

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN

Orden de 19 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de los servicios sociales para los años 2020 y 2021.

La regulación, ordenación y gestión de los servicios sociales, las prestaciones técnicas y las prestaciones económicas con finalidad asistencial o complementarias de otros sistemas de protección pública, la regulación y aprobación de planes y programas específicos dirigidos a personas y colectivos en situación de necesidad social, la protección de menores, la promoción y protección de las familias y la infancia, o la potestad de organizar y administrar todos los servicios relacionados con servicios sociales y ejercer la tutela de las instituciones y entidades en esta materia, son competencias exclusivas en materia de servicios sociales que Andalucía ejerce amparada por su Estatuto de Autonomía.

La Agenda 2030 integrada por 17 objetivos de desarrollo sostenible, entre los que destacan el fin de la pobreza, la salud y el bienestar, la igualdad de género o la reducción de las desigualdades, supone un nuevo reto para la Administración de la Junta de Andalucía, que en sus actuaciones debe comprometerse sólidamente a extender el acceso a los derechos humanos y contribuir al desarrollo de un mundo más justo, equitativo, tolerante, abierto, sostenible y socialmente inclusivo, garantizando una mayor calidad de vida de todas las personas y la prosperidad para las generaciones venideras.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, con el fin de contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, asegurar la calidad de sus procesos y la eficacia de sus resultados, garantizar los derechos de las personas usuarias de los centros y servicios sociales, y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de dichos servicios, cuenta con la Inspección de Servicios Sociales como órgano competente para desarrollar la función inspectora en materia de servicios sociales, y para ello, en aplicación de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, artículo 94.2 aprueba el Plan General de Inspección de los servicios sociales, que se convierte en el instrumento de planificación de la actividad de la Inspección de Servicios Sociales de Andalucía en el ámbito de las actuaciones inspectoras de carácter ordinario, y que configura la actuación inspectora no solo como un instrumento de vigilancia, control y comprobación en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, sino también de orientación y actuaciones en pro de la mejora en la atención asistencial que deben recibir las personas usuarias del Sistema.

Dada la diversidad de centros, servicios y prestaciones existentes en el Sistema de Servicios Sociales, se hace necesario establecer prioridades para la labor inspectora, y por tanto se establecen 5 líneas de actuación en el Plan General de Inspección de los servicios sociales para los años 2020 y 2021, cada una con sus objetivos de desarrollo, sus actuaciones concretas y los ámbitos en los que se desplegarán. Las 5 líneas están referidas a los derechos de las personas usuarias, los requisitos de obligado cumplimiento, estudios para la mejora continua del funcionamiento de centros y servicios sociales, la colaboración en la actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía y el fortalecimiento de la Inspección de Servicios Sociales. Y de todas las actuaciones previstas, es necesario destacar por su especial importancia las relativas a la evaluación de la atención directa a las personas usuarias, a la evaluación del ejercicio de los derechos inalienables, a las que inciden en la participación de todos los actores del Sistema de Servicios Sociales –personas usuarias, familias y representantes legales, y personal de centros y servicios con especial importancia del personal directivo–, y las actuaciones relacionadas con el fortalecimiento de la Inspección a través de un sistema de alianzas dentro y fuera del ámbito de la Consejería. Señalar también por su especial

carácter las actuaciones inspectoras dirigidas al control fiscal del dinero público invertido en prestaciones vinculadas y servicios.

Asimismo y debido a las diversas líneas de trabajo emprendidas por la Consejería, el proceso de elaboración de las guías técnicas de requisitos materiales y funcionales de centros de servicios sociales, y el diseño de planificaciones estratégicas de los diferentes Centros Directivos, se desaconseja un horizonte temporal para el Plan superior a dos años, 2020-2021, a diferencia de planes anteriores que se planificaron a cuatro años. Este marco temporal se considera estable y suficiente para realizar las actuaciones de control habituales que consoliden y den continuidad al modelo de actuación iniciado en el Plan anterior, y para desarrollar nuevas actuaciones, que requieran un tiempo más amplio para su diseño, desarrollo y aplicación.

Para la elaboración de este Plan General de Inspección de los servicios sociales 2020-2021 se ha consultado a los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería, que han permitido conformar un Plan más participativo, transparente, comprometido y responsable éticamente con una ciudadanía que debe estar situada en el centro de cualquier política social.

El Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Función Inspectoral en materia de servicios sociales, establece en su artículo 29 que la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, a propuesta de la persona titular del órgano directivo responsable de la dirección y coordinación de la Inspección, aprobará el Plan General de Inspección de los servicios sociales mediante orden que será publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

En su virtud, a propuesta de la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación, de conformidad con el artículo único del Decreto 572/2019 de 1 de octubre, que modifica el artículo 7.3 del Decreto 106/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, y el artículo 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía,

DISPONGO

Artículo 1. Aprobación del Plan General de Inspección de los servicios sociales.

