA PROCESO	RIESGO OPORTUNIDAD	Descripción Riesgo/opportunidad	G/ IP	P	C	TOTAL	Seguimiento/ control	PLAN DE MEJORA	
								2023	2024
11. VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO (RAT)	RIESGOS	Complejidad sistemas de valoración y seguimiento	1	2	2	4			4
		Limitaciones programa APICE	2	2		4			4
	OPORTUNIDAD	Mejora seguimiento semestral casos y análisis de casos.	1	2	3	6	Plan de coordinaciones		6
12. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (DIRECTOR)	RIESGOS	Obsolescencia de procedimientos y servicios.	1	3	2	6	SGC. Comité de calidad		6
		Ausencia de profesionales condiciona la organización.	3	4	0	0	OPE	0	0
	OPORTUNIDAD	Consolidación metodologías de trabajo	2	3	2	12	Plan de mejora 1. MACP	12	12
		Mejora en la coordinación de los equipos	2	3	2	16	Plan de coordinaciones	16	12
13. GESTIÓN DOCUMENTAL (DIR)	RIESGOS	El trabajo diario descuida gestión documental	1	4	2	8			
		Escasa competencia digital del colectivo de TCAES	1	4	1	4			
	OPORTUNIDAD	La planificación multinivel facilita organización de procesos	1	4	2	8	Procedimiento de planificación		
14. INSTALACIONES Y EQUIPOS	RIESGOS	Obsolescencia de equipos tecnológicos e instalaciones	4	4	1	16	Plan de Mejora 7. Obras	12	16
	OPORTUNIDAD	Proyecto funcional orientado a la ejecución de obras	3	5	1	15	Plan de Mejora 7. Obras	15	15
15. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN (DIRECTOR)	RIESGOS	Inadecuada comunicación interna	2	4	2	16	Plan de Mejora 6	16	16
		Insuficiente comunicación externa	2	3	1	6		6	6
	OPORTUNIDAD	Uso de Redes Sociales y otras aplicaciones	2	3	2	12	Plan de Mejora 9. RRSS		12
16. GESTIÓN DE RR.HH (DIRECTOR)	RIESGOS	Alto número de vacantes sin cubrir	3	5	0	0	OPE	0	0
		Funciones Auxiliares recogidas convenio sin actualizar	3	5	0	0		0	0
	OPORTUNIDAD	Incorporación efectivos con actitud positiva.	3	3	2	12	Área de Mejora 1	0	12
		Participación paulatina de TCAES en el proyecto de centro	3	3	1	9			9



17. RIESGOS LABORALES (DIRECTOR)	RIESGOS	Estrés laboral derivado del clima laboral	2	4	2	16	Plan de Mejora 6. Clima		12
	OPORTUNIDAD	Consolidación modelo aumenta seguridad	1	4	2	8			8
18. SATISFACCIÓN GRUPOS DE INTERÉS (CALIDAD)	RIESGOS	La consolidación del trabajo dificulta interacción otros grupos	1	2	2	4			
		Grupos de interés con dinámicas del pasado	1	3	2	6			
	OPORTUNIDAD	Implicaciones de las familias	2	3	2	12	Plan de Mejora 4. Familias		12
		Incorporación de efectivos mejora satisfacción de grupos	2	3	1	6			6
		Revisión y actualización sistemas de evaluación	2	3	2	12	PE 02 Evaluación		12
		Incorporación nueva Responsable de Calidad	3	3	2	18		0	18
19. EVALUA. Y MEJORA CONTINUA (R. CALIDAD)	RIESGOS	No información de NC según procedimiento	1	5	2	10		10	10
		Consolidación del Sistema de Gestión de Calidad	2	3	2	12	Auditorias	12	12
	OPORTUNIDAD	Nuevos profesionales con nuevos procedimientos	2	3	2	12	SGC		12
		Incorporación nueva Responsable de Calidad	2	3	2	18			18



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



IMERSO



C.R.M.F. MADRID

CENTRO DE RECUPERACIÓN
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA
DE MADRID

CAMINO VALDERRIBAS, 113
28038 MADRID
TEL.91 478 10 11
Correo: CRMf.madrid@imerso.es



ANEXO I: PLANES DE MEJORA y OBJETIVOS DE CALIDAD DE 2024

Tras el análisis de las áreas estratégicas/ objetivos generales fruto de los diferentes sistemas cruzados de evaluación, nos centraremos sólo en aquellos **objetivos específicos que mediante planes de mejora requieren de la participación activa de los profesionales del CRMF de Madrid y que tienen una función estratégica en el desarrollo del Modelo de Atención Centrado en la Persona en periodo de 2024 y que fueron iniciados en el año 2023.**

Los planes de mejora identificados son los siguientes, si bien la constitución de equipos de trabajo para la definición de las áreas de mejora puede identificar nuevas áreas –siguiendo la misma metodología:

Plan de mejora Nº 1: Consolidar la metodología de trabajo del CRMF.

