

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

DE LOS SERVICIOS SOCIALES PARA LOS AÑOS 2022 Y 2023:

Contenido

1. Introducción
2. Principios del plan y objetivos
3. Marco de actuación
4. Líneas de actuación
5. Evaluación y seguimiento
6. Unidades responsables en el diseño, ejecución y despliegue.

Introducción

La Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, define el Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León, como *el conjunto de recursos, programas, actividades, prestaciones, equipamientos y demás actuaciones, de titularidad pública o privada, en materia de servicios sociales; considerando como agentes del Sistema de Servicios Sociales tanto a las administraciones públicas competentes en la materia como a las personas físicas o jurídicas privadas que sean titulares de recursos, programas, actividades, prestaciones, equipamientos y demás actuaciones de carácter social; los cuáles quedarán sujetos al régimen de registro, autorización y acreditación establecido en la presente ley y en sus disposiciones de desarrollo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad y garantía de derechos de los ciudadanos a los que se dirigen su actividad, de adecuarla a exigencia de coordinación, y someterse a las **actuaciones de control y seguimiento** que sean determinados.*

La actual crisis de salud pública, provocada por la pandemia de la Covid-19, ha puesto en evidencia la necesidad de incorporar nuevos planteamientos tanto en la estructuración del acceso a la información como en el control y seguimiento de los centros de atención social que, para ser efectivos, se considera que debe ser de carácter inmediato, al objeto de dar una respuesta eficiente ante situaciones de crisis similares que se puedan producir en el futuro.

Estas medidas fueron incorporadas a la normativa sectorial vigente, mediante el Decreto-ley 5/2020, de 18 de junio, *por el que se regulan las medidas extraordinarias que deben adoptarse en la atención social en los centros residenciales de personas mayores y personas con discapacidad en Castilla y León para garantizar la protección de usuarios y profesionales ante situaciones excepcionales de salud pública declaradas oficialmente*, que introduce un párrafo segundo en el apartado 2 en el artículo 68, de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, con la siguiente redacción:

“Los titulares de los centros de atención social de carácter residencial a personas mayores y a personas con discapacidad deberán suministrar información permanentemente actualizada, a través del dispositivo informático habilitado a estos efectos por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, relativa a la relación nominal del total de residentes del centro y a la relación nominal del personal contratado y situación laboral que preste sus servicios en el centro para atender a estas personas, así como cualquier otra información sobre sus circunstancias y necesidades de atención de las previstas en este artículo. Esta información se utilizará con el fin de realizar un seguimiento permanente y en tiempo real del cumplimiento de la normativa vigente”.

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

Para dar respuesta a esta obligación anteriormente expuesta, mediante la Orden FAM/1402/2021 de 9 de noviembre, *por la que se regula el sistema de información electrónica de proveedores de servicios sociales en el ámbito de la atención de las personas mayores y personas con discapacidad en Castilla y León*; la Gerencia de Servicios Sociales puso en marcha el aplicativo informático de gestión de datos denominado **REPRISS**.

En este contexto, los esfuerzos de la actividad inspectora se han centrado en el desarrollo de actuaciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades que han derivado de la crisis sanitaria:

- Apoyando a los centros en la incorporación de REPRISS como sistema de información permanente y continuado, así como los procesos de mejora de estos centros, de acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos en la normativa aplicable en cada momento.
- Agilizando la respuesta de la administración ante situaciones extraordinarias en las que es necesario distintos niveles de intervención y/o conlleven posibles infracciones administrativas.
- Colaborando en la incorporación y desarrollo efectivo de las actuaciones que la Junta de Castilla y León establece mientras persista la situación sanitaria actual provocada por la COVID-19.

Por su parte, 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, con el fin de dar respuesta a los fines establecidos en el Ley de Servicios Sociales anteriormente señalados.

