

RESOLUCIÓN DE 28 DE MARZO DE 2019 DEL GERENTE DE SERVICIOS SOCIALES POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE CONTROL E INSPECCIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN PARA EL PERIODO 2019-2020

El Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales, aprobado por Decreto 2/1998, de 8 de enero, asigna a este organismo autónomo el control e inspección de los centros propios o adscritos, así como el de los demás centros y servicios cuya titularidad corresponda a entidades públicas o privadas de carácter social.

La Ley 16/2010, de Servicios Sociales, atribuye a la consejería competente en servicios sociales, bien directamente o a través de los organismos adscritos, esta competencia, sin perjuicio de las que también pudieran corresponder a la entidades locales.

En este marco jurídico se han venido aprobando diferentes Planes de Inspección de carácter temporal. La experiencia de los Planes de Inspección en los últimos años ha permitido que se configurara una mejor coordinación entre los servicios centrales y territoriales de la Gerencia de Servicios Sociales, junto con las entidades locales, lo que ha supuesto la optimización de los recursos con que se cuenta.

Los Planes de Inspección se han configurado, por tanto, como una herramienta fundamental para velar por el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos normativamente para apoyar e impulsar las medidas de calidad y mejora continua que han de establecer los servicios y centros del sistema de servicios sociales.

El Plan de Inspección anterior trató de mantener los niveles de eficacia previamente alcanzados, destacando la nueva línea de actuación dirigida específicamente apoyar e impulsar las medidas de calidad y mejora continua que han de establecer los servicios y centros públicos y privados, especialmente orientada a difundir y fomentar la implantación del nuevo modelo de atención a las personas mayores a través del nuevo modelo de atención social denominado "En mi casa". En el actual Plan resulta aconsejable continuar en la misma línea respecto a la atención a los mayores en centros y de igual forma verificar los niveles de calidad en los servicios de ayuda a domicilio acreditados de acuerdo con lo establecido en la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo así como los servicios de Promoción de la Autonomía Personal en Castilla y León, de acuerdo con los requisitos establecidos para su acreditación en la Orden FAM/2/2015, de 7 de enero.

Para el bienio 2019-2020 el presente Plan de Inspección se regirá por los mismos principios y valores que fueron ya adoptados en los años precedentes y se mantienen igualmente las unidades responsables de su ejecución y despliegue.

Por ello, de acuerdo con las competencias que me confiere el artículo 18 de Reglamento General citado:

RESUELVO:

Aprobar el Plan de Control e Inspección de centros y servicios del sistema de servicios sociales de Castilla y León para los años 2019-2020, que se establece a continuación en el Anexo a la presente Resolución.

Valladolid, 28 de marzo de 2019

EL GERENTE DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo.: Carlos Raúl de Pablos Pérez

ANEXO A LA RESOLUCIÓN DEL GERENTE DE SERVICIOS SOCIALES DE FECHA DE MAYO DE 2019 POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE CONTROL E INSPECCIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN PARA EL PERIODO 2019/2020

INTRODUCCIÓN

La labor de la inspección de los servicios sociales está regulada en el Capítulo IV de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León. Hay que destacar que es una actividad de carácter público y que está orientada tanto a velar por el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la normativa aplicable como a realizar el apoyo e impulso de las medidas de calidad y mejora continua que han de establecer los servicios y centros del sistema de servicios sociales. Otra característica es que su actuación se desarrolla dirigida a todos los actores que intervienen en el sector, ya sean públicos o privados. La norma establece también que estas funciones de inspección y control se van a desarrollar la periodicidad que se determine por el órgano competente, y establece un marco de desarrollo de estas actuaciones en cuanto a sus características principales. A partir del mandato legal, resulta oportuno regular el marco de actuación de los equipos de inspección.

Se han venido aprobando diferentes Planes de Inspección de carácter temporal. Desde el Plan 2014-2015 existen unas líneas de actuación consolidadas en el Plan 2016-2017, actualmente vigente al haber sido prorrogado, que se ha regido por los mismos principios y valores ya adoptados en los años precedentes, así como su coordinación, ejecución y despliegue, realizados por las mismas unidades responsables.