Plan de mejora Nº 2: Fomentar el empoderamiento y la participación como sello de identidad del CRMF de Madrid.

Plan de mejora Nº 3: Nuevas fórmulas de itinerarios formativos – laborales.

Plan de Mejora Nº 4: Consolidar el programa de participación familiar.

Plan de Mejora Nº 5: Consolidar la gestión económica y administrativa del centro.

Plan de Mejora 6: Creación de un grupo Multidisciplinar para la mejora del trabajo en equipo, comunicación y clima convivencial.

Plan de Mejora 7: Participación en el Proyecto funcional de obras de adecuación del CRMF adaptado al Modelo de atención centrado en la persona.

Plan de Mejora 8: Constitución del Comité de Medio ambiente del CRMF de Madrid.

Plan de Mejora 9: Mejora de la visibilidad del CRMF de Madrid en redes sociales y otras plataformas.

Plan de Mejora 10. Integración efectiva de los nuevos profesionales. Nuevos Servicios del CRMF y cumplimiento de los nuevos procedimientos operativos de los servicios suspendidos. **(Conseguido en el 1er trimestre del año 2024, por lo que no requieren acción de mejora en la realización de este Plan Estratégico).**

PLAN DE MEJORA 1. CONSOLIDAR LA METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL CRMF.

El equipo de profesionales del CRMF de Madrid ha conseguido en cuatro años un **cambio de mirada** en la organización y atención desde el paradigma centrado en la persona si bien muchos de estos procedimientos desde el actual modelo no han podido verse plenamente consolidados en ausencia de efectivos y otras vicisitudes acaecidas en este periodo. Entre todas y todos, hemos conseguido **adaptar los servicios, programas y actividades del centro a una realidad en constante movimiento**, a pesar de las enormes dificultades sobrevenidas por la pandemia sanitaria que aún seguimos padeciendo y múltiples variables tales como la cobertura de plazas o las resistencias al cambio de paradigma.

Pero el año 2023 ha supuesto la **consolidación de nuestras metodologías y procesos** en su definición, si bien una vez constituido el equipo técnico casi al completo (excepto médico-rehabilitador y logopedia) está consolidación ha de ponerse en juego en el día a día del centro con todos los recursos disponibles.

Las áreas de mejora de este plan para la consolidación de la metodología de trabajo que han sido ya consolidadas han sido las mejoras en el **Plan de coordinaciones ya incorporadas en 2024, constitución de un nuevo equipo de dirección** tras el buen funcionamiento de nuevos miembros durante la constitución del Comité de Dirección en funciones en ausencia del Director y Responsable del Area Asistencial, **ampliación de la figura de profesional de referencia, incorporación de la figura del profesional de referencia de proyectos y actividades externalizadas, las metodologías de intervención individual y grupal y la mejora en los sistema de evaluación de personas usuarias.**

En el CRMF de Madrid, en 2024, y tras la **certificación de calidad en el MACP**, se realizan las siguientes acciones de mejora encaminadas a la consolidación del modelo:

- Incorporación del colectivo de **TCAEs activamente en el MACP.**
- Diseño de herramienta para a atención a la persona usuaria: **Mapa de vida.**
- Revisión de los procedimientos de cuidados y apoyo
- Creación de la **figura de profesional de cercanía.**

PLAN DE MEJORA Nº 2 FOMENTA LA PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN COMO SELLO DE IDENTIDAD DEL CRMF DE MADRID.

En los nuevos modelos de atención centrados en la persona, la **participación y la integración es el elemento esencial** que sitúa a la persona en el centro del sistema. De hecho, larga es la tradición de diferentes espacios de participación incluidos en la propia normativa del centro tales como las Juntas de Participación o la subcomisión de ocio si bien, desde el año 2021 el CRMF de Madrid apostó por una nueva definición de los mecanismos de participación como sello de identidad de nuestro centro, y la relevancia de la integración tanto comunitaria desde la perspectiva del proyecto de vida de la persona como del centro en su dimensión comunitaria.