Dicho Plan de Inspección se desarrolla con actuaciones de control e inspección planificadas de forma coordinada entre las unidades que tienen asignadas esas funciones entre los Servicios Centrales y Territoriales de la Gerencia de Servicios Sociales, optimizando los recursos de los que se dispone y generando sinergias entre las distintas provincias que redundan en un mejor desempeño de dichas actuaciones.

Además, la experiencia acumulada llevada a cabo en los últimos años demuestra que la actividad de comprobación de las condiciones de autorización y funcionamiento desde la perspectiva del asesoramiento y orientación contribuye a garantizar los derechos de los usuarios de los centros de atención a las personas mayores y a personas con discapacidad.

El Plan de Inspección que aquí se presenta permitirá poner en marcha un nuevo sistema singular e innovador en el que, si bien los centros y servicios de carácter social ya autorizados seguirán siendo objeto de actuaciones de control tanto en

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

el seguimiento de las condiciones de autorización como de las condiciones en la atención de las personas, cobra relevancia como medio y canal de actuación, el uso de la tecnología. A través de REPRISS y RESO (aplicación informática para el seguimiento de la actividad inspectora) se llevarán a cabo campañas concretas con objetivos específicos derivadas del análisis de los datos que arroja el aplicativo informático, las visitas se centrarán en la comprobación in situ de las condiciones en las que se presta la atención, y se velará porque se cumple con la obligación de suministrar información permanentemente actualizada.

Además, dada la trascendencia que tiene la actividad de comprobación de cara a garantizar el derecho a recibir unos servicios con las adecuadas garantías de seguridad y calidad, se pretende perfeccionar los mecanismos establecidos para dar respuesta a las quejas, reclamaciones y denuncias con objeto de que su trámite se realice de forma más ágil y efectiva y en consecuencia la ciudadanía perciba una administración próxima y empática con sus inquietudes y preocupaciones.

Principios del Plan y objetivos

El presente Plan General de Inspección de la Gerencia de Servicios Sociales se configura como una herramienta fundamental para el cumplimiento de la misión y las funciones que tiene atribuido este Organismo Autónomo en materia de inspección y comprobación de Entidades, Centros y Servicios de carácter social para los años 2022 y 2023.

Su pretensión fundamental es llevar a cabo de forma programada las actuaciones de inspección y de comprobación, en especial, en el sector de personas mayores y personas con discapacidad.

Es **misión** de la actividad inspectora, por tanto, contribuir a través de su actividad a que las personas usuarias de los centros y servicios de carácter social reciban una atención adecuada a sus necesidades que mejore su calidad de vida y garantice sus derechos como ciudadanos. Esta contribución se llevará a cabo en concreto a través del control, la comprobación, la supervisión y el seguimiento del grado de cumplimiento de la normativa vigente en materia de Servicios Sociales.

La actividad inspectora se ajustará a los siguientes valores y principios de actuación:

- Todas las actuaciones de inspección y control se someterán a los principios de legalidad, objetividad, transparencia, competencia, proporcionalidad e imparcialidad.
- **Exigencia de confidencialidad:** Deberá guardarse secreto y sigilo profesional respecto a los asuntos que se conozca por razón de su cargo, función y actuaciones.
- En todo caso, los empleados públicos que participen en este proceso actuarán conforme a los valores definidos en el Código Ético de los Empleados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (Orden ADM62/2010, de 19 de febrero).
- La actuación inspectora y de control estará sometida a los modelos y criterios de calidad exigibles en el contexto actual, con el fin de contribuir: a) al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, b) a garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales y c) a promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios y de la calidad de vida de las personas usuarias atendidas.
- Criterios de calidad exigibles: a) gestión basada en procesos b) eficacia en los resultados c) la utilización de metodologías de planificación, ejecución, evaluación y mejora y d) el despliegue de lo planificado mediante procesos y protocolos, homologación de instrumentos, identificación de indicadores de resultados que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, así como la valoración de las líneas de actuación y las actuaciones realizadas.