Se aprueba el Plan General de Inspección de los servicios sociales para los años 2020 y 2021, cuyo texto se inserta como anexo a la presente orden.

Artículo 2. Metodología e Instrucciones para el desarrollo del Plan General de Inspección de los servicios sociales.

En su actuación la Inspección de Servicios Sociales seguirá el procedimiento recogido en el Capítulo IV del Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Función Inspectoral en materia de servicios sociales, así como los Procedimientos Operativos de actuación en entidades, servicios y centros de servicios sociales para el Plan General de Inspección de los servicios sociales, y de elaboración de actas de inspección.

La persona titular de la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación dictará anualmente las Instrucciones para el desarrollo, concreción, dirección, coordinación, seguimiento y evaluación del Plan General de Inspección de los servicios sociales en dicho año, en las cuales se recogerán los protocolos de actuación inspectora y los modelos de cuestionarios correspondientes a los diferentes programas que lo integran, que incluirán sistemáticamente la variable sexo a tenor del artículo 10.1.º) de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Artículo 3. Recursos para el desarrollo de las actuaciones inspectoras.

La realización de las actuaciones contempladas en el presente Plan se llevará a cabo por el personal inspector perteneciente a los Servicios Provinciales de Inspección de Servicios Sociales de las Delegaciones Territoriales de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, las cuales pondrán a disposición del personal inspector los recursos materiales que fueran necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de diciembre de 2019

ROCÍO RUIZ DOMÍNGUEZ
Consejera de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

A N E X O

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES 2020-2021

La Inspección de Servicios Sociales desarrolla buena parte de sus actuaciones ordinarias de acuerdo al Plan General de Inspección de los servicios sociales aprobado por la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, a propuesta de la persona titular del órgano directivo responsable de la dirección y coordinación de la Inspección.

Las actuaciones inspectoras que se realizan en cumplimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales, responden a los principios informadores recogidos en el artículo 4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales: capacidad y competencia profesional, planificación del trabajo, jerarquía, confidencialidad, trabajo en equipo, cultura de la calidad, carácter asesor e igualdad e integración de la perspectiva de género. Por ello, el personal de la Inspección de Servicios Sociales, en la realización de sus actuaciones inspectoras y sus trabajos preparatorios, seguirá y observará la metodología establecida en los correspondientes Procedimientos Operativos de Actuación en servicios y centros de servicios sociales. Y también, en el supuesto de haberse llevado a cabo con anterioridad requerimientos para la subsanación de incumplimientos o deficiencias, se comprobará si se han atendido dichos requerimientos, especialmente los relacionados con la atención a las personas usuarias.

En la planificación anual de las actuaciones se tendrá en cuenta con carácter general la perspectiva de la igualdad de género, así como la identificación de las acciones, la definición de los objetivos e indicadores de resultados, la concreción de los procedimientos, la homologación de instrumentos, la cantidad y calidad de los recursos y los plazos de ejecución. Asimismo, las actuaciones inspectoras, consistentes en visitas a los servicios, centros de servicios sociales y personas receptoras de prestaciones de algún tipo, se realizarán sin previo aviso, salvo que por la Inspección Central de Servicios Sociales se determine lo contrario.

Al finalizar cada uno de los años de vigencia del Plan se realizará una memoria donde se evalúe y valore cuantitativa y cualitativamente el grado de cumplimiento de las líneas de actuación, los objetivos previstos y las actuaciones inspectoras realizadas que constituyen el Plan General de Inspección de los servicios sociales.

00167204

1.ª Línea de Actuación: Derechos de las personas usuarias.

El enfoque basado en Derechos Humanos proclamado en la Agenda 2030, que sitúa a cualquier persona como sujeto de derechos, se completa detalladamente con lo señalado en los artículos 10 y 11 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, donde se recogen todos los derechos tanto de las personas usuarias de los servicios sociales como de las personas usuarias de los centros residenciales y centros de día. Los derechos lo son de todas las personas usuarias, independientemente de la titularidad pública o privada del servicio o centro. Asimismo, y anteriores a los derechos como personas usuarias están los derechos inalienables, inherentes como seres humanos y fundamentados en principios éticos que han de inspirar la prestación de los servicios sociales y las relaciones profesionales con las personas usuarias de servicios y centros. La dignidad, la justicia, la libertad, la igualdad, la autonomía, la no discriminación por razón de género y la participación son derechos que serán respetados en todos los centros y servicios.

Objetivos:

- Observar el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales, realizando las actuaciones necesarias que contribuyan a garantizar dicho respeto.
- Detectar las entidades, servicios y centros de servicios sociales que incumplan la normativa vigente, con actuaciones que vulneren los derechos de las personas usuarias, la seguridad de las mismas, así como la salubridad e higiene.
- Verificar la existencia y correcto funcionamiento de cauces de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales y familias.
- Informar, asesorar y orientar a los distintos sectores, implicados e interesados, en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y de la normativa vigente sobre la materia.

Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

Las personas usuarias de centros y servicios demandan y tienen derecho a una correcta atención directa personalizada, y el control exhaustivo que realiza la Inspección de Servicios Sociales es clave para que así sea. La atención centrada en la persona es un modelo profesionalizado que busca y prioriza la calidad de vida de las personas que precisan cuidados, apoyando que puedan seguir teniendo control en su entorno, en sus cuidados y en su vida cotidiana, respetando su proyecto de vida, desarrollando sus capacidades y sintiéndose bien. Partiendo de sus necesidades, pero sobre todo, garantizando sus derechos y acatando sus preferencias y sus deseos en la atención y en la vida cotidiana.

En particular, el Plan General de Inspección de los servicios sociales 2020-2021 atenderá de manera relevante, entre los distintos aspectos de la atención directa basada en la prevención y el cuidado integral y continuado, que esté garantizada una ingesta de alimentos adecuada en cantidad y calidad, que responda y se adecúe a las necesidades personales, y que los centros y servicios prevengan episodios de desnutrición y malnutrición mediante el uso de herramientas de evaluación y seguimiento del estado nutricional de las personas usuarias.

Actuaciones:

- Expediente individual completo y revisado.
- Programación individual de Atención Integral (PAI), Plan Personal de Apoyo (PPA) o Plan de Atención y Vida, que ofrezca cuidados de calidad apoyando la autodeterminación de las personas y protegiendo su intimidad, así como fomentando las relaciones sociales y el contacto con la comunidad.
- Protocolos de atención directa en la vida cotidiana y en caso de emergencias.
- Enfoque interdisciplinar del trabajo que sintonice la labor de los equipos de apoyo cotidiano (profesionales de atención directa continuada) con la del equipo técnico.

- Profesional de referencia para personas usuarias y familiares.
- Higiene personal adecuada.
- Alimentación adecuada.
- Evaluación del estado nutricional.
- Programación de actividades aplicada de manera efectiva y participativa.
- Servicio de transporte correcto en centros de día y de noche.
- Horarios de apertura y cierre correctos en centros de día y de noche.
- Proyecto de intervención social en centros de servicios sociales comunitarios.
- Servicios de Valoración y Orientación en los Centros de Valoración y Orientación.
- Proyecto de inserción social, formativa y laboral en los dispositivos de atención a personas menores no acompañadas (Menas).

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros para personas con enfermedad mental.
- Centros de servicios sociales comunitarios.
- Centros para personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Centros de infancia y adolescencia.
- Centros para personas víctimas de violencia de género.

Programa 1.2. Evaluación de la atención especializada a personas usuarias con medidas de contención.

Uno de los derechos fundamentales de las personas usuarias es el de proporcionarles cuidados de calidad garantizando siempre la seguridad en los mismos. Los estados de agitación psicomotriz y las conductas disruptivas pueden presentarse como síntoma aislado o asociados a distintas enfermedades y requerir el uso de medidas de contención, pero esta actuación tiene unas connotaciones éticas y legales muy importantes por la situación de riesgo y vulnerabilidad en que se encuentra la persona, y es precisa una especial sensibilización del personal con el procedimiento técnico, la información adecuada a la persona y familia, y el cuidado de la persona atendida.

Actuaciones:

- Medidas de contención ambiental previas a la aplicación de otras contenciones.
- Registro de Medidas de contención mecánica y farmacológica.
- Prescripciones médicas de las medidas de contención completas y correctas.
- Consentimiento informado de la persona usuaria o representante legal.
- Protocolo de aplicación, uso y revisión de la medida.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.

Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

Antes que persona usuaria se es persona, por lo que los derechos humanos inalienables de cada hombre o mujer, usuario o usuaria de un centro de servicios sociales, son anteriores a los derechos como persona usuaria. Por ello, en todos los servicios y centros de servicios sociales ha de garantizarse la preservación de la dignidad, el respeto a las diferencias, la libertad y la igualdad de todas las personas usuarias, especialmente de las más vulnerables, y además procurar su empoderamiento para que se sientan respetadas y valiosas. La actuación inspectora se basará en una supervisión minuciosa de la atención asistencial que se presta a las personas usuarias, y se estará especialmente vigilante en la detección de posibles situaciones de vulneración de derechos o maltrato institucional.

Por otra parte resulta importante en centros y servicios la promoción del derecho a la participación de las personas usuarias y sus familiares o representantes legales, ya que implica la corresponsabilidad de todos los agentes.