Es un perspectiva de **alcance transversal**, encaminado a promover la participación y empoderamiento de todas las personas usuarias, así como la participación de todo el personal del CRMF, en las diferentes actividades del mismo. Hemos avanzado durante los últimos años en incorporar la integración como elemento esencial de las intervenciones si bien durante el año 2024 pretendemos consolidar el concepto de integración del CRMF en su contexto próximo, fundamentalmente en el tejido asociativo de nuestra comunidad.

El CRMF ya ha consolidado hasta la fecha los diferentes mecanismos de participación, asambleas ordinarias, Juntas de participación, actividades de integración comunitaria, programa de ocio etc. Otras acciones que fueron definido como objetivo han tenido que verse suspendidas hasta la realización de la obra de mejora de las infraestructuras (como el proyecto de cafetería o el proyecto de club social).

Por tanto, en 2024 nos centraremos en la integración del CRMF de Madrid en la red de entidades y asociaciones próximas como objetivos a monitorizar (si bien el proyecto de centro sigue creciendo en su dimensión de integración social y laboral en el plano del Plan de Intervención de las personas usuarias del centro), definiendo los siguientes objetivos en nuestro cuadro de mandos:

- Incorporación del equipo en **mesas de trabajo sectoriales** del barrio así como otras actividades en el ámbito comunitario que faciliten el diálogo asociativo.
- Participación en eventos relacionados con la diversidad y la igualdad, tanto de entidades públicas como de la red asociativa.
- Organización de eventos en el centro de proyección externa cuyo objetivo esencial sea tanto la **sensibilización, difusión o transferencia de conocimientos** y experiencias.

PLAN DE MEJORA 3: NUEVAS FORMULAS DE ITINERARIOS FORMATIVO-LABORALES.

1. Nuevas fórmulas de apoyo académico: Integración educativa en Aula Abierta: La tradición en el CRMF de Madrid desde el inicio de su actividad formativa en el año 1996 hasta el pasado año académico 2019/2020 ha sido la impartición de los módulos de la E.S.O en las instalaciones del CRMF, externalizando dicha actividad a empresas homologadas por la CAM y evaluar dichas competencias.

Desde el plan estratégico del CRMF de Madrid 2022 se desarrollaron nuevas metodologías enmarcadas en el modelo de atención centrada en la persona. Desde este nuevo paradigma la integración comunitaria de la persona usuaria adquiere especial relevancia, lo que significa que ésta haga uso de los recursos comunitarios normalizados. Por ello, y teniendo en cuenta que la formación secundaria tiene un carácter obligatorio y que existe una amplia red de centros de atención a adultos, nuestra apuesta se centra en facilitar el acceso de nuestras personas usuarias en esta tipología de centros normalizados, ofreciéndoles desde el CRMF los apoyos necesarios en este proceso de integración educativa, más inclusiva y comunitaria, si bien y por falta de efectivos para la dinamización de este proyecto, se veio suspendido hasta 2023, manteniendo los siguientes objetivos del programa.

- **Apoyo académico integral a GES de** usuarios matriculados en la red pública de centros de educación de personas adultas. Desde aquí se definirán las sinergias con los CEPAS para la realización de un proyecto colaborativo así como el acompañamiento individualizado dela persona usuaria en el proceso de integración en la nueva red educativa.
- **Apoyo integral en la preparación de oposiciones** con otros itinerarios formativos-laborales.
- **Apoyo integral mejora de competencias clave** con itinerarios formativos orientados al empleo.
- Objetivos **orientados al diseño e innovación de nuevas fórmulas de integración** socio laboral.
- Desarrollar otros proyectos de formación para el empleo en modalidad de **tele formación**.

La finalización del proyecto facilitará un análisis conjunto con la entidad que lo está desarrollando y valorar su utilidad.

