# MARCO DE RECONOCIMIENTO RESPONSABILIDAD SOCIAL

2024- 2026

Comunidad de Madrid

# MARCO DE RECONOCIMIENTO RESPONSABILIDAD SOCIAL 2024-2026

Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD




© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente
Consejería de Sanidad
dghumanizacion@salud.madrid.org
Año de edición: 2026
Publicado en España - Published in Spain

# ÍNDICE

ENFOQUE ..... 5

Justificación ..... 5

Objetivos institucionales ..... 6

ESTRUCTURA ..... 6

Adecuación del Cuestionario de Autoevaluación ..... 6

Sistema de Reconocimiento ..... 7

I. Cálculo de Puntuación ..... 7

II. Cumplimiento de Ítems Clave ..... 9

III. Evidencia documental ..... 9

IV. Entrevista virtual ..... 10

Nivel de reconocimiento ..... 10

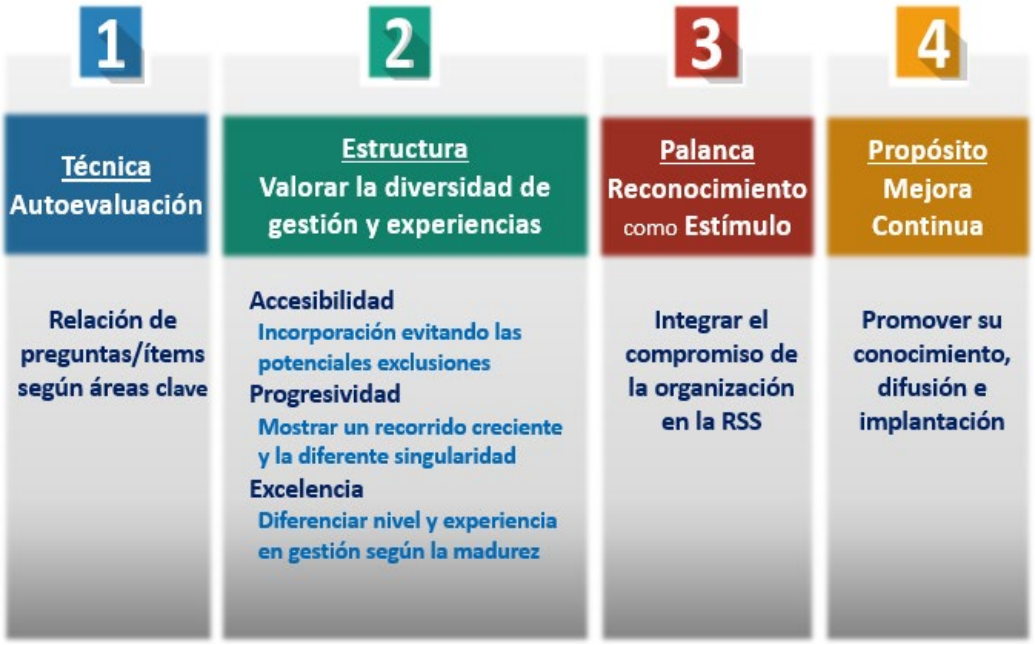
Información obtenida ..... 11

# ENFOQUE

## Justificación

El Marco de Reconocimiento de la Responsabilidad Social (RS) de las organizaciones sanitarias, actúa como un modelo de evaluación de la gestión de la RS de los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, permitiendo un esquema de reconocimientos por las acciones estratégicas socialmente responsables en beneficio de sus grupos de interés. El reconocimiento de las políticas y prácticas en RS pretende servir de estímulo a las organizaciones sanitarias para integrar el compromiso de la RS, favoreciendo su conocimiento, divulgación e implantación.

En este sentido, el Marco de Reconocimiento tiene una serie de características fundamentales: la técnica utilizada, la estructura de la herramienta, servir como palanca de estímulo y el propósito de mejora continua.