A la vista de este planteamiento de trabajo, se considera oportuno mantener la misma línea, siempre siguiendo un camino de mejora en la prestación de los servicios de inspección y control y de adaptación a las novedades normativas y los cambios en el tejido social. De la misma forma, se considera aconsejable mantener la periodicidad de dos años, dando un marco temporal estable y suficiente para realizar las actuaciones

de control habituales y para desarrollar nuevas actuaciones, que requieran un tiempo más amplio para su diseño desarrollo y aplicación.

En este sentido, en el anterior Plan se establecía como prioridad inmediata para la Inspección la de contribución activa, a la misión de difusión e implantación del nuevo modelo de atención a personas mayores. Esta actuación sigue siendo en este Plan una de las actuaciones principales, puesto que la implantación del nuevo modelo es una tarea de continuidad. En la actualidad muchos de los centros existentes están realizando las modificaciones en su estructura y organización a fin de acreditar sus unidades de convivencia o el centro en su totalidad para llegar a un modelo de atención excelente.

Como novedad, una de las actuaciones prioritarias en este bienio va a ser la realización de las actuaciones dirigidas a la comprobación de los niveles de calidad, idoneidad y garantía para las personas usuarias que reciben el servicio de ayuda a domicilio, verificando el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad de los servicios acreditados, de acuerdo con lo establecido en la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, por la que se regula la acreditación del Servicio de Ayuda a Domicilio en Castilla y León.

Las líneas básicas de actuación son las mismas que en el vigente Plan. La primera línea recoge la organización de las actividades de control de los centros y servicios sociales, la misión principal del equipo.

La segunda línea implica una actividad introspectiva. Vamos a valorar nuestra actuación y vamos a establecer líneas de mejora, para ser más eficaces, más eficientes y aprovechar al máximo nuestras posibilidades, teniendo en cuenta los recursos de los que disponemos, nuestras fortalezas y nuestras debilidades, y sobre todo, mejorar las actuaciones con la disposición de la información existente para los agentes que intervienen en el Plan. En el Plan anterior se estableció el sistema de intercambio de información, ahora es el momento de revisar y mejorar el mismo. El Acuerdo 61/2017, de 11 de octubre, de la Junta de Castilla y León, aprueba el Plan Estratégico de los Servicios Sociales de nuestra Comunidad. Una de las líneas estratégicas orientadas a mejorar la coordinación es la Línea 3: "Mejora de la información estadística y sobre los usuarios del sistema de servicios sociales, y de su intercambio entre los distintos agentes." Esto supone un elemento más para resaltar la importancia de que todas las actuaciones estén incluidas en la aplicación informática RESO, desde los datos correspondientes al Registro de Entidades, Centros y Servicios de carácter Social, a las

actuaciones llevadas a cabo por la Inspección e incluso las posibles sanciones impuestas a los centros, de tal forma que esté disponible la vida de los centros y servicios de carácter social. Todo ello sin perjuicio de las limitaciones al acceso de determinada información que resulta de la protección de los datos de las personas.

A través de las actuaciones que se programen en la tercera línea, vamos a proyectarnos hacia el exterior. Nuestros clientes son al final, las personas usuarias de los centros y servicios de carácter social de nuestra Comunidad, y también las entidades titulares de esos centros y servicios, la herramienta a través de la cual las personas usuarias reciben la atención a sus necesidades. Nosotros no trabajamos directamente con los usuarios, pero sí por y para ellos, por lo que nuestra actividad se realizará para la mejora del servicio con las entidades prestadoras de los servicios, que también son nuestros clientes, y trabajamos para informarles, asesorarles y aconsejarles en el cumplimiento de la normativa y en la mejor forma de llevar a cabo su trabajo, respetando su autonomía y profesionalidad.

OBJETIVOS DEL PLAN

Los objetivos generales que persigue el Plan son los siguientes:

- Profundizar en la coordinación de las acciones de control e inspección que se lleven a cabo en las entidades, centros y servicios de carácter social.
- Seguir controlando el grado de cumplimiento por los distintos Centros y Servicios de la normativa vigente en el marco del Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Incrementar la contribución al desarrollo, mejora y buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León.