2. Nueva fórmula de intermediación laboral: Programa de acompañamiento para la búsqueda activa de empleo. El Programa de acompañamiento para la búsqueda activa de empleo es un proyecto que, mediante Procedimiento abierto abreviado simplificado, se pretende ofrecer un servicio de intermediación laboral complementario a otros recursos de la red pública (como el SEPE) que acompañe a nuestras personas usuarias en todas las fases del proceso de búsqueda de empleo. Por tanto, es un programa dirigido para el grupo de usuarios y usuarias que tienen itinerario formativo-laboral, y que a corto y medio plazo tengan como horizonte vital su inserción laboral. Con ello, se pretende **eleva su nivel de empleabilidad** trabajando tanto en los factores subjetivos que la determinan tales como motivación; actitudes; competencias personales y sociales como en la competencia para llevar a cabo una búsqueda de empleo orientada al éxito. Nos planteamos un doble objetivo con los mismos: **De motivación para la mejora de la empleabilidad y de acompañamiento en la búsqueda de empleo.**

En 2024 analizaremos la experiencia de esta fórmula de acompañamiento en los itinerarios de búsqueda de empleo y valorar su utilidad y alcance.

Así de manera más operativa, se determinan los siguientes objetivos clave para evaluar esta línea de mejora en el presente Plan Estratégico del CRMF de Madrid en 2024:

- Diseño de nuevas formaciones acordes con **las nuevas tecnologías**: Diseño, ejecución y evaluación de experiencias formativas centradas en la **Inteligencia Artificial**.
- Evaluación de la **satisfacción** de las personas usuarias en los talleres de Inteligencia artificial.
- Diseño, desarrollo y evaluación de actividad orientada al área de la creatividad: **taller de fotografía**.
- Cumplimiento de objetivos en el programa **Integración educativa aula abierta**-
- Consolidación de acompañamiento búsqueda activa empleo
- Interconexión de programas en "**Proyectos en red**"
- Diseño y desarrollo de **Competencias Digitales**.

PLAN DE MEJORA 4: CONSOLIDAR EL PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN FAMILIAR.

Desde los nuevos modelos de atención centrada en la persona se ha definido una dimensión dirigida a la familia de las personas usuarias. Entendemos que la **familia es una pieza clave en el proceso de recuperación** de la persona usuaria, y que también puede estar necesitada de atención y apoyo. Por eso es importante **ofrecer a la familia** un espacio que nos permita recoger información sobre sus necesidades, los apoyos que presta a la persona usuaria en su día a día, expectativas respecto al centro, así como su visión y vivencia de la situación en general. De esta manera nos permitirá ir estableciendo intervenciones individuales y/o grupales con las familias que mejoren la calidad de vida de las personas.

Esta perspectiva de trabajo con las familias con las personas usuarias ha sido contemplada en los últimos años. Así, durante el año 2019 se realizó un plan de actuación encaminado a realizar un **estudio** sobre la posibilidad de crear un grupo estable con las familias de las personas usuarias. Para ello se realizó una encuesta a todas las familias de personas usuarias del centro, del total de encuestas recibidas por las familias, el 84,6% valora como positivo la creación de un grupo de familias, y al 15,4% le da igual. Ninguna dijo que no participaría. A final de ese año, se convocó a una reunión a todas las familias, y a pesar de avisarles con poca antelación, la respuesta fue buena, puesto que asistieron el 73% de las familias convocadas. Todas valoraron como positivo establecer reuniones periódicas.

Durante el año 2020, se planificó la puesta en marcha de un programa con las familias, pero debido a la situación COVID no se ha podido realizar. Desde esta perspectiva, y con el objetivo de mejorar la atención integral de la persona usuaria incorporando en su proceso de atención las intervenciones en formato individual y grupal de las familias, se pretende:

- **Establecer un cauce de comunicación** con las familias de las personas usuarias.
- **Crear un espacio de encuentro donde poder expresarse y compartir experiencias.**
- **Valorar sus capacidades y necesidades.**
- **Recoger sus iniciativas e intereses.**
- **Fomentar la participación** de la familia en actividades del centro.

Desde entonces, se han tenido diferentes encuentros con familias mediante conversatorios abiertos con una periodicidad trimestral, pero de naturaleza fundamentalmente informativa y afectiva, sin haber podido definir objetivos claros y metodología por la suspensión del servicio de trabajo social. Tras la incorporación en el último trimestre de 2023 de la trabajadora social, se retoma esta área de mejora con los siguientes objetivos:

- **Contacto telefónico para seguimiento** a familias a final de año.
- **Conformación de programas de intervención familiar, diseño y evaluación** de las primeras experiencias.
- **Desarrollo de grupos** del programa de participación familiar.
- **Participación** de algún familiar en el proyectos abiertos del centro
- **Satisfacción** de las familias en la atención recibida mediante los formatos grupales de atención familiar.