El enfoque del modelo tiene las siguientes características:

- Disponer de una herramienta en formato cuestionario con requisitos de autoevaluación a cumplimentar por los centros sanitarios. Recoge aquellas características clave para obtener una perspectiva de la gestión en RS de la organización y muestra un diagnóstico puntual, sirviendo adicionalmente por su propia naturaleza, como una orientación del camino a recorrer en el futuro.
- Estructura basada en un esquema de reconocimiento adaptable a la distinta tipología de los diferentes centros. Por tanto:

- Debe ser factible incluir a toda organización sanitaria en alguno de los niveles de reconocimiento de forma que no haya exclusión “a priori” (criterio de accesibilidad).
- Debe permitir identificar un recorrido creciente en cuanto a su exigencia (criterio de progresividad).
- Debe permitir reconocer la singularidad y mejores experiencias en gestión (criterio de excelencia).

La finalidad es el reconocimiento de las organizaciones que sirva de estímulo al integrar de forma sistemática la gestión de la RS en sus acciones estratégicas. Y de tal modo, generar un ciclo y oportunidades de mejora continua donde fuese pertinente.

### Objetivos institucionales

Desde el año 2018 se ha ido incluyendo progresivamente, dentro de los objetivos institucionales del Área de Calidad para los centros sanitarios, diferentes iniciativas sobre la autoevaluación con el Marco de Reconocimiento de RS y la propuesta de los planes de acción relacionados.

## ESTRUCTURA

### Adecuación del Cuestionario de Autoevaluación

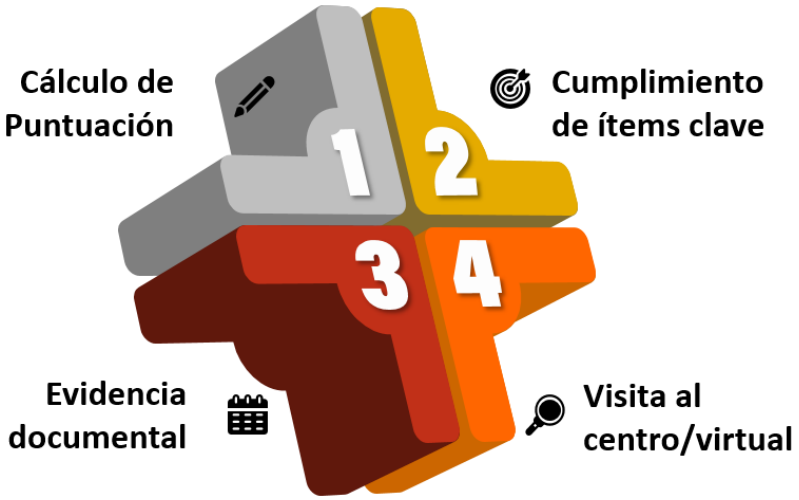
El Cuestionario de Autoevaluación en RS es una herramienta que permite un diagnóstico situacional de la organización en materia de RS, y sirve por su propia naturaleza como orientación del recorrido y madurez que una organización sanitaria puede afrontar en este campo.

Para el ejercicio del año 2025-26, se requiere la aplicación del Cuestionario de Autoevaluación actualizado en 2024 tras incorporar las correcciones técnicas de ejercicios previos, así como de la contribución de un grupo de trabajo multidisciplinar, revisión interna y revisión externa, participando un total de 27 profesionales de diferentes organizaciones sanitarias de la red asistencial y de organizaciones de referencia (AMCA-SECA y SEDISA), todo ello bajo la coordinación de la Subdirección General de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente.

## Sistema de Reconocimiento

Para avanzar en la madurez del sistema, la propuesta de reconocimiento debe ser diferenciadora y se plantea en 4 categorías aplicables (“Básico”, “Medio”, “Avanzado” y “Excelente”) requiriendo el cumplimiento de diferentes condiciones de acuerdo a la metodología del proceso. Estas etapas serían las siguientes:

- Cálculo de la Puntuación.
- Cumplimiento de ítems/preguntas “llave” por nivel.
- Evidencia documental.
- Entrevista virtual.