Son objetivos específicos los siguientes:

- Planificar de forma coordinada entre las Unidades que tengan asignadas las funciones de control e inspección, todas aquellas actuaciones que dentro de este cometido lleve a cabo la Gerencia de Servicios Sociales.

- Potenciar y mejorar los mecanismos de supervisión, control y verificación en lo que se refiere a los centros y entidades del Sistema de Servicios Sociales, y en especial los centros y entidades concertados.
- Supervisar el funcionamiento de los servicios en los centros multiservicios.
- Inspeccionar los centros y servicios cuyos usuarios sean personas dependientes que perciben prestación económica vinculada.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad de las entidades que prestan servicio de ayuda a domicilio acreditado
- Gestionar las denuncias, quejas y reclamaciones presentadas en relación al funcionamiento de las Entidades, Centros y Servicios del Sistema Regional de Servicios Sociales.
- Impulsar y desarrollar la metodología de la gestión por procesos y establecer criterios y mecanismos que permitan desarrollar y ejecutar procedimientos y protocolos de las actuaciones de control, inspección y evaluación, incluyendo la revisión del Proceso de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Denuncias.
- Difundir el nuevo modelo de centro de atención a personas mayores mediante criterios homogéneos y compartidos por todos los agentes implicados, siendo agentes activos del impulso de los niveles de calidad que supone, para los centros ya existentes su elección por el sistema de atención a través de unidades de convivencia.
- Participar en el proceso de acreditación de centros y unidades de convivencia para la atención a personas mayores.
- Servir como cauce de información y asesoramiento a los ciudadanos usuarios de recursos de carácter social así como a las entidades gestoras y directores de centros de atención a mayores, en todo lo referente a los derechos y deberes en la utilización de dichos recursos así como en lo concerniente al régimen jurídico de funcionamiento, de registro y/o autorización de Entidades, Centros y Servicios del Sistema Regional de Servicios Sociales y del cumplimiento de las condiciones de acreditación de los servicios de Promoción de la Autonomía Personal y del Servicio de Ayuda a domicilio.
- Continuar con la participación en las actividades formativas que se organicen por los agentes, especialmente en el ámbito establecido en el Protocolo de actuación suscrito entre la Gerencia de Servicios Sociales, LARES CASTILLA Y LEÓN Y ACALERTE.

- Elaborar informes de régimen interno sobre la situación de los centros y servicios, los resultados de las evaluaciones y las oportunidades de mejora.
- Elaborar la Memoria Anual de Ejecución y la Memoria/balance del Plan, con el correspondiente análisis de datos y las propuestas de mejora y actuación para el siguiente periodo.

LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTUACIONES

Este plan está concebido como parte integrante de un proceso estratégico general de actuaciones coordinadas y planificadas desde la Gerencia de Servicios Sociales. No obstante, como consecuencia del desarrollo de planes anteriores y su correspondiente evaluación, se hace necesario establecer prioridades para el periodo 2019-2020.

En este sentido cabe señalar que la coordinación entre los Servicios Centrales y las Gerencias Territoriales, así como el sistema de tratamiento de la información establecido entre ambos se han consolidado y por tanto han pasado a formar parte del procedimiento habitual de trabajo, si bien dentro de la línea 2 se incluyen actuaciones dirigidas a la mejora de ese sistema.

Se mantienen como pautas de acción prioritarias:

- Programación de las actuaciones de control, con carácter general, en función de los objetivos pretendidos.
- Ampliación progresiva del ámbito de actuación de forma que la tendencia sea a que la totalidad de las Entidades, Centros y Servicios del Sistema Regional sean objeto de alguna actividad de control.

Y se establece como principal novedad:

- Priorizar los centros de atención a personas mayores a visitar teniendo en cuenta si se han autorizado modificaciones en los mismos en aplicación de las Disposiciones Adicionales y Transitorias del Decreto 14/2017, de 27 de julio, de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención a las personas mayores de Castilla y León.
- Establecer como criterio prioritario la realización de un control más intenso sobre aquellos centros y servicios que hayan sido objeto de visita y presenten indicadores de riesgo en cuanto a la atención a las personas.
- Participar en el proceso de acreditación de centros y/o unidades de convivencia de atención a las personas mayores.