PLAN DE MEJORA Nº 5: CONSOLIDAR LA GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA DEL CRMF

En el Plan Estratégico del CRMF **2022 y 2023** se identificaron como debilidades la excesiva burocratización en la gestión económica del centro y se incluyeron estrategias que tenían como objetivo **mejorar la organización del departamento de administración**. De este modo, se definieron una serie de estrategias ofensivas **como la revisión e implementación de los procedimientos relacionados con la contratación pública** identificándose oportunidades de mejora como impulsar los procedimientos abreviados contemplados en la Ley de contratos del sector público. En esta misma línea, se definieron otras estrategias de reorientación como **diseñar los diagramas sobre los procedimientos de contratación** o la revisión de los PPT/PPA para nueva licitaciones.

Gracias a la labor del Departamento de Administración, a los apoyos prestados por el equipo de Ordenanzas del centro, y al equipo de Dirección, Dirección en funciones en ausencias del Director, y los apoyos prestados desde los Servicios Centrales del Imerso, en el año 2023 pudimos cumplir con gran esfuerzo todos los objetivos presupuestarios planteados sin la figura de Administrador como figura clave en la gestión económica y presupuestaria del CRMF.

A finales de 2023 se realiza nombramiento de Administrador, por lo que en 2024 se da continuidad a esta área de mejora, fijando los siguientes objetivos:

- **Consolidación de la figura de administrador y del equipo de administración.**
- **Mejorar la gestión administrativa** del centro con una definición clara y precisa de las funciones de cada efectivo, cultura de trabajo en equipo y definición de los procedimientos administrativos de soporte.
- **Elaboración del Plan de Presupuestos del CRMF de Madrid para el año 2025.**
- Realizar un adecuado **análisis y seguimiento presupuestario** mediante la consolidación de nuevas herramientas de gestión.
- **Mejorar los pliegos de prescripción técnica y administrativa** del CRMF adaptados a las necesidades del centro.
- Mejorar los procedimientos de **gestión administrativa de recursos humanos del CRMF.**

PLAN DE MEJORA Nº 6. CREACIÓN DE UN GRUPO MULTIDISCIPLINAR PARA LA MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO, COMUNICACIÓN Y CLIMA CONVIVENCIAL

La visión del CRMF de Madrid construye nuestro centro como un lugar de encuentro, de apoyo mutuo y de atención integral a las personas con diversidad funcional desde el modelo de atención centrado en la persona. Así, la **comunicación** es un ingrediente esencial para mejorar el **clima de convivencia**, y mucho más desde nuestras metodologías donde las acciones individuales de las personas no encuentran su lugar fuera de la perspectiva del trabajo de todas/os. Es un principio básico en la humanización de la asistencia y en las nuevas metodologías de atención. Para ello, entre todas y todos, tenemos que construir un espacio terapéutico, cálido y amable para personas usuarias, familiares, profesionales, visitantes. **Todo el equipo está implicado en este gran reto.**

La **relaciones interpersonales entre trabajadores también son modelo para nuestras personas usuarias**, a las que queremos ayudar a tener todas las estrategias personales para ser autónomos, ser felices, resolver eficazmente las adversidades fruto de su discapacidad y de otra índole. Y este gran reto no es posible conseguirlo en un clima de trabajo negativo, disfuncional o tóxico. Todos aprendemos por observación, aunque ese aprendizaje en ocasiones se torna muy sutil. Por tanto, tenemos una **doble responsabilidad** para mejorar nuestros sistemas de trabajo en equipo y por ende, la comunicación entre nosotros/as: por un lado, porque nuestras relaciones humanas han de fundamentarse en los propios valores del centro (dícese compañerismo, respeto, etc,) y por otra, porque somos un referente formal para las personas usuarias en el modo en el que nos relacionamos y resolvemos nuestros propios conflictos.

Y para ello, no existen baritas mágicas. Sólo con **responsabilidad, autocrítica y generosidad** podemos mejorar si bien, definimos algunas cuestiones generales que nos pueden ayudar a mejorar en este ámbito. Se propone una lectura comprensiva de estas premisas y establecer así una planificación que nos ayude a mejorar como equipo en el plano individual, plano de equipo y con posibles apoyos externos.