Actuaciones:

- Intimidad y privacidad en la higiene y los cuidados sociosanitarios.
- Libertad ideológica, sexual y religiosa.
- Protocolo de actuación para la atención a la diversidad e inclusión del colectivo LGTBI.
- Consentimiento de ingreso y libertad de permanencia y salida.
- Control judicial de ingresos involuntarios.
- Elección de ropa.
- Elección de comida.
- Libertad de horarios en dormitorio y baño.
- Personalización de espacios privados.
- Confidencialidad y protección de datos.
- Sistema reglado de precios.
- Declaración de voluntades anticipadas.
- Sistema de comunicación persona usuaria-familia-centro.
- Sistema de información, sugerencias y quejas.
- Plan de intervención individualizado en centros de infancia y adolescencia.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros para personas con enfermedad mental.
- Centros de infancia y adolescencia.
- Centros para personas en situación o riesgo de exclusión social.

2.ª Línea de Actuación: Requisitos de obligado cumplimiento.

Comprobar la adecuación de los centros y servicios a la normativa vigente en materia de requisitos funcionales y materiales, tanto generales como específicos en función de la tipología, es una actuación clave de la Inspección de Servicios Sociales. Mediante la visita física a los centros y servicios el personal inspector supervisa, verifica y controla el cumplimiento de la normativa y el funcionamiento de los mismos. Todos los servicios y centros de servicios sociales en funcionamiento han de contar con su correspondiente autorización administrativa, que implica unos requisitos y estándares que tienen que observarse en todo momento para garantizar una atención asistencial adecuada. Además, los centros acreditados y concertados con la Administración han de cumplir en sus requisitos el plus de calidad que la acreditación comporta.

De manera especial la Inspección supervisa los centros con hechos susceptibles de mejora o incumplimientos observados en anteriores visitas de inspección y de los que se haya requerido su subsanación.

Por otra parte, el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía cuenta con prestaciones garantizadas que también son objeto de planificación, coordinación, dirección, evaluación, y, por tanto, inspección para su correcta aplicación.

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de entidades, centros y servicios sociales.
- Supervisar y controlar el funcionamiento de las entidades, programas, servicios y centros de servicios sociales, comprobando si se adecúan al régimen de autorización y funcionamiento correspondiente.

- Comprobar que el funcionamiento de los servicios y centros se adecúa a los procedimientos y los protocolos establecidos, con la debida cumplimentación de los registros asociados.

- Informar y verificar la adecuada utilización de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Programa 2.1. Cumplimentación de Autodeclaraciones.

Las entidades gestoras de los centros son las primeras responsables del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento. Al objeto de recordar dicha observancia facilitando el autocontrol de los centros, y paralelamente favorecer la visita de inspección, la Consejería cuenta con el «Portal de Autodeclaraciones» (PACI) del Sistema de Información de Servicios Sociales, desde el que se remiten anualmente los formularios de autodeclaración para que cada entidad informe a la Inspección sobre su situación y adecuado funcionamiento. Estos formularios, dirigidos a las personas responsables de los centros inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, son cumplimentados, firmados digitalmente y registrados para garantía de la persona firmante.

Las Autodeclaraciones de las personas responsables de los centros son de obligado cumplimiento, por lo que se considera obstrucción a la función inspectora falsear la documentación, datos requeridos o declaraciones realizadas, de conformidad con el artículo 46.1.c) del Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Función Inspectora en materia de servicios sociales.

Actuaciones:

- Estudio de las Autodeclaraciones previo a las visitas de inspección.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros para personas con enfermedad mental.
- Centros de infancia y adolescencia.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros.

El espacio físico de los centros de servicios sociales es muy importante y resulta imprescindible garantizar la seguridad y protección de las personas usuarias mediante la exigencia del cumplimiento en materia de autoprotección, así como la habitabilidad y la salubridad en las condiciones higiénicas adecuadas y mediante la ejecución de las medidas sanitarias frente al tabaquismo. Asimismo, los centros deben tener un diseño agradable dejando atrás los ambientes uniformes e institucionales, porque esto tiene una gran influencia en el bienestar y en la forma de relacionarse de las personas que allí trabajan y conviven.

Actuaciones:

- Equipamiento y mobiliario adecuados.

- Condiciones higiénico-sanitarias correctas: limpieza, desinfección, ventilación, iluminación y climatización.

- Inexistencia de sobreocupación y hacinamiento.

- Existencia de contratos de mantenimiento y certificaciones de inspecciones de instalaciones legalmente exigibles mediante ocas u otro tipo de inspección.

- Cumplimiento del Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección: Plan de Autoprotección actualizado, revisado e implantado con la realización de la formación pertinente y el simulacro.

- Cumplimiento de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros de Valoración y Orientación.
- Centros para personas con enfermedad mental.
- Centros para personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Centros de infancia y adolescencia.
- Centros para personas víctimas de violencia de género.
- Centros de servicios sociales comunitarios.

Programa 2.3. Comprobación del personal.