I. LÍNEAS BÁSICAS DE ACTUACIÓN

Basándonos en todo lo anterior, el presente plan recoge las siguientes **líneas de actuación**:

1. Línea básica de actuación orientada al control de los centros y servicios integrados en el Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León.
2. Línea básica de actuación orientada a la mejora de los sistemas de información, coordinación interprovincial y gestión de los procesos.
3. Línea básica de actuación orientada a apoyar e impulsar las medidas de calidad y mejora en los servicios y centros del Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León.

II. DESARROLLO DE LAS LÍNEAS BÁSICAS DE ACTUACIÓN.

1. Línea básica de actuación orientada al control de los centros y servicios integrados en el Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León, tanto de responsabilidad pública como de titularidad privada.

OBJETIVO:

Esta actuación de control pretende extenderse a que todos los centros y servicios sean objeto de una actuación específica de verificación y control cada dos años, sin perjuicio de otras necesidades que impliquen una mayor frecuencia temporal.

ACTUACIONES:

- Visitar todos los centros y servicios que hayan sido objeto de denuncia, queja o reclamación, en el marco de la revisión del Proceso de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Denuncias, actuación planteada en la Línea 2 del presente Plan.
- Visitar anualmente todos los centros de atención a personas mayores que dispongan de plazas concertadas con la Gerencia de Servicios Sociales.
- Visitar anualmente todos los centros de atención a personas con discapacidad de entidades que dispongan de concierto con la Gerencia de Servicios Sociales.
- Visitar todos los centros no concertados de atención a personas mayores en el periodo de vigencia de este plan.
- Visitar anualmente todos los centros privados de atención a personas con discapacidad dependientes de entidades con ánimo de lucro.
- Verificar en el periodo de vigencia de este plan el cumplimiento de las condiciones de autorización y funcionamiento de los centros de atención a personas con discapacidad en los que ningún usuario ocupe plaza concertada.
- Control periódico de los centros propios.
- Visitar todos los centros sobre los que los evaluadores de la dependencia hayan hecho algún tipo de observación de alerta.
- Control de las prestaciones económicas vinculadas de dependencia en los centros y servicios visitados.
- Priorizar los centros de atención a personas mayores a visitar teniendo en cuenta si se han autorizado modificaciones en los mismos en aplicación de las Disposiciones Adicionales y Transitorias del Decreto 14/2017, de 27 de julio, de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención a las personas mayores de Castilla y León.
- Realizar un seguimiento específico de aquellos centros que han sido objeto de visita y que presentan indicadores de riesgo, de acuerdo con lo establecido en el proceso que se indica en la Línea básica de actuación 3.
- Generalizar las actuaciones iniciadas por el personal Inspector en el Plan anterior, sobre los Centros Multiservicios, realizando a ese respecto una actuación de verificación y control de carácter integral.

OTRAS ACTUACIONES:

De forma complementaria, el personal Inspector desarrollará programas específicos dirigidos a:

- La comprobación de los requisitos de calidad de los servicios de ayuda a domicilio acreditados, específicamente durante el primer año de vigencia del Plan, extendiéndose las actuaciones a su realización por el personal técnico de las Gerencias Territoriales.
- Visitar los centros de reciente autorización, que serán inspeccionados en el primer año de su puesta en funcionamiento.

INDICADORES:

1. Porcentaje de centros y servicios visitados que hayan sido objeto de denuncia, queja o reclamación.
2. Porcentaje de centros concertados para personas mayores visitados.
3. Porcentaje de centros no concertados para personas mayores visitados.
4. Porcentaje de centros con plazas concertadas para personas con discapacidad.
5. Porcentajes de centros privados de entidades con ánimo de lucro para personas con discapacidad visitados.
6. Porcentaje de centros no concertados para personas con discapacidad en los que se ha verificado el cumplimiento de las condiciones de autorización y funcionamiento.
7. Porcentaje de centros propios sobre los que se ha realizado control periódico.
8. Porcentaje de centros visitados sobre los que los evaluadores de la dependencia hayan hecho algún tipo de observación.