La incorporación de nuevos efectivos con actitudes muy positivas hacia el equipo y el proyecto de centro, la formación e incorporación paulatina del colectivo de TCAES en las metodologías de atención centradas en la persona, la disminución de la tensión ante cuestiones relativas a las relaciones laborales por el buen hacer del comité de dirección en funciones, el desarrollo de nuevos procedimientos y funciones acordes a las capacidades y motivaciones de este colectivo y la propia consolidación del proyecto y sus metodologías han mejorado el clima laboral entre las TCAES, y por ende las relaciones convivenciales en todo el centro.

En 2024, en esta área de mejora se formulan los siguientes objetivos:

- Creación de **grupo multidisciplinar con intereses comunes**, donde se fomenten las relaciones multilaterales entre todos los miembros del equipo.
- Puesta en marcha del **proyecto "Aprender y compartir"** como espacio de encuentro y transmisión de conocimientos de los profesionales del centro.
- Orientación de la formación al fomento de la convivencia: **Formación Teams Building**.

PLAN DE MEJORAS 7: PARTICIPACIÓN PROYECTO FUNCIONAL DE OBRAS DE ADECUACIÓN DEL CRMF ADAPTADO AL MODELO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA PERSONA.

El Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona es un marco de intervención basado en el principio de que todos los servicios se orientan por los valores y necesidades de cada persona, y, especialmente en el caso de los usuarios con discapacidad, hacia la promoción de su autonomía e integración social; frente al modelo centrado en la eficiencia de los servicios que presta y ajeno a las preferencias de las personas a quienes van dirigidos. **La atención directa en los centros del Imserso se debe reorganizar sobre el modelo de atención centrada en la persona.**

La Atención Integral Centrada en la Persona significa, en este sentido, introducir modificaciones en la forma de planificar los apoyos que éstas requieren en el tiempo que dura su estancia en el centro acercándolas a la posibilidad de realizar actividades cotidianas de forma autónoma, y en un entorno, en lo posible, doméstico o no institucionalizado. Por ello, el Imserso ha seleccionado a cuatro centros donde impulsar la **transformación de sus infraestructuras** hacia estos nuevos modelos de atención con la finalidad de proyectar unas obras de adecuación de sus infraestructuras que den respuesta no solo a las necesidades actuales, sino a las futuras. Es por tanto, un ambicioso proyecto orientado a la adecuación de nuestro centro a los requerimientos exigidos para realizar las esperadas obras.

En una primera fase, el CRMF participó en la elaboración de un proyecto funcional que facilite la **definición de cómo han de ser nuestras infraestructuras** bajo el prisma del nuevo modelo, contando con la opinión y valoración de todos los agentes implicados: personas usuarias y sus familiares, trabajadores, arquitectos del Imserso, CEAPAT, etc. Las características generales del proyecto funcional son las siguientes:

- Debe facilitar la organización de la vida de las personas en unidades de convivencia reducidas.
- Debe facilitar su relación con el entorno y, de ser posible, la posibilidad de participar en la vida social de la comunidad. Debe facilitarse el acceso al Centro desde el transporte público o privado (plazas de aparcamiento accesible, infraestructuras del transporte, etc.), la existencia de un itinerario peatonal accesible desde el exterior hasta las unidades de convivencia, así como la existencia de accesos peatonales, zonas de aparcamiento, etc.
- Debe promover la realización de actividades similares a las que harían en una vivienda.
- Debe facilitar la unión y la convivencia con su núcleo familiar o afectivo.
- Debe focalizarse la atención personal a aquellas facetas en las que sus condiciones no le permiten desenvolverse de forma autónoma y garantizarse su acceso a esta atención.
- Debe facilitar la utilización autónoma de tecnologías y productos de apoyo para aquellas actividades que sus condiciones lo exijan.
- *Debe garantizarse que las personas residentes puedan realizar las actividades que prefieran dentro de sus capacidades; entornos en los que puedan desarrollar nuevas habilidades para promover su calidad y proyecto de vida.*
- Debe facilitar un entorno seguro, así como niveles óptimos estimulación.

En 2024, y tras la publicación en 2023 de la empresa adjudicataria del Proyecto Funcional del CRMF de Madrid como objetivo de la Subdirección General de Centros, se inician las reuniones multilaterales para la concreción del proyecto que se desarrollará a lo largo del año. De este modo, nos planteamos los siguientes objetivos concretos:

- **Creación del comité de Obras den centro**, así como diferentes grupos de trabajo multidisciplinarios orientados a la participación activa de profesionales y personas usuarias en la definición del nuevo centro.
- **Creación de subcomisiones para obras** como grupos más operativos.
- Incorporación al **plan de coordinación del centro en 2024**
- Incorporación del equipo de dirección a la planificación de SSCC y a su equipo de obras.
- Ejecución completa del proyecto de obras y primeras actuaciones para la definición del PPT orientadas a la ejecución, si bien dicho objetivo no está al alcance del propio centro.