## I. Cálculo de Puntuación

El Cuestionario de Autoevaluación incorpora 7 Áreas o Bloques clave (General, Ambiental, Económico y Financiero, Social, Personas, Pacientes-Clientes, Aliados y Proveedores para valorar el potencial grado de implantación (Cuestionario de Evaluación RS 2024.pdf). El Cuestionario de Autoevaluación tiene una estructura de 7 grandes bloques/áreas, 53 preguntas y 132 ítems/subpreguntas puntuables según cada opción de respuesta posible.







El cálculo simple de puntuación del Cuestionario deriva de la ponderación asignada a cada tipo de pregunta de acuerdo al siguiente criterio:

- Preguntas con 5 opciones posibles de respuesta (se puntúa de 0 a 4 según opción marcada);
- Preguntas con 3 opciones posibles de respuesta (se puntúa como 0, 2, 4 según opción marcada);
- Preguntas con 2 opciones posibles de respuesta (se puntúa 0 o 4 según opción marcada). No obstante, para determinadas preguntas sujetas a cumplimiento normativo, la puntuación se contabiliza como 1 o 4 puntos para asegurar que el criterio legal/normativo si se refleja en la puntuación.

La puntuación máxima total alcanzable sería de 528 puntos, con ciertas salvedades:

- Existe un ajuste individualizado para cada organización, siendo no evaluables aquellos ítems/subpreguntas que no le fuesen aplicables (a juicio de la misma).
- Al ser un cuestionario autocumplimentado, las circunstancias que afecten la cumplimentación (olvidos, celdas en blanco, equivocaciones en el valor, etc.) condicionan la puntuación final.

El Marco de Reconocimiento de la RS establece 4 categorías con los siguientes tramos porcentuales:

- Nivel Básico: ≥ 25% y <50% del total de puntuación posible.
- Nivel Medio: ≥ 50% y < 75% del total de puntuación posible.
- Nivel Avanzado: ≥75% y < 95% del total de puntuación posible.
- Nivel Excelente: ≥ 95% del total de puntuación posible.




## II. Cumplimiento de Ítems Clave

Supone aplicar un criterio cualitativo donde ciertos ítems deben alcanzarse necesariamente para obtener el nivel "Básico" y/o "Medio", de forma adicional al cálculo de la puntuación simple. Serían aspectos críticos o "llave" considerados como requisitos de avance necesario. Para ello, se selecciona una relación de 25 ítems/preguntas para el nivel de reconocimiento "Básico" y "Medio".

- El nivel "Básico" requiere alcanzar el criterio señalado en un total de 15 preguntas.
- El nivel "Medio" requiere alcanzar el criterio señalado en un total de 10 preguntas.
- Para cada ítem/pregunta se especifica cual es la opción de respuesta que se considera como criterio de cumplimiento para dar por válida su consecución.

En el caso de que no se cumplieran los ítems referidos por nivel, con independencia de la puntuación total registrada, la organización se situaría en el nivel de reconocimiento inmediatamente anterior.

## III. Evidencia documental

Para los niveles superiores del Modelo de Reconocimiento (nivel "Avanzado" y "Excelente") se incorporan dos condiciones obligadas para asegurar el correcto alcance: evidencia documental y entrevista al centro, si bien la evidencia documental se solicita a todos los centros para disponer de un amplio diagnóstico de la situación.

En la fase de “evidencia documental” se solicita la aportación de aquellas referencias o pruebas para determinados ítems/preguntas con la finalidad de verificar la respuesta señalada en el cuestionario, y, por tanto, confirmar el potencial nivel de reconocimiento alcanzable. La evidencia documental, se determina y solicita específicamente por la Subdirección General de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente para aquellos ítems que se consideren pertinentes en dicho ejercicio de evaluación.