Las ratio de personal de los centros son un garante de la correcta atención asistencial de los mismos, tanto su número como su formación. Las personas que constituyen el equipo humano y profesional de un centro son las que llevan a cabo los avances, los logros y los errores de las empresas para las que trabajan. Son ellas las que, en última instancia, tienen que tomar decisiones que las convierte en responsables del buen o mal funcionamiento del centro. Asimismo, cada vez es más habitual que los centros cuenten con servicios subcontratados que vienen a completar la ratio de carácter obligatorio para su correcta actividad, y también es necesario el control de este personal que igualmente ha de cumplir los requisitos legales y de formación. Por último, la presencia en los centros de personas como voluntariado u otro tipo de profesionales que prestan servicios opcionales, aunque se consideran fuera de la ratio obligatoria, exige que estén claramente organizados y regulados para prevenir contratiempos.

Actuaciones:

- Ratio obligatoria de personal.
- Formación obligatoria del personal.
- Existencia de servicios subcontratados.
- Existencia de otro personal en servicios opcionales.
- Existencia de voluntariado.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros para personas con enfermedad mental.
- Centros para personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Centros de infancia y adolescencia.
- Centros para personas víctimas de violencia de género.
- Centros de servicios sociales comunitarios.

Programa 2.4. Comprobación del cumplimiento de las cláusulas y servicios del concierto-contrato.

El control del cumplimiento de las condiciones establecidas en el régimen de conciertos-contratos suscritos con las entidades para la atención a personas usuarias en situación de dependencia de centros residenciales y centros de día de los sectores de personas mayores y personas con discapacidad, es necesario para el correcto funcionamiento del Sistema. Las entidades ofertan mejoras en materia de personal, equipamiento y servicios adicionales, y resulta necesario comprobar su implantación y mantenimiento para valorar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de lo pactado.

Por otra parte las entidades presentan liquidaciones mensuales de las plazas financiadas que han de ser fieles al registro de personas usuarias, a los datos reales de estancias, y a las incidencias comunicadas a la Administración por motivos de ingreso hospitalario u otra causa.

Actuaciones:

- Mejoras en materia de personal, equipamiento y servicios adicionales ofertadas por la entidad y recogidas como cláusula en los conciertos-contratos.
- Comunicación de incidencias a la Administración.

- Liquidaciones mensuales correctas.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.

Programa 2.5. Control del uso y eficacia de prestaciones de servicio y prestaciones económicas.

Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, como actuaciones concretas que se ofrecen a las personas en atención a sus necesidades de intervención, transformación social y prevención, pueden ser tanto prestaciones de servicios como prestaciones económicas, y ambas están orientadas al logro de los objetivos de la política de servicios sociales de Andalucía. Es imprescindible garantizar que los servicios y prestaciones sociales se destinen a quienes los necesitan ya que se trata de un ejercicio de responsabilidad en la aplicación de los recursos públicos y, sobre todo, de una cuestión de justicia social.

La Ley recoge las prestaciones que se consideran garantizadas, es decir, aquellas cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, son exigibles y su provisión es obligatoria. En este sentido, es labor de la Inspección de Servicios Sociales la comprobación del correcto uso y la eficacia de dichas prestaciones, evitando posibles abusos o su disfrute fraudulento, y en aquellos casos graves de incumplimiento actuar en colaboración con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería.

Actuaciones:

- Prestación adecuada del servicio en centro acreditado.
- Uso correcto de la prestación económica vinculada al servicio.
- Coste del servicio no inferior al importe de la prestación económica reconocida.
- Inicio de la prestación económica simultáneo o posterior a la prestación del servicio.
- Incidencias en el uso de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- Incidencias en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Ámbito:

- Prestación económica vinculada al servicio de atención residencial y de centro de día.
- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- Servicio de Ayuda a Domicilio.

3.ª Línea de actuación: Estudios para la mejora continua del funcionamiento de centros y servicios sociales.

Como recoge el artículo 78 de la Ley 9/2016, la calidad de los servicios sociales constituye un derecho de las personas usuarias y, en consecuencia, un objetivo prioritario y un deber del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. Para ello, la implicación y participación de todos los actores sin discriminación por razón de género (personas usuarias, familias, personal de centros y servicios, Administración) es fundamental. La Inspección de Servicios Sociales también es corresponsable en la mejora del funcionamiento de centros y servicios sociales, y para ello debe procurar el estudio de las opiniones de todos los actores del sistema mediante diferentes herramientas, y colaborar en la difusión de conocimiento y evidencias sobre las mejores prácticas profesionales en atención social.

Objetivos:

- Detectar necesidades y colaborar en la mejora del funcionamiento de programas, servicios y centros de servicios sociales, para propiciar el aumento de los niveles de calidad en la prestación de los servicios sociales y en la adopción de buenas prácticas.

- Detectar buenas prácticas profesionales en los servicios y centros de servicios sociales con vistas a su difusión; a la vez que definir indicadores de alarma que reflejen prácticas negativas de atención y que permitan concentrar los esfuerzos para su corrección y cese.

Programa 3.1. Conocimiento del nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias.

Las personas usuarias de centros y servicios y sus familiares directos o representantes legales son fundamentales en el buen funcionamiento del sistema, y sus opiniones son muy útiles porque sirven para obtener o contrastar información sobre aquello que consideran memorable, importante o mejorable. Para conocer hay que preguntar, por lo que resulta fundamental en la actuación inspectora realizar entrevistas individualizadas a las personas usuarias, familiares o representantes legales de los servicios y centros de servicios sociales. Las entrevistas, mediante un cuestionario estructurado con preguntas finales abiertas, deben adoptar las medidas precisas al objeto de salvaguardar la confidencialidad necesaria. Se procurará que las entrevistas siempre sean presenciales, pero en el caso de familiares o representantes legales podrán hacerse de manera telefónica.

Actuaciones:

- Entrevistas a personas usuarias, familiares o representantes legales.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros de infancia y adolescencia.

Programa 3.2. Análisis de la valoración de la labor inspectora por las personas responsables de la dirección de los centros.

Las personas responsables de la dirección de los servicios y centros de servicios sociales tienen la labor de planificar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar el funcionamiento diario del mismo. Para la inspección son personas clave en el buen funcionamiento de los mismos, tanto por sus responsabilidades para con el personal del centro como para con las personas usuarias y para la organización en general.

El personal inspector debe informar y asesorar a las personas responsables en aquellas cuestiones que considera necesarias como resultado de la información obtenida durante el desarrollo de las visitas, o sobre aquellos aspectos que se solicitan, proponiendo la adopción de medidas de mejora, subsanación de deficiencias, implantación de protocolos, etc. Con el fin de mejorar el funcionamiento de los centros es necesario que el desarrollo de la función evaluadora vaya siempre acompañado del ejercicio de la función pedagógica de asesoramiento.

El proceso de mejora continua es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones, y uno de los elementos que se utilizan para lograr esa mejora continua es el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. La Inspección de Servicios sociales está inmersa en un proceso de calidad y mejora continua, y por ello resulta fundamental conocer la opinión y valoración de la actuación inspectora por parte de los directores y directoras de centros de servicios sociales, con el doble objetivo de conocer el grado de satisfacción con el trabajo de la Inspección de Servicios Sociales, y de detectar necesidades, demandas, áreas de mejora y oportunidades con relación a la labor inspectora. El modo para conocerlo será la remisión online tras la visita de inspección de un cuestionario estructurado con apartados finales abiertos para que las entidades puedan manifestar sugerencias y aportaciones, adoptándose las medidas precisas al objeto de garantizar el anonimato de las personas que responden.

Actuaciones:

- Estudio de cuestionarios cumplimentados por directores y directoras de centros de servicios sociales.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros para personas con enfermedad mental.
- Centros para personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Centros de infancia y adolescencia.

Programa 3.3. Detección de buenas prácticas en los centros de servicios sociales.

Una buena práctica profesional es una experiencia positiva, probada y replicada con éxito en distintos momentos y contextos y que, por consiguiente, puede ser recomendada como modelo porque merece ser compartida. Documentar e intercambiar buenas prácticas permite a un sistema crecer aprendiendo de sus propias experiencias y de las de otros, para así fortalecer sus capacidades, mejorar los resultados y responder más rápida y eficazmente a los diversos cambios que puedan producirse. La Inspección de Servicios Sociales, al conocer directamente el funcionamiento de centros y servicios, puede ayudar a identificar, visibilizar, difundir y compartir los conocimientos prácticos adquiridos con diferentes programas y proyectos en distintos ámbitos y áreas de trabajo, para evitar que se repitan errores, se olviden experiencias positivas y se pierdan oportunidades de mejora del Sistema de Servicios Sociales.

Actuaciones:

- Documentos, guías o protocolos de funcionamiento que puedan valorarse como buenas prácticas.
- Utilización de Software de gestión integral del centro.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.

Programa 3.4. Realización de actuaciones de estudio, investigación y asesoramiento no incluidas en otros programas.

Dado el marco temporal de dos años del Plan General de Inspección de los servicios sociales, en función de la evaluación de las actuaciones realizadas en su primer año, así como de necesidades sobrevenidas no contempladas en programas anteriores y puestas de manifiesto por los órganos directivos y entidades instrumentales de la Consejería, podrán llevarse a cabo actuaciones inspectoras no incluidas en otros programas pero que estén destinadas a asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales y el respeto a los derechos de las personas usuarias de entidades, servicios y centros de servicios sociales. Dichas actuaciones tendrán el alcance, los indicadores y el ámbito que se establezca en su momento.

4.ª Línea de actuación: Actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

La labor de la Inspección de Servicios Sociales, que verifica in situ la existencia y funcionamiento de centros y servicios, resulta clave para la actualización periódica de la información básica relativa a estos, al objeto de minimizar el riesgo de errores y la obsolescencia de la información ofrecida por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Para ello, es fundamental que la Inspección comunique de manera constante e inmediata al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y a los centros directivos competentes cualquier cambio detectado. Por otra parte, regulado y aprobado el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía por Orden de 5 de abril de 2019, es importante que la información que le proporcione la Inspección al Registro sirva también para la actualización del Mapa.

Objetivos:

- Informar al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de los cambios detectados en las denominaciones y datos de identificación y contacto de los centros

y entidades, para que a su vez permita la posterior actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

- Informar a los Servicios competentes, centrales o territoriales en su caso, de los cambios detectados en las visitas de inspección y relativos a las tipologías, subtipos y sectores de población destinataria de centros y servicios en funcionamiento, así como de la existencia de centros que se encuentren cerrados o sin la preceptiva autorización de funcionamiento, para que a su vez permita la posterior actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Programa 4.1. Detección de cambios respecto a los datos recogidos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

Una de las informaciones obtenidas en las visitas de inspección es la que versa sobre los cambios en las denominaciones y datos de identificación y contacto (dirección postal, dirección de correo electrónico, teléfono) de los centros y entidades, respecto a los datos recogidos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales. Dicha información relevante, de forma periódica y con la metodología que se establezca, ha de ser conocida por el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales para su constante actualización y, por tanto, para la posterior actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Asimismo, en las visitas de inspección también se detectan centros que han cerrado pero figuran todavía inscritos en el Registro, centros en funcionamiento sin la preceptiva autorización administrativa de funcionamiento, o centros con autorización provisional o acreditación provisional vencida. En estos casos la Inspección siempre lo pondrá en conocimiento de los Servicios competentes en materia de autorizaciones además de las diferentes actuaciones que pudiera adoptar.

Actuaciones:

- Comunicaciones al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
- Comunicaciones a los Servicios competentes en materia de autorizaciones.

Ámbito:

- Todos los centros y servicios sociales que se inspeccionen.

5.ª Línea de actuación: Fortalecimiento de la Inspección de Servicios Sociales.

El Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Función Inspectoral en materia de servicios sociales, recoge claramente tanto el ámbito de actuación como la competencia, los principios informadores, las funciones y las facultades del personal inspector. Asimismo expresamente se señala en su artículo 12 que el perfeccionamiento continuo y la actualización profesional suponen un derecho y un deber para todo el personal integrante de la Inspección de servicios sociales.

Por otro lado, el crecimiento y cambio continuado del sector de servicios sociales, tanto en prestaciones, centros y servicios como de carácter normativo y procedimental, obliga a la Inspección de servicios sociales a estar permanentemente alerta en sus protocolos de actuación, para que su actuación en las diferentes provincias responda a un mismo proceder y a unos mismos criterios de interpretación, así como a un trabajo coordinado con otras inspecciones sectoriales que también actúan en los centros de servicios sociales.

Esta 5.ª línea de actuación implica una actividad introspectiva, ya que la Inspección quiere valorar su actuación y establecer líneas de mejora para ser más eficaces, más eficientes y aprovechar al máximo las posibilidades que se tienen en función de los recursos de los que se dispone.

Por último, la Inspección de Servicios Sociales, para el mejor cumplimiento de las labores de inspección que le competen, ha de reforzar sus alianzas no solo de carácter interadministrativo con otras Administraciones Públicas, sino sobre todo con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales

y Conciliación, que vayan más allá de las tareas de elaboración del Plan General de Inspección de los servicios sociales hasta alcanzar progresivamente un sistema de seguimiento coordinado de las actuaciones del Plan.

Objetivos:

- Planificar anualmente formación específica para el personal inspector de servicios sociales.
- Actualizar si es procedente los protocolos de actuación de la Inspección de Servicios sociales, así como elaborar nuevos protocolos que sean necesarios.
- Fortalecer las relaciones con la Inspección General de Servicios y con las Inspecciones sectoriales cuyo ámbito de actuación también son los centros de servicios sociales.
- Mantener reuniones periódicas de trabajo con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Programa 5.1. Formación continua del personal inspector.

La importancia de la formación para el desarrollo personal y profesional es indiscutible. La formación no sólo incrementa la competencia profesional y la productividad, sino también la satisfacción y la motivación en el empleo, además de contribuir a la cohesión de los equipos de trabajo.

Los constantes cambios sociales, la necesidad de formación en materia de género, y el ininterrumpido desarrollo normativo y procedimental en la materia de servicios sociales, sumado a la necesidad de actuaciones inspectoras lo más completas y homogéneas posibles independientemente de la provincia de actuación, hacen necesario que el personal inspector asuma la formación continua como un proceder diario que actualice, amplíe y mejore su competencia técnica, sus conocimientos específicos y sus habilidades sobre la materia, en aras a una mayor especialización de la Inspección de Servicios Sociales, con criterios más profesionales y mejor fundados.