PLAN DE MEJORA 8. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE MEDIOAMBIENTE DEL CRMF DE MADRID.

Dada la importancia de la conservación del medio ambiente y haciéndonos responsables del cuidado de este, el CRMF de Madrid puso en marcha en 2022 una serie de estrategias destinadas a reducir el impacto medio ambiental. Para ello tanto profesionales como personas usuarias deberán ser conscientes de los recursos disponibles y concienciarse del buen uso de estos, e intentar minimizar la producción de residuos no beneficiosos para la protección de medio ambiente a través de diferentes acciones, que con el tiempo se convertirán en hábitos.

Con la intención por un lado de la utilización más óptima de nuestros recursos y por otro lado la mejor gestión de los posibles residuos que nuestro centro pueda generar se puso en marcha un nuevo espacio de coordinación denominado “**Comisión Verde**” con una frecuencia mensual e incluida en el Plan de Coordinaciones del centro (primer miércoles de cada mes). Esta área de mejora tuvo que ser abandonado por los cambios organizativos y de personal en el departamento de mantenimiento, si bien en 2024 se retoma esta acción, proponiéndose los siguientes objetivos:

- **Constitución de un “Comité medioambiental”**, que estudiará que criterios de sostenibilidad están a la alcance del CRMF de Madrid.
- Programación de **actividades diversas** orientadas a tal fin.
- Elaboración de **informe de recomendaciones** para la gestión medioambiental.
- **Generación de una cultura de protección al medio ambiente, reciclado y uso responsable de residuos** entre todas las personas usuarias y profesionales del centro desde la perspectiva de la asunción individual en el respeto al medio ambiente tanto en el contexto laboral como en todos los contextos de la vida cotidiana.
- **Prevención de la contaminación.** Identificando los diferentes residuos generados podemos valorar el esfuerzo necesario para reducirlos y desarrollar una estrategia de participación de los profesionales y personas usuarias en la gestión ambiental del centro.
- **Creación de protocolos de gestión de residuos y/o manual de buenas prácticas de uso responsable de los recursos.** La gestión medio ambiental es un proceso continuo de mejora, que al suponer en muchos casos un cambio de hábitos en el uso de los recursos y en la gestión de los residuos puede resultar algo confuso, por lo que se debe de disponer de procedimientos que clarifiquen las dudas que puedan surgir al respecto.
- **Creación de manual de buenas prácticas y ejecución.**
- **Informe de evolución de gasto energético y emisión de residuos.**
- **Evaluación de las medidas implementada.**

PLAN DE MEJORA 9: MEJORA DE LA VISIBILIDAD DEL CRMF DE MADRID EN REDES SOCIALES Y OTRAS PLATAFORMAS.

Hoy en día vivimos en una época digital, lo que hace necesario que cualquier centro y más uno como el nuestro, público y al servicio de la ciudadanía, esté presente en las redes sociales. Bajo esta premisa y continuando con la labor desarrollada a lo largo del 2023, en el que se actualizó la página web del centro, se reactivó la actividad en Facebook y Twitter. Durante el 2024 se dará continuidad a este plan de mejora impulsado por profesionales recientemente incorporado como la enfermera, y llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- **Aumentar la visibilidad** del CRMF y sus actividades en las redes sociales y en las páginas institucionales del IMERSO.
- **Incrementar el conocimiento de la sociedad del CRMF a través de las redes sociales existentes.**
- **Publicación de las actividades tanto propias del servicio del centro como lúdicas y de tiempo libre en las diferentes plataformas.**
- **Creación de un canal de YOUTUBE**, en el que se publicaran video tutoriales protagonizados por las propias personas usuarias.

Este grupo de comunicación en RRSS y uso de otras plataformas, también es un espacio de intervención para personas usuarias, motivadas en estos contenidos, encontrando sus espacios de coordinación/intervención de manera mensual, incorporándose al Plan de coordinación del centro. Las figuras profesionales son: Enfermera, Terapeuta Ocupacional, Ayudante del Área Técnica, así como personas motivadas y con capacidad para liderar el proyecto.

PLAN DE MEJORA 10. INTEGRACIÓN DE LOS NUEVOS EFECTIVOS DEL CENTRO EN LOS RESPECTIVOS EQUIPOS. ADECUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y ASEGURAR ACOMPAÑAMIENTO EN SU INCORPORACIÓN.

La incorporación de nuevos efectivos en centro, tales como la Psicóloga, Trabajadora Social, dos enfermeras, fisioterapia, Responsable de Almacén han supuesto un cambio significativo en el desarrollo del proyecto de centro ya que sin la cobertura de estas plazas, los servicios afectados y el comité de dirección mantenía una sobrecarga y estrés laboral para un funcionamiento adecuado a pesar de la suspensión de diversos servicios del centro y el abandono de algunos objetivos del centro.

No obstante, en la ausencia de estos efectivos, desde los comités de Dirección y Calidad se ha trabajado con a mirada en un equipo multidisciplinar completo, facilitando así la adaptación e integración en sus nuevos puestos.

Para asegurar esta adaptación, en Septiembre de 2023 se planificó proyecto de formación para los nuevos trabajadores, así como un acompañamiento profesional por parte de la Responsable de Área. Tras la evaluación de los nuevos efectivos realizado en Comisión Multidisciplinar de Abril de 2024 previo a la elaboración de este proyecto estratégico, estos profesionales valoran positivamente su adaptación, considerándose plenamente integrados en el normal funcionamiento del centro, gracias a la titánica labor de la Responsable de Área y el comité de dirección en funciones constituido tras la baja laboral por Incapacidad Laboral del Director del centro desde Octubre de 2023 hasta Abril de 2024.

Por ello, si bien esta línea estratégica fue inicialmente definida por el Comité de Dirección en funciones, en el momento de la definición del Proyecto Estratégico ya está conseguido dicho objetivo, por lo que no se considera necesario monitorizar ninguna actuación, más allá de hacer constancia el cumplimiento del mismo.



ANEXO II: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CRMF DE MADRID 2023

	PLANIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Área de Mejora 1: Metodologías	Evaluación incorporación metodologías del colectivo de TCAES	EV	EV	EV	I	I	I			I	I	I	E/I
	Diseño e implementación Mapa de Vida	D	D	D	I	I	I			I	I	I	E/I
	Revisión de los procedimientos de TCAES	R	R	R	R					R			R
	Figura del profesional de cercanía	D	D	D	I	I	I			I	I	I	I/E
Área de Mejora 2: Integración Centro	Diseño propuestas de participación en mesas					D				D			
	.Desarrollo de eventos en materia de diversidad						D						D
	Actuaciones externas propias de formación y/o sensibilización					D	D			A	A	A	A
Área de Mejora 3: Laboral	Taller Inteligencia artificial (diseño, ejecución, evaluación)	I	I	I	I	I	I			I	I	I	EV
	Taller de fotografía (diseño, ejecución, evaluación)		I	I	I	I	I			I	I	I	EV
	Ejecución y evaluación Integración Educativa Aula Abierta		E	I	I	I	I			I	I	I	EV
	Informe final Servicio de Inserción Laboral										I		
	Desarrollo acciones Proyecto en red	D	D	D	D	D	D			I	I	I	I
	Diseño, intervención y evaluación competencias digitales	I	I	I	I	I	I			I	I	I	EV
Área de Mejora 4: Familias	Diseño, ejecución y evaluación Programa Participación Familias.	D	D	D	D	D				E	E	E	EV
	Participación familias en proyectos									P	P	P	EV
	Evaluación de la satisfacción												EV
Área de Mejora 5: Administración.	Definición índice manual de procedimientos administrativos											D	D
	Evaluación financiera del Administrador y Director											EV	EV
Área de Mejora 6 Clima	Formación Teams Building y evaluación							F					
	Proyecto Aprender y compartir. Desarrollo y Evaluación	D	D	D	D	D	D			D	D	D	D-E
Área de Mejora 7: Obras	Desarrollo del Proyecto Funcional	D	D	D	D	D	D			D	D	D	D
Área de Mejora 8. Verde	Desarrollo acciones comité verde			D	D	D	D			D	D	D	E
	Informes y otros.												I
Área de Mejora 9. RRSS	Diseño plan de comunicación, ejecución y evaluación												D
Área de Mejora 10 RRHH	Integración de efectivos, seguimiento y evaluación	I	I	I	I	I	I						