9. Porcentaje de visitas realizadas por los Técnicos de Comprobación de las Gerencias Territoriales en relación a los Centros sobre los que han formulado observaciones los Evaluadores de la dependencia.
10. Porcentaje de propuestas de inspección que han sido formuladas por los Técnicos en relación a los Centros antedichos.
11. Porcentaje de visitas de inspección que se han llevado a cabo entre todos aquellos centros referidos en el punto anterior.
12. Número de centros y servicios en los que se han revisado las prestaciones económicas vinculadas.
13. Número y tipología de Servicios inspeccionados.
14. Número de Centros multiservicios inspeccionados.
15. Porcentaje de centros con modificación de las condiciones de autorización que han sido inspeccionados.
16. Número de centros con indicadores de riesgo que han sido inspeccionados.
17. Porcentaje de centros inspeccionados en el primer año de su puesta en funcionamiento.
18. Porcentaje de centros de reciente autorización en los que se ha verificado el cumplimiento de los criterios exigidos.

2. Línea básica de actuación orientada a la mejora de los sistemas de información, coordinación interprovincial y gestión de los procesos.

En 2019 -2020 se continuará la línea ya iniciada de gestión por procesos para la mejora de las actuaciones de control e inspección.

OBJETIVOS:

Siguiendo y ampliando la línea trazada en el plan anterior, cuatro son los objetivos que pretendemos alcanzar.

- La integración de los mecanismos de coordinación promovidos y consolidados de ejercicios anteriores en el acervo de las actividades ordinarias de control como medios instrumentales necesarios para la ejecución del plan.
- Mejora de la información estadística y sobre las personas usuarias del sistema de servicios sociales y de su intercambio entre los distintos agentes.
- La mejora y diseño de protocolos, cumplimentación de cuestionarios, establecimiento de actuaciones coordinadas y complementarias entre las distintas unidades que ejercen el control de los Centros y Servicios del Sistema.
- Específicamente, los comprobadores e inspectores en su función de control, apoyo e impulso de las medidas de calidad y mejora continua de los servicios y centros del Sistema, desarrollarán actuaciones dirigidas a un proceso de seguimiento intenso y continuado de aquellos centros en los que se haya detectado carencias graves que permitan garantizar los derechos e idoneidad de la situación de las personas.

ACTUACIONES:

1. Mejorar el sistema de intercambio de información manteniendo el proceso establecido que se consolida.
2. Realización de una acción formativa que constituya el impulso a la coordinación de las actuaciones de comprobación e inspección, que tenga como resultado la mejora del protocolo de actuación.
3. Planificar reuniones temáticas cuatrimestrales interprovinciales entre el personal comprobador/inspector.
4. Creación de un Foro de intercambio de carácter interno que posibilite la organización de Grupos de Mejora en nuestro ámbito de actuación.
5. Revisión del proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamaciones.
6. Establecer los indicadores de riesgo y diseñar el proceso de actuación cuando se detecten.
7. Establecer a nivel provincial el sistema de disposición de datos de perceptores de prestaciones económicas vinculadas para su comprobación.
8. Incorporar en los protocolos de comprobación modelos específicos que recojan las diferencias entre centros de personas con discapacidad con plazas

concertadas o sin plazas concertadas, y específicamente las características de la Red de Atención a personas con enfermedad mental.-

9. Revisión del proceso de coordinación entre la Inspección y el Servicio de Normativa y Procedimiento
10. Diseñar e implantar protocolos para la supervisión telemática de los centros para personas con discapacidad.
11. Implementar en la aplicación informática los desarrollos necesarios para incluir un repositorio con la información relativa a las personas titulares de la Dirección de los Centros de Atención a personas mayores, para cumplimentar la creación del Registro de Directores de centros.

INDICADORES:

1. Porcentaje de programaciones semestrales de comprobación de las Gerencias Territoriales.
2. Porcentaje de listados de resumen de visitas mensuales enviados por la Gerencias Territoriales.
3. Porcentajes de propuestas de inspección realizadas por las Gerencias Territoriales en relación con los centros visitados por los técnicos de comprobación.
4. Porcentaje de requerimientos realizados cuyo resultado se haya trasladado a RESO.
5. Porcentaje de listados mensuales recibidos en relación a los requerimientos.
6. Nº de reuniones realizadas.
7. Protocolos diseñados.
8. Protocolos telemáticos implantados.
9. Mejoras realizadas en el proceso de gestión de la información.
10. Nº de actuaciones de control compartidas.