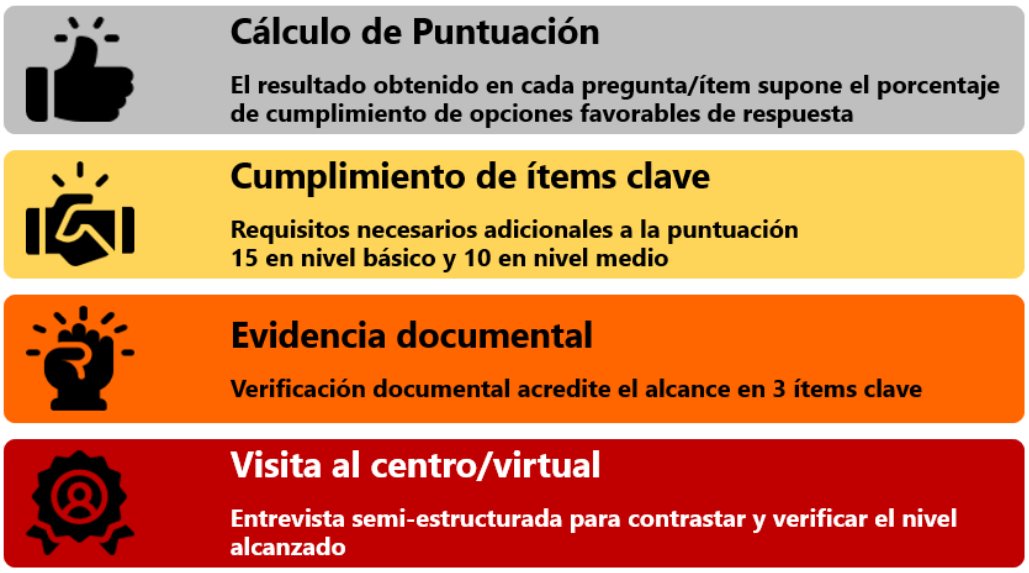
## IV. Entrevista virtual

La fase de verificación mediante entrevista virtual sólo es aplicable a las organizaciones que, tras cumplir las fases previas, alcanzasen una puntuación potencialmente atribuible al nivel “excelente”. Desde la pandemia por Covid-19 esta etapa se realiza mediante una entrevista virtual semiestructurada en vez de la visita *in situ* a las instalaciones, con el objeto de confirmar las respuestas aportadas y aportar todas aquellas consideraciones adicionales que complementen la información del cuestionario.

Para esta reunión se solicita al centro que estén presentes al menos el coordinador de calidad y el responsable de responsabilidad social, con independencia que participen también todas aquellas otras figuras directivas y/o técnicas que fuesen oportunas a criterio del centro.

## Nivel de reconocimiento

En consecuencia, todos los requisitos establecidos en el Marco de Reconocimiento se resumen en las siguientes figuras:



Y la metodología aplicable refleja una exigencia creciente según el grado de madurez de las organizaciones sanitarias en cada nivel de reconocimiento.




## Información obtenida

Todo el proceso de análisis de las autoevaluaciones RS de los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud permite obtener una información de resultados, ya sea de forma individualizada por centro y de carácter global para el conjunto de la organización.




Con ello, se elabora un Informe Resumen específico para cada centro y un Informe Técnico de Resultados global que recoge la perspectiva integradora de todo el proceso de evaluación.

**Informe Individualizado**

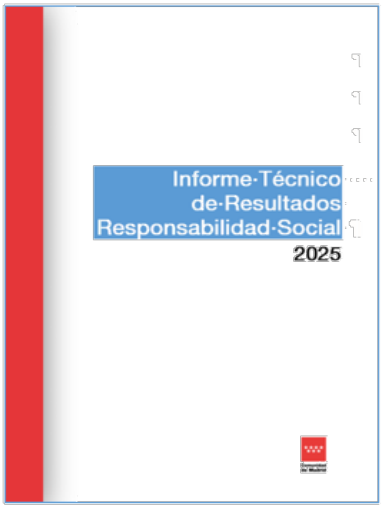
Descripción fases metodología
Resultados por preguntas y Áreas
Comparación por complejidad organizaciones



**Informe Global**

Descripción fases metodología
Resultados y gráficos totales y parciales
Integración con marcos de reporte




*Ejemplo de Informe*

En este documento se presenta el Marco de Reconocimiento
Responsabilidad Social
2024-2026.

Comunidad de Madrid
Dirección General de Humanización,
Atención y Seguridad del Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD