

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN

Orden de 22 de diciembre de 2021, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de los servicios sociales para los años 2022 y 2023.

El Plan General de Inspección de los servicios sociales es el instrumento de programación y planificación básico para el desarrollo de las actuaciones inspectoras en un periodo determinado, al servicio de los fines generales de contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, 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 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. Asimismo, en el artículo 29 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, se indica específicamente 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.

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.

Ya en nuestro ámbito normativo, la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía aprobada por la Orden de 22 de diciembre de 2020; el I Plan Estratégico Integral para personas mayores en Andalucía 2020-2023, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de noviembre de 2020; o la implantación de la plataforma de gestión de datos para Centros de Servicios sociales de Andalucía aprobada por el Decreto-ley 29/2020 de 17 de noviembre, entre otros cambios normativos desarrollados en los dos últimos años entre los que sobresale la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, han ido configurando un nuevo escenario de actuación para la Inspección de Servicios Sociales, que exige sin duda un nuevo Plan General de Inspección. Asimismo, los profundos cambios ocurridos en la organización y funcionamiento de los centros a raíz de la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus, que han requerido de la Inspección maneras inéditas de actuar, o la apuesta creciente por el paradigma de la atención centrada en la persona en los servicios gerontológicos, también contribuyen a la necesidad de contar con un nuevo marco de actuación inspectora, en el que resulta clave establecer prioridades para la labor inspectora.

El presente Plan General de Inspección de los servicios sociales para los años 2022-2023 consta de 4 líneas de actuación: actuaciones para contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, actuaciones para garantizar los

derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales, actuaciones para promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía y actuaciones para la mejora continua de la Inspección de Servicios Sociales. De todas las actuaciones previstas, es necesario destacar por su especial importancia las dirigidas a inspeccionar in situ la atención asistencial directa a las personas usuarias; las que buscan garantizar el aseguramiento de los derechos inalienables; las que persiguen finalizar con la implementación de la plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales; las dirigidas a impulsar la implantación de medidas destinadas a la prevención y retraso de la dependencia en los centros; las que buscan comprobar la participación de las personas, y de sus familias si ellos no pueden, en la organización y funcionamiento de su propia vida y de la del centro; y las actuaciones relacionadas con la mejora continua 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 del uso y eficacia de las prestaciones económicas, y a la comprobación del cumplimiento de los conciertos-contratos.

Para la elaboración de este Plan General de Inspección de los servicios sociales 2022-2023 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.

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 2022 y 2023, 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 sus actuaciones, la Inspección de Servicios Sociales seguirá lo establecido 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 Inspectoras en materia de servicios sociales, así como en el Procedimiento Operativo de actuación en entidades, servicios y centros de servicios sociales para el Plan General de Inspección de los servicios sociales, en el procedimiento operativo de actuación no presencial y en el procedimiento operativo de elaboración de actas de inspección.

El Plan General de Inspección de los servicios sociales se concreta cada año a través de unas Instrucciones para su contextualización y desarrollo. Por ello, 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, con los ámbitos de actuación y su temporalización, e incluyendo 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.

00252875

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 de Inspección de Servicios Sociales de las Delegaciones Territoriales de 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, 22 de diciembre de 2021

ROCÍO RUIZ DOMÍNGUEZ
Consejera de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

A N E X O

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES 2022-2023

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, procederá con transparencia y evitando la arbitrariedad, teniendo a la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales como instrumento clave de consulta y estudio.

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.

Las actuaciones inspectoras podrán ser no presenciales, para el control de aspectos específicos que puedan comprobarse de forma documental a través de la Plataforma; y presenciales, con visitas a los servicios, centros de servicios sociales y personas receptoras de prestaciones. En todas ellas la Inspección podrá proponer el inicio de expediente sancionador si se detectaran incumplimientos destacables en los requisitos materiales y funcionales obligatorios, o si se obstruyera la acción inspectora negando el suministro de información, proporcionando datos falsos o incompletos, o incumpliendo los requerimientos específicos que se le hagan.

Al finalizar cada uno de los años de vigencia del Plan General de Inspección de los servicios sociales 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, así como la medición anual del grado de cumplimiento de la carta de servicios de la Inspección de Servicios Sociales.

00252875

Línea 1. Actuaciones para contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales.

Son funciones de la Inspección de Servicios Sociales, conforme a lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, y al artículo 5 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, comprobar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes en materia de servicios sociales; 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; y constatar 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. Asimismo, también es función de la Inspección de Servicios sociales informar y verificar la adecuada utilización de las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Por tanto, cualquier centro, servicio, o prestación económica, podrá ser objeto de una o varias actuaciones inspectoras de Plan General de Inspección a lo largo del año, presenciales y no presenciales, en función de la intensidad inspectora que el centro reclame en su control, asesoramiento y seguimiento, basada en el estudio de los resultados y propuestas de las actuaciones inspectoras de los dos últimos años.

Objetivos Generales:

- Hacer cumplir a los centros los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento según la norma en vigor.
- Verificar la grabación y actualización de la información y documentación de los centros en la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales.
- Colaborar en la actualización de la información existente en el Registro de entidades, centros y servicios sociales.
- Controlar el correcto uso y eficacia de prestaciones económicas y el cumplimiento de conciertos-contratos.

Programa 1.1. Inspección in situ de centros y servicios en cualquier momento, incluyendo horario nocturno, fines de semana y festivos.

Las personas usuarias de centros y servicios demandan y tienen derecho a una correcta atención directa y personalizada, y el control de la organización, funcionamiento y grado de cumplimiento de requisitos en dichos centros y servicios es clave para que así sea. Las actuaciones inspectoras presenciales mediante visitas siempre se realizarán sin previo aviso, salvo que por la Inspección Central de Servicios Sociales se determine lo contrario. Mediante la visita física a los centros y servicios, el personal inspector examinará todas las dependencias e instalaciones, las condiciones de habitabilidad, salubridad y seguridad, y observará detenidamente la atención asistencial directa que reciben las personas usuarias.

Objetivos específicos:

- Conocer la organización general del centro, verificando que no existe sobreocupación ni hacinamiento y que se favorece la vida en unidades de convivencia.
- Comprobar que las dependencias, equipamiento y mobiliario son adecuados y sus condiciones higiénico-sanitarias correctas: limpieza, desinfección, ventilación, iluminación y climatización.
- Asegurar la implantación correcta del Plan de Autoprotección.
- Comprobar que se presta una atención asistencial directa adecuada en sus parámetros básicos de alimentación y nutrición, aseo e higiene personal, horarios y organización del personal, implantación del plan individual de atención integral, aplicación de protocolos de atención, personal en el centro, enfoque interdisciplinar y desarrollo de la programación de actividades.

- Verificar que en los centros de día se cumplen las condiciones estipuladas en el servicio de transporte y el horario de apertura y cierre.

Ámbito:

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

Programa 1.2. Verificación de la calidad del dato proporcionado por la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales.

Las entidades gestoras de los centros son las primeras responsables del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento, y la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales, de uso obligado, les posibilita la actualización permanente de la información exigida para permitir a la Administración realizar un seguimiento permanente, ágil y en tiempo real del cumplimiento de la normativa vigente.

La Plataforma, implantada por Decreto-ley 29/2020, de 17 de noviembre, se constituye por tanto como un instrumento único y exclusivo a través del cual se podrá supervisar la información que las entidades están obligadas a facilitar, al objeto de mejorar la información estadística de centros y personas usuarias del sistema de Servicios Sociales, facilitar la toma de decisiones por parte de la Administración basada en la evidencia que aportan los datos, favorecer la organización y funcionamiento de los centros, y, paralelamente, posibilitar la actuación de control y seguimiento de la Administración en general y de la Inspección en particular.

En las visitas a los centros el personal inspector constatará, con una muestra a definir, que la información plasmada en la Plataforma es fiel reflejo de la realidad de los datos en ella definidos como obligatorios.

La Inspección, a partir de su experiencia de uso, podrá proponer a los centros directivos la necesidad de cambiar o actualizar la información y documentación que se requiere a las entidades grabar en la Plataforma, en aras a lograr un adecuado seguimiento de centros y servicios, y en función de las necesidades públicas de información.

Objetivos específicos:

- Verificar la calidad del dato sobre identidad del centro y para notificaciones.

- Verificar la calidad del dato sobre documentación general del centro y documentación específica en función de su tipología: autorizaciones administrativas, convenios, autorizaciones sanitarias, reglamento de régimen interior, programación y memoria anual de actividades, régimen de precios, reclamaciones recibidas en los últimos 12 meses, protocolos de atención, proyecto educativo de centro, currículum educativo de centro, etc.

- Verificar la calidad del dato sobre seguridad, habitabilidad y autoprotección: seguros, contratos de mantenimiento, certificaciones de inspecciones de instalaciones, servicios de desratización, desinfección y desinsectación, y certificaciones sobre actualización y revisión en los últimos 3 años del plan de autoprotección, el simulacro anual y la formación del personal asignado.

- Verificar la calidad del dato sobre las personas usuarias: Datos de identificación, evolución temporal, antecedentes, valoración, visitas, salidas, contactos y documentación personal y específica en función de la tipología de centro (contrato de admisión, Programación individual de Atención Integral (PAI), Plan Personal de Apoyo (PPA) o Plan de Atención y Vida, historia social, historia clínica, información sobre medidas de contención, sentencia de incapacidad, etc.).

- Verificar la calidad del dato sobre las personas trabajadoras: datos de identificación, datos laborales, contrato y sus prórrogas, titulación necesaria para el desempeño y motivo de ausencia o baja temporal.

- Mejorar y actualizar los datos requeridos en la Plataforma para que esta herramienta responda en todo momento a los objetivos de la misma.

- Analizar en cómputo global las características de las personas usuarias de los centros, haciendo uso del cuadro de mando que proporciona la Plataforma.

Ámbito:

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

Programa 1.3. Comprobación de la ratio de personal.

Las personas que constituyen el equipo humano y profesional de un centro son responsables de su buen o mal funcionamiento. 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 identificados, organizados y regulados.

Objetivos específicos:

- Comprobar que el centro cumple con la ratio de personal obligatoria en función de sus autorizaciones administrativas y su ocupación, tanto en número de profesionales como en la titulación necesaria para el desempeño profesional, y que esa ratio es suficiente para prestar adecuadamente el servicio durante todo el tiempo de apertura del centro.

- Estudiar la organización de los recursos humanos del centro y conocer si existe enfoque interdisciplinar del trabajo.

- Impulsar la formación continua del personal de los centros.

Ámbito:

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

Programa 1.4. Inspección continua de centros y entidades que por sus resultados en actuaciones inspectoras previas requieran de mayor intensidad inspectora en su control, asesoramiento y seguimiento.

Cualquier centro o entidad podrá ser objeto de una o varias actuaciones inspectoras, presenciales y no presenciales, tras el estudio de los resultados y propuestas de las actuaciones inspectoras efectuadas en los dos últimos años. La intensidad inspectora en el seguimiento será diferente en centros que han demostrado un funcionamiento adecuado y un grado de cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales suficiente, que en centros que han sido objeto de propuesta de sanción, propuesta de subsanación inmediata o propuesta de remisión de escrito de subsanación.

Objetivos específicos:

- Comprobar que el centro responde adecuadamente y en tiempo a las propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados en la visita, o comunicados a través de escrito de subsanación.
- Comprobar que el centro responde adecuadamente y en tiempo a las quejas, denuncias o llamadas al teléfono del mayor recibidas.

Ámbito:

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

Programa 1.5. Actualización de la información sobre centros y entidades en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y en el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

La labor de la Inspección de Servicios Sociales, a través de la visita a los centros o mediante la consulta a la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales, resulta clave para la actualización periódica de la información básica relativa a estos que consta en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y en el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía. Al objeto de minimizar el riesgo de errores y la obsolescencia de la información ofrecida por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, y de permitir la adecuada planificación y ordenación de los recursos sociales existentes, es fundamental que la Inspección comunique al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, de manera constante e inmediata, cualquier cambio detectado en los datos de identificación de los centros y de las entidades que los gestionan, para que a su vez permita la posterior actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía. Asimismo la Inspección instará a las entidades a que comuniquen cualquier variación en sus datos al Registro, ya afecten a la propia entidad, al centro o al servicio de la que se sea titular o gestora, recordándoles que la omisión del deber de comunicar dichas variaciones podría tipificarse como infracción.

Objetivos específicos:

- Comprobar que los datos de las entidades titular y gestora del centro, que constan en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, están debidamente actualizados.
- Comunicar al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales los cambios detectados en los datos de identificación de centros y entidades.
- Instar a las entidades a que comuniquen cualquier variación en sus datos al Registro, ya afecten a la propia entidad, al centro, o al servicio de la que se sea titular o gestora.

Ámbito:

- Todos los centros y servicios sociales incluidos en el Plan de inspección.

Programa 1.6. 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.

Por otra parte, el Servicio de Ayuda a Domicilio, como conjunto de actuaciones preventivas, formativas, y rehabilitadoras llevadas a cabo por profesionales cualificados en el propio domicilio, con el objetivo de atender en las actividades básicas de la vida diaria a la persona en situación de dependencia, también requiere de un control y seguimiento.

Objetivos específicos:

- Verificar la adecuada utilización de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial y de centro de día mediante la comprobación de que se presta una atención asistencial adecuada, que el coste del servicio no es inferior al importe de la prestación económica reconocida, y que el inicio de la prestación económica ha sido simultáneo o posterior a la prestación del servicio.

- Verificar la adecuada utilización de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar mediante la comprobación de que se presta una atención asistencial adecuada, y que las condiciones de convivencia y habitabilidad y la persona cuidadora son correctos.

- Verificación la adecuada utilización de la prestación económica de asistencia personal mediante la comprobación de que se facilita a la persona beneficiaria una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades de la vida diaria y el acceso a los diferentes entornos de su vida.

- Verificar el correcto funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la comprobación de que se presta una atención asistencial adecuada, que el número de horas y jornada son correctos, y que la entidad prestadora cumple los requisitos establecidos.

Ámbito:

- Prestación económica vinculada al servicio de atención residencial y de centro de día para personas mayores y personas con discapacidad.

- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

- Prestación económica de asistencia personal.

- Servicio de Ayuda a Domicilio.

Programa 1.7. 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, tanto en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad para la atención a personas usuarias en situación de dependencia de centros residenciales y centros de día, como en los sectores de infancia y adolescencia, personas víctimas de violencia de género, o personas en situación o riesgo de exclusión social para la prestación de determinados servicios, 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.

Objetivos específicos:

- Comprobar el cumplimiento de lo establecido en el documento por el que se establece la relación contractual entre la entidad y la Junta de Andalucía.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.

- Centros para personas con discapacidad.

- Centros de personas víctimas de violencia de género.
- Servicios de apoyo al acogimiento familiar de menores, de postadopción, y de evaluación, diagnóstico y tratamiento a menores víctimas de violencia sexual en Andalucía.
- Contrato de inserción laboral y social para jóvenes inmigrantes que hayan estado bajo medidas del sistema de protección de menores de la Junta de Andalucía.

Línea 2. Actuaciones para garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales.

Son funciones de la Inspección de Servicios Sociales, conforme a lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, y al artículo 5 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, 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, a la seguridad de las mismas, así como a la salubridad e higiene; 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; verificar la existencia y correcto funcionamiento de cauces de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales y familias; y detectar buenas prácticas profesionales en los servicios y centros de servicios sociales con vistas a su difusión, a la vez que identificar indicadores de riesgo que reflejen prácticas negativas de atención y que permitan concentrar los esfuerzos para su corrección y cese.

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, 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.

La atención asistencial prestada en los centros ha de buscar y priorizar 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. La dignidad, la justicia social, la autonomía, el bienestar, la igualdad y la participación son los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, según la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía aprobada por Orden de 22 de diciembre de 2020. Velar por la dignidad de cada persona conlleva practicar una ética del cuidado dentro de las relaciones institucionales, con la obligación moral y profesional de situar a la persona en el centro, como explicita claramente la Ley andaluza de servicios sociales. Hablar de justicia es hablar de inclusión y corresponsabilidad; hablar de autonomía es hacerlo de libertad y empoderamiento. Por otra parte el bienestar involucra diferentes dimensiones -emocional, material, personal, físico, relaciones interpersonales,...-, la igualdad implica la no discriminación por razón de género y garantizar la accesibilidad a servicios e información, y la equidad consiste en dar a cada uno lo que necesita. Por último, la participación en la información, en la consulta y debate, y en la toma de decisiones, legitima todo el Sistema de Servicios Sociales.

Objetivos Generales:

- Comprobar que las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales son tratadas con dignidad, actúan libremente, tienen calidad de vida, y sienten respetados sus derechos.
- Examinar la puesta en práctica por cada persona usuaria de una programación individual de atención (PAI), plan personal de apoyo (PPA), plan de intervención individualizado o plan de atención y vida.

- Identificar indicadores de riesgo que reflejen prácticas de atención asistencial inadecuadas y constatar la existencia de sistemas de control y registro de dichos indicadores.
- Comprobar la implantación de medidas destinadas a la prevención de la dependencia.
- Evaluar el uso de las medidas de contención que realiza el centro y la atención asistencial que reciben las personas usuarias con medidas.
- Verificar la existencia y el correcto funcionamiento de los cauces de participación que tenga establecido el centro para que las personas usuarias, o sus representantes legales y familias cuando ellas no puedan, intervengan en la organización y funcionamiento de su propia vida y de la del centro.
- Informar, asesorar y orientar a los distintos sectores en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y de la normativa vigente sobre la materia.

Programa 2.1. 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 son anteriores a los derechos como persona usuaria. 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, trabajando con sus necesidades, pero sobre todo, acatando sus preferencias y sus deseos en la atención y en la vida cotidiana, procurando 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. En caso de presunto delito, la Inspección trasladará los hechos a la Fiscalía correspondiente.

Objetivos específicos:

- Comprobar que el centro garantiza el bienestar físico de las personas usuarias mediante una correcta alimentación, una asistencia sanitaria eficaz, intimidad y privacidad en la higiene y los cuidados personales, libertad sexual, y el uso del Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de discriminación a personas LGTBI en recursos de atención a personas mayores.
- Comprobar que el centro garantiza el bienestar emocional de las personas usuarias, que están satisfechas de estar en el centro y viven con seguridad, ausencia de estrés, y libertad religiosa.
- Comprobar que el centro garantiza las relaciones interpersonales de las personas usuarias procurando y facilitando los contactos, visitas y salidas, así como la comunicación persona usuaria-familia-centro.
- Comprobar que el centro garantiza el desarrollo personal elaborando para cada persona usuaria una programación individual de atención (PAI), plan personal de apoyos (PPA), plan de intervención individualizado o plan de atención y vida, con la participación de la propia persona usuaria si es posible, así como elaborando y poniendo en práctica una programación de actividades significativas.
- Comprobar que el centro garantiza la autodeterminación de las personas usuarias mediante la firma del consentimiento de ingreso y libertad de permanencia y salida, la libre elección de ropa, la libertad de horarios en dormitorio y baño, y la personalización de espacios privados.
- Comprobar que el centro garantiza el aseguramiento de derechos mediante la publicación reglada de precios de los distintos servicios, permitiendo la libertad ideológica y el derecho a voto, contando con un sistema que certifique la confidencialidad y protección de datos, sistema de información, sugerencias y quejas, control judicial de ingresos involuntarios, y conocimiento de las declaraciones de voluntades anticipadas.

Ámbito:

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

Programa 2.2. Comprobación de la existencia de indicadores en la prestación asistencial.

La utilización de indicadores para la medición integral y continuada del servicio prestado sirve para mejorar los procesos de atención asistencial, convirtiéndose en garantes de una buena prestación a las personas usuarias, especialmente las más dependientes, y del aseguramiento de sus derechos. Medir directamente el riesgo sociosanitario y el pronóstico individual para prever el estado de salud, sirve también para informar indirectamente de la calidad en la prestación asistencial de un centro, por lo que se sensibilizará a los centros de la importancia de la medida de la prestación asistencial a través de indicadores.

Objetivos específicos:

- Impulsar el uso de indicadores para medir la calidad en la prestación asistencial de un centro.
- Comprobar que en los centros se realiza un control periódico del peso de las personas usuarias.
- Comprobar que en los centros se evalúa mediante la escala MNA (Mini Nutritional Assesment) u otra similar el estado nutricional de la persona usuaria y el riesgo de desnutrición, así como que se lleva el control de la ingesta de líquidos y se mide mediante escala si existe o no deshidratación.
- Comprobar que los centros aplican la escala de Bristol para valorar la salud intestinal de las personas usuarias de los centros.
- Comprobar que en los centros se evalúa mediante la Escala Yesavage u otra similar los casos o probables casos de depresión entre las personas usuarias.
- Verificar que en los centros se lleva un registro detallado de caídas, y se utilizan protocolos de prevención y actuación ante caídas, adoptando medias reales.
- Comprobar que los centros detectan mediante escala el riesgo de úlceras por presión, llevan un registro detallado de úlceras por presión, y se utilizan protocolos de prevención y actuación ante úlceras por presión, adoptando medidas reales.

Ámbito:

- Centros residenciales de personas mayores.
- Centros residenciales de personas con discapacidad.

Programa 2.3. Impulso de la implantación en los centros de medidas destinadas a la prevención de la dependencia.

El 17% de la población mayor de 65 años tiene reconocida la situación de dependencia en Andalucía, y es un porcentaje que se incrementa conforme aumentan los tramos de edad. De ahí la importancia de desarrollar medidas preventivas que eviten o retrasen la dependencia y el deterioro físico y mental que conlleva el ir llegando a edades más avanzadas, ya que además de mejorar la calidad de vida tiene repercusiones directas sobre el Sistema de Atención Sociosanitario. Las enfermedades de origen circulatorio, la obesidad, el sedentarismo o el tabaquismo aceleran los procesos de dependencia y deterioro. Frente a esto, la evidencia científica recogida en el I Plan Estratégico integral para personas mayores en Andalucía 2020-2023, señala que una alimentación saludable, el ejercicio físico de manera regular y las relaciones sociales positivas son factores que ayudan a prevenir el envejecimiento, la situación de dependencia y el deterioro cognitivo asociado a la edad.

Objetivos específicos:

- Verificar que el centro realiza una evaluación regular del estado nutricional de las personas usuarias y que las condiciones de alimentación son adecuadas en cantidad, calidad y variedad, con existencia de un menú visado por especialista, distintas dietas alimenticias en función de las necesidades de la persona usuaria, y adopción de medidas para que mejoren los hábitos de alimentación y las personas más dependientes reciban la dieta prescrita.

- Comprobar que en el centro todas las personas usuarias, cuya situación social y/o sanitaria se le permite, practican ejercicio físico de manera regular, que salen al aire libre con frecuencia, solas o acompañadas, y que cuentan con un programa de ejercicio físico individualizado en función de su nivel de autonomía y salud.

- Verificar el 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.

- Comprobar que en el centro se facilitan las interacciones con diferentes personas y colectivos, atendiendo a la soledad no deseada, y que se lleva un control y registro de contactos, visitas y salidas de las personas usuarias.

- Motivar a los centros para que tomen medidas para el fomento de las relaciones intergeneracionales con las personas usuarias del centro.

- Comprobar que los centros disponen de equipamiento informático y telemático para el uso de redes sociales y aplicaciones de comunicación e interacción por parte de las personas usuarias.

Ámbito:

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

Programa 2.4. Verificación del uso racional e individualizado de las medidas de contención en centros de personas mayores y discapacidad.

Uno de los derechos fundamentales de las personas usuarias es el de proporcionarles cuidados dignos y de calidad garantizando su seguridad pero sin vulnerar su autonomía, independencia y autodeterminación. Por ello, las sujeciones y contenciones tanto físicas como farmacológicas tienen que ser la última medida a aplicar, y su aplicación ser la mínima posible debido a las connotaciones éticas y legales que tiene y a la situación de riesgo y vulnerabilidad en que se encuentra la persona. Los estados de agitación psicomotriz y las conductas disruptivas pueden presentarse como síntoma aislado o asociado a distintas patologías, pero no son elemento justificativo para el uso de medidas de contención.

Para el uso de medidas de contención en un centro será precisa una especial sensibilización y formación del personal sobre los efectos que pueden producir y la valoración de otras alternativas más válidas al empleo de la medida, y es imprescindible establecer las garantías necesarias en su aplicación con el procedimiento técnico a seguir, la prescripción y revisión facultativa de la medida, la información adecuada a la persona y familia para garantizar su consentimiento, y el cuidado de la persona atendida respetando principios éticos básicos.

Objetivos específicos:

- Constatar que el centro aplica medidas de contención ambiental y otras alternativas para reducir o eliminar el uso de medidas de contención mecánica y farmacológica.

- Comprobar que todas las medidas de contención mecánica y farmacológica del centro cuentan con prescripción médica completa y correcta, consentimiento informado de la persona usuaria o representante legal, plan de cuidados individualizado y siguen un protocolo de aplicación, uso, revisión y supervisión.

- Comprobar que el consentimiento para la aplicación de la medida cumple los requisitos necesarios, especialmente la capacidad de la persona que firma el documento.
- Comprobar que el centro registra las caídas y realiza un tratamiento de los datos clave relacionados que le permita sacar conclusiones y tomar decisiones en relación a las medidas de contención mecánica y farmacológica que aplica.

Ámbito:

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

Programa 2.5. Comprobación de la participación de las personas en la organización y funcionamiento de su propia vida y de la del centro, o la de sus familias en su caso.

Resulta clave en los centros y servicios sociales la participación de las personas usuarias ya que implica la corresponsabilidad en la organización y funcionamiento de su propia vida y de la del centro, potencia la mejora de la calidad de vida y es un buen medio para que la persona pueda entrenar y mantener sus habilidades y competencias personales. Esta participación ha de ser efectiva, generando espacios de implicación y dando oportunidades para la toma de decisiones, es decir, fomentando el responsabilizarse de las tareas, decisiones o compromisos adquiridos, que implica el derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado, sobre su vida, y sobre aquellas cuestiones que le conciernen, y sirviendo para conseguir que los servicios se adapten a las necesidades e intereses de las personas.

La participación, que requiere buscar y encontrar respuestas y soluciones consensuadas y compartidas, ha de concretarse en tres niveles: información que permite a las personas usuarias conocer y comprender; consulta y debate que supone diálogo con sugerencias y alternativas; y participación en la toma de decisiones con una verdadera implicación.

En aquellos casos que la persona usuaria no pueda participar por no tener capacidad suficiente, será su representante legal el que lo haga en su lugar.

Objetivos específicos:

- Comprobar la participación real de la persona usuaria en la elaboración de su programación individual de atención (PAI), plan personal de apoyos (PPA), plan de intervención individualizado o plan de atención y vida, así como en la organización de su vida en el centro: horarios, vestido, alimentación, ...
- Constatar que en el centro está implantado de manera real y efectiva un canal para la participación de las personas usuarias en la organización y funcionamiento general del centro: horarios, actividades, menú,... que en centros residenciales de personas mayores públicos y privados acreditados será el Consejo del centro.
- Asesorar en la importancia de impulsar la participación del centro en la vida social del municipio y viceversa, esto es, la participación de la sociedad civil y asociaciones de voluntariado en el centro.

Ámbito:

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

Línea 3. Actuaciones para promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

Son funciones de la Inspección de Servicios Sociales, conforme a lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, y al artículo 5 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, 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; y participar en los procesos de evaluaciones y de calidad que, en materia de su competencia, se le encomienden. Asimismo y 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.

La evaluación de la calidad de los servicios prestados se realizará respetando el contenido y los requisitos mínimos, funcionales y materiales, que se establecen en la normativa vigente en la materia de servicios sociales, y contemplará la satisfacción de la persona usuaria, la profesionalización de la gestión, la formación continua del personal y la mejora continua de los procesos.

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 para la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía, y la Inspección de Servicios Sociales también es corresponsable y por ello debe procurar el estudio de todas las opiniones mediante diferentes herramientas, así como colaborar en la difusión de conocimiento y evidencias sobre las mejores prácticas profesionales en atención social.

Objetivos Generales:

- Diagnosticar el estado de situación del centro teniendo presente las opiniones de las personas usuarias y su personal.
- Detectar y analizar aspectos de mejora en el centro.
- Detectar buenas prácticas profesionales en los servicios y centros de servicios sociales.
- Establecer canales accesibles de comunicación entre la Inspección y las entidades para facilitar el asesoramiento y la información continua.
- Fomentar la formación en las entidades de centros de servicios sociales respecto a los requisitos de obligado cumplimiento y el aseguramiento del ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

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 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 importante o susceptible de mejora.

Objetivos específicos:

- Conocer el nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias respecto a la organización y funcionamiento de los centros y la atención asistencial que reciben.

Ámbito:

- Centros para personas mayores.
- Centros para personas con discapacidad.
- Centros de infancia y adolescencia.
- Centros de atención a personas víctimas de violencia de género.

Programa 3.2. Conocimiento de la organización y funcionamiento del centro a través de las personas trabajadoras.

El personal que trabaja en los centros, especialmente el personal técnico y de atención directa, es clave para el buen funcionamiento del sistema en general y del centro en el que desempeñan su trabajo en particular, y a través de ellos es posible conocer el sistema de planificación del trabajo y organización del centro y sus horarios,

la rotación de personal existente, los protocolos de actuación que están implantados y las actividades que realizan con las personas usuarias.

Objetivos específicos:

- Conocer la organización y funcionamiento del centro por medio del personal del mismo.
- Conocer el grado de conocimiento de los protocolos implantados en el centro por parte del personal implicado.

Ámbito:

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

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. Implica repensar el ámbito organizativo (ratios, recursos, temporalización, formas de trabajo) y el relacional (en el que unas actitudes adecuadas son imprescindibles). Es en definitiva un conjunto de acciones que introduce mejoras en las relaciones, los procesos y actividades, y orientadas a producir resultados positivos sobre la calidad de vida de las personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.

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.

Las buenas prácticas podrán ser en cinco áreas: Participación, intervención profesional y sistemas organizativos, entorno físico e integración en la comunidad, bienestar psicoafectivo (emociones, comunicación y convivencia) y ejercicio de derechos de las personas usuarias.

Objetivos específicos:

- Detectar la existencia de buenas prácticas.
- Recapitular los documentos, guías, protocolos de funcionamiento o actividades que sean soporte de una buena práctica documentada.
- Difundir las buenas prácticas detectadas.

Ámbito:

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

Programa 3.4. Comprobar las respuestas de los centros a las quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias y sus familiares.

Uno de los canales de participación en los centros son las quejas, reclamaciones y sugerencias que realizan de manera formal las personas usuarias y sus familiares sobre los servicios prestados en el Centro. Si para ello usan las hojas de reclamaciones pertinentes, la entidad, si se trata de un centro privado o concertado, tiene las obligaciones recogidas en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía; y si se trata de un centro público de gestión directa por la Junta de Andalucía, las del Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía y la Orden de 6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Objetivos específicos:

- Comprobar la existencia en el centro de las hojas de reclamaciones pertinente para la recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, y sus familiares o representantes legales.
- Verificar que el centro ha tomado las medidas oportunas para la subsanación de las situaciones manifestadas en el libro de Hojas Sugerencias y Reclamaciones.

Ámbito:

- Todos los centros de servicios sociales.

Programa 3.5. Impulso a la implantación de protocolos de actuación y registros.

La implantación de protocolos y registros en un centro tiene la clara finalidad de homogeneizar la forma de proceder ante la presentación de hechos repetitivos y frecuentes, unificando las actuaciones a llevar a cabo ante situaciones habituales, y que repercuten en la mejora de la misma, en el bienestar de la persona y además posibilitan la detección de incidencias y prevención de las mismas.

Los protocolos de actuación normalizan y sistematizan las actuaciones profesionales, ya consensuadas en relación con la práctica diaria, y deben estar bien definidos y recoger, como mínimo, unos objetivos, un alcance y las personas responsables de su implantación.

Asimismo, en los centros debe dejarse constancia diaria por escrito del trabajo realizado, con identificación de la persona trabajadora que lo ha efectuado.

Objetivos específicos:

- Comprobar si los protocolos que existen en el centro están implantados y su grado de utilización.
- Verificar si el centro utiliza con regularidad sistemas de registro.
- Detectar necesidades de mejora y actualización de los protocolos.
- Asesorar en todas las actuaciones inspectoras presenciales de la importancia de contar con protocolos de actuación y registros de actividad actualizados.

Ámbito:

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

Programa 3.6. Realización de actuaciones de estudio, investigación, asesoramiento y formación 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 contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales o promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

Por otra parte y tras el análisis de la valoración que las personas responsables de la dirección de los centros hacen de la labor inspectora, es creciente la demanda de que la inspección ofrezca de manera constante información, formación y asesoramiento técnico sobre novedades normativas, buenas prácticas, protocolos de actuación, modelos de organización, etc.; por lo que se impulsará, en colaboración con otras unidades

administrativas, la celebración de acciones formativas e informativas dirigidas al personal que trabaja en los centros y entidades.

Dichas actuaciones tendrán el alcance, los indicadores y el ámbito que se establezca en su momento.

Objetivo específico:

- Contribuir desde la Inspección a la mejora y modernización de los Servicios Sociales de Andalucía.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales de Andalucía.
- Todos los Centros de Servicios Sociales.

Línea 4. Actuaciones para la mejora continua 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, se señala expresamente 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 en su labor en las diferentes provincias esté garantizada la homogeneidad de criterios de interpretación y se responda con un mismo proceder en actuaciones y propuestas.

Esta 4.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, y alcanzar progresivamente un sistema de seguimiento coordinado de las actuaciones del Plan.

Objetivos Generales:

- Identificar necesidades formativas del personal inspector.
- Planificar anualmente formación específica para el personal inspector de servicios sociales.
- Garantizar la homogeneidad de las actuaciones inspectoras en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Revisar y actualizar, si procede, los protocolos de actuación de la Inspección de Servicios sociales, así como elaborar nuevos protocolos que sean necesarios.
- Analizar la valoración de las personas responsables de la dirección de los centros respecto a la labor inspectora desarrollada en las visitas de inspección.
- 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.

Programa 4.1. 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.

00252875

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.

Objetivos específicos:

- Detectar las necesidades formativas del personal inspector.
- Planificar, con carácter anual, las actividades formativas necesarias para dar respuesta a las necesidades formativas.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales.

Programa 4.2. Coordinación continua del personal inspector.

La importancia de la coordinación de toda la Inspección de servicios sociales es indiscutible. Es necesario sincronizar y armonizar los esfuerzos de todos los equipos provinciales de inspección, junto con la Inspección central, para realizar eficazmente la labor inspectora. Sincronización, armonía, comunicación y coordinación durante todo el periodo de vigencia del Plan son imprescindibles para responder con un mismo proceder en actuaciones y propuestas, garantizando la homogeneidad de criterios de interpretación y la aplicación de la normativa en vigor en materia de Servicios Sociales.

Objetivos específicos:

- Detectar y paliar actuaciones que pudieran entenderse como falta de homogeneidad de criterios de interpretación o aplicación a la normativa.
- Diseñar medidas preventivas para la eliminación de criterios dispares de interpretación y aplicación de la normativa en vigor en materia de servicios sociales.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales.

Programa 4.3. Revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación.

La Inspección de Servicios Sociales cuenta actualmente con 4 procedimientos operativos de actuación: el de actuación ordinaria de Plan de Inspección, el de elaboración de actas de inspección, el de actuación con motivo de denuncia y de carácter extraordinario, y el de actuaciones no presenciales elaborado en 2021. En la constante necesidad de realizar actuaciones inspectoras lo más completas y homogéneas posible independientemente de la provincia de actuación, resulta imprescindible continuar revisando y actualizando los procedimientos operativos para que estén siempre presentes en todas las actuaciones inspectoras, así como elaborar nuevos procedimientos si resulta necesario. En este sentido, el Plan de Inspección de los servicios sociales 2022-2023 seguirá apoyando el trabajo colaborativo interprovincial mediante una comunidad de práctica, para la actualización y elaboración de procedimientos y protocolos de inspección comunes.

Objetivos específicos:

- Evaluar los procedimientos operativos de actuación ordinaria de Plan de Inspección, elaboración de actas de inspección, y actuación con motivo de denuncia y de carácter extraordinario.
- Elaborar, si fuera necesario, nuevos procedimientos operativos de actuación.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales.

Programa 4.4. 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 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, recomendaciones, 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 de las personas atendidas. 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 las directoras y directores 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 y anónimo 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.

Objetivos específicos:

- Evaluar el grado de satisfacción con el trabajo de la Inspección de Servicios Sociales.
- Detectar necesidades, demandas, áreas de mejora y oportunidades con relación a la labor inspectora.

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.
- Centros de atención a personas víctimas de violencia de género.

Programa 4.5. 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. 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 Inspectora 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. Entre estas, la Inspección Sanitaria y la Inspección de Industria son claves.

El 15 de noviembre de 2021 se constituyó la Comisión de la Inspección de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, regulada por la Orden de 1 de julio de 2021, por la que se desarrolla la composición y funcionamiento de la Comisión de Coordinación de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, presidida por la persona titular de la Secretaría General para la Administración Pública, y con el objetivo de ser un instrumento permanente de coordinación de las Inspecciones Generales de Servicios, Educativa, de Servicios Sanitarios y de los Servicios Sociales. 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.

Además, 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.

Objetivos específicos:

- Mantener y desarrollar las Alianzas existentes con la Inspección Sanitaria de la Junta de Andalucía, la Inspección General de Servicios y el Ministerio Fiscal.
- Establecer Alianzas con la Inspección de Industria y otras Inspecciones sectoriales de la Junta de Andalucía, así como con Inspecciones dependientes de otras Administraciones Públicas.

Ámbito:

- Inspección de Servicios Sociales.

Programa 4.6. Cooperación con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

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, es esencial que, al igual que para su elaboración son consultados todos los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería, a lo largo de su desarrollo también exista una comunicación de la Inspección con ellos mediante reuniones periódicas de trabajo y otros medios, en las que la Inspección informe del grado de ejecución, se resuelvan dudas y se produzcan ajustes en criterios de actuación; y por otra parte, cada centro directivo comparta las acciones que haya implementado a raíz de la información proporcionada por la Inspección, informe 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. A este respecto, se establece con carácter semestral una reunión de seguimiento de la ejecución anual del Plan General de Inspección.

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.

Objetivos específicos:

- Establecer canales de coordinación entre la Inspección de Servicios Sociales y cada uno de los centros directivos de la Consejería competente en materia de Servicios sociales, así como sus entes instrumentales y la Fundación Andaluza para la integración social de las personas con enfermedad mental (FAISEM).
- Realizar el seguimiento del grado de cumplimiento del Plan General de Inspección de Servicios Sociales con cada uno de los centros directivos de la Consejería competente en materia de Servicios sociales, sus entes instrumentales y la Fundación Andaluza para

la integración social de las personas con enfermedad mental (FAISEM), conociendo las medidas implementadas a partir de la información proporcionada por la Inspección.

- Detectar, en caso excepcional, necesidad de adecuación del Plan General de Inspección de Servicios Sociales.

Ámbito:

- Inspección Central de Servicios Sociales.
- Direcciones General de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- Entes instrumentales de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- Fundación Andaluza para la integración social de las personas con enfermedad mental (FAISE).