3. Línea básica de actuación orientada a apoyar e impulsar las medidas de calidad y mejora en los servicios y centros del Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León.

En 2019-2020 se continuará la línea de actuación dirigida específicamente a la mejora de la calidad de los centros y servicios, y en concreto, en un proceso de consolidación del modelo de atención a las personas mayores en Castilla y León, tanto en los centros, como a través de los servicios que les permiten continuar con su vida en su domicilio.

Objetivos:

Informar y asesorar a las entidades en lo concerniente al régimen jurídico de funcionamiento, de registro, autorización y acreditación de Centros y Servicios para personas mayores.

Realizar propuestas de mejora y de promoción de la calidad de los centros y servicios y de medidas correctoras en su caso.

Actuaciones:

1. Informar a todos los centros de atención a personas mayores que se visiten sobre la normativa en vigor.
2. Servir de cauce de las dudas planteadas por los centros y participar de forma integrada en los foros que se creen para la resolución de las mismas.
3. Implicación proactiva en los procesos formativos y de desarrollo de instrumentos y herramientas del PROTOCOLO de 12 de febrero de 2016 y aquellos otros que se crea conveniente desarrollar en coordinación con la Dirección Técnica de Atención a Personas Mayores y Personas con Discapacidad.
4. Elaboración de una guía para facilitar a las entidades la sistemática de presentación de la información y documentación ante una visita de inspección y comprobación de los centros y servicios.
5. Realizar propuestas de mejora a las personas profesionales de los centros relativas a la protección de derechos, seguridad y bienestar de los usuarios, y especialmente en lo relativo al uso de sujeciones, siguiendo el modelo de cuidar sin sujeciones que comienza con el Programa Piloto en cuatro centros de atención a personas mayores y otros dos de atención a personas con discapacidad.

6. Elaboración de una guía informativa sobre el procedimiento de actuación en los centros al admitir nuevas personas mayores usuarias a fin de evitar internamientos involuntarios.
7. Participar en los procesos de acreditación de las unidades de convivencia de los centros de carácter social para la atención a las personas mayores de Castilla y León y de dichos centros cuando se organicen en su totalidad en unidades de convivencia. A estos efectos, personal técnico de las Gerencias Territoriales y personal inspector, formarán parte de los equipos verificadores.

Indicadores:

1. Porcentaje de centros informados sobre centros visitados.
2. Numero centros visitados con plazas de personas no dependientes.
3. Se ha participado en los foros para la resolución de dudas.
4. Nº de acciones formativas en las que se ha participado.
5. Instrumentos y herramientas desarrollados en coordinación con la Dirección Técnica de Mayores y Discapacitados.
6. Nº de centros y servicios con propuestas de mejora.
7. Nº de unidades de convivencia acreditadas.

RESPONSABLES DEL PLAN

- Servicio de Inspección y Registro de Entidades, Servicios y Centros, especialmente a través del Equipo de Inspección de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Gerencias Territoriales de cada provincia, especialmente a través de sus equipos de comprobación y control de las Gerencias Territoriales
- Servicio de Gestión de Centros de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.

OTROS AGENTES IMPLICADOS

- Dirección Técnica de Atención a Personas Mayores y Personas con Discapacidad.
 - Servicio de Atención a Personas Mayores y Prevención de Dependencia.
 - Servicio de Autonomía Personal y Atención a Personas con Discapacidad.
 - Servicio de Planificación y Catálogo de Servicios Sociales.
 - Servicio de Concertación.
- Dirección Técnica de Acceso a los Servicios Sociales:
 - Servicio de Prestaciones de Dependencia.
 - Servicio de Valoración y Atención a la Dependencia.
 - Servicio de Coordinación Interadministrativa.
 - Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos.
- Organizaciones y Asociaciones representativas del sector.