Actuaciones:

- Actuaciones formativas propias de la Inspección de Servicios Sociales.
- Actuaciones formativas de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación con participación de la Inspección de Servicios Sociales.
- Actuaciones formativas del Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) con participación de la Inspección de Servicios Sociales.
- Actuaciones formativas de otras administraciones y entidades con participación de la Inspección de Servicios Sociales.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales.

Programa 5.2. Revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación.

La Inspección de Servicios Sociales cuenta actualmente con 3 procedimientos operativos de actuación, aprobados por la Secretaría General Técnica de la Consejería: el de actuación ordinaria de Plan de Inspección, el de elaboración de actas de inspección, y el de actuación con motivo de denuncia y de carácter extraordinario. En la constante necesidad de realizar actuaciones inspectoras lo más completas y homogéneas posible independientemente de la provincia de actuación, resulta imprescindible revisar y actualizar los procedimientos operativos para que estén siempre presentes en todas las actuaciones inspectoras, así como plantear la posibilidad de elaborar nuevos si resulta necesario. En este sentido el Plan de Inspección de los servicios sociales 2020-2021 apoyará la creación de grupos de trabajo colaborativos interprovinciales para la actualización y elaboración de procedimientos y protocolos de inspección comunes.

Actuaciones:

- Revisión del procedimiento operativo de actuación ordinaria de Plan de Inspección.
- Revisión del procedimiento operativo de elaboración de actas de inspección.

- Revisión del procedimiento operativo de actuación con motivo de denuncia y de carácter extraordinario.

- Elaboración de nuevos procedimientos operativos de actuación.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales.

Programa 5.3. Alianzas con la Inspección General de Servicios, otras inspecciones sectoriales y el Ministerio Fiscal.

En un centro de servicios sociales tienen competencia y participación distintas inspecciones sectoriales, ya que, además de prestar una atención social, también se presta una atención con carácter sanitario, disponen de instalaciones industriales, atienden a personas consumidoras, etc. Además, los centros de titularidad de la Junta de Andalucía son ámbito de actuación directa de la Inspección General de Servicios, que además tiene funciones de asesoramiento y colaboración en materias de su competencia en aras a la mejor prestación de servicios a la ciudadanía.

Al amparo del artículo 48 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Función Inspectoral en materia de servicios sociales, resulta clave para mejorar la calidad de la actuación inspectora del Plan General de Inspección de los servicios sociales la cooperación con otras inspecciones, tanto para no interferir en las competencias particulares de cada una de ellas como para conseguir una mejor organización y funcionamiento de los centros al contar con mayores niveles de control y asesoramiento.

Por último, la relevante función del Ministerio Fiscal en la protección de los derechos de las personas con discapacidad y las personas mayores, como sectores sociales más expuestos a discriminaciones y vulneraciones de sus derechos fundamentales, hace que sea oportuno establecer cauces de comunicación estables entre éste y la Inspección de Servicios Sociales para aquellos casos en los que sea necesaria la actuación conjunta.

Actuaciones:

- Alianzas con la Inspección General de Servicios.

- Alianzas con la Inspección Sanitaria de la Junta de Andalucía.

- Alianzas con otras Inspecciones sectoriales de la Junta de Andalucía.

- Alianzas con Inspecciones dependientes de otras Administraciones Públicas.

- Alianzas con el Ministerio Fiscal.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales.

Programa 5.4. Cooperación con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Al igual que para la elaboración del Plan General de Inspección de los servicios sociales son consultados todos los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería, es fundamental que a lo largo de su desarrollo también exista una comunicación de la Inspección con esos órganos y entidades a través de reuniones periódicas de trabajo y otros medios en las que se informe del trabajo realizado, se resuelvan dudas, se produzcan ajustes en criterios de actuación, etc., al objeto de que el Plan General de Inspección de los servicios sociales responda realmente a las necesidades del Sistema de Servicios Sociales con criterios de utilidad, responsabilidad, transparencia, eficacia y eficiencia. Por otra parte resulta imprescindible que los diferentes órganos directivos y entes instrumentales informen a la Inspección acerca de las modificaciones normativas que estén en estudio, políticas sociales que se estén llevando a cabo, criterios de interpretación, etc., es decir, asegurar la cooperación necesaria para un mejor funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales.

La función inspectora adquiere por tanto un carácter instrumental, al estar dirigida a servir de fuente de información, verificación, comprobación y propuesta al conjunto de

órganos que forman la estructura de la Consejería, y que utilizarán esta función para el mejor desempeño de sus respectivas competencias.

Actuaciones:

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación.

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y la Dirección General de Servicios Sociales.

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y la Dirección General de Infancia.

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas.

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión.

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad.

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

- Reuniones de cooperación y seguimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales entre la Inspección de Servicios Sociales y el Instituto Andaluz de la Mujer.

Ámbito:

- Inspección Central de Servicios Sociales.