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

- Entendiendo que los criterios, objetivos a alcanzar y actuaciones que se desarrollen en este ámbito tengan uniformidad y coherencia para y con todas las unidades y profesionales de la Gerencia de Servicios Sociales que lleven a cabo actuaciones de control e inspección.

Objetivos Generales

Los objetivos generales de las actuaciones de control e inspección establecidos en este Plan son los siguientes:

- I. Favorecer al desarrollo y funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León, como garantía de los derechos de los ciudadanos en materia de servicios sociales.
- II. Controlar el grado de cumplimiento de la normativa vigente que se está realizando en los distintos Centros.
- III. Planificar de forma coordinada las actuaciones de inspección y comprobación que lleve a cabo la Gerencia de Servicios Sociales.

Objetivos Específicos

- I. Garantizar el seguimiento de todos los centros de atención a personas en situación de dependencia por el personal técnico de comprobación e inspector de servicios sociales.
- II. Supervisión, control y verificación de la estructura, organización y funcionamiento de los centros y servicios de carácter social a través del seguimiento no presencial que ofrece REPRISS.
- III. Perfeccionar y mejorar los procedimientos protocolizados de las actuaciones de control, evaluación e inspección.

Marco de Actuación

El Decreto 82/2007, de 19 de julio, de modificación del Decreto 2/1998, de 8 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales establece que, bajo la dependencia directa de la Dirección Técnica Administrativa, el Servicio de Inspección y Registro de Entidades, Centros y Servicios tendrá encomendada, entre otras, la función de inspección de los centros y servicios propios y adscritos, así como el de los demás centros y servicios cuya titularidad corresponda a entidades públicas o privadas de carácter social.

Así mismo, el Gerente Territorial es el representante de la Gerencia de Servicios Sociales en la provincia y velará por el cumplimiento de los fines del Organismo en el ámbito de sus competencias; disponiendo entre otras funciones, la de resolver las reclamaciones que procedan conforme a la normativa vigente, la incoación de los expedientes sancionadores, en todo caso, y la resolución de aquellos en que la sanción se corresponda con la comisión de una falta leve.

Por otra parte, la incorporación de profesionales mediante la habilitación de personal funcionario de las Gerencias Territoriales para el ejercicio de la función inspectora se entiende dentro del sistema de coordinación y colaboración existente entre el Servicio de Inspección y Registro de Entidades, Servicios y Centros y las Gerencias Territoriales; y viene a reforzar la labor del personal técnico de las Administraciones Públicas de Castilla y León competentes en materia de Servicios Sociales que realiza las comprobaciones periódicas, respaldados por el artículo 68.1 de la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales, y el deber de colaboración con la inspección.

Estas circunstancias hacen que sea precisa una reordenación de las actuaciones de control e inspección en materia de servicios sociales que se venían realizando de forma planificada con carácter habitual.

Actividad inspectora

Comprende principalmente dos actuaciones que, con carácter coordinado y complementario, han de seguir siendo priorizadas y ejecutadas conforme a las previsiones que se vienen estableciendo en los Planes de Inspección:

1. Actuaciones de control e inspección, que lleva a cabo el personal inspector de la Gerencia de Servicios Sociales. Estas actuaciones dan lugar a levantamiento de actas que son notificadas por comparecencia electrónica a los interesados.
2. Actuaciones de comprobación, que realizan los Técnicos de las Gerencias de Servicios Sociales. Estas actuaciones, recogidas en Informes de Comprobación, pueden dar lugar a requerimientos a la entidad por parte del

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

Gerente Territorial correspondiente y notificados por comparecencia electrónica al interesado para su subsanación.

Modalidad de la actividad inspectora

Tanto las actuaciones de inspección como de comprobación señaladas podrán darse según dos modalidades de actuación:

I. Presencial, mediante visita al centro y/o servicio, enmarcada en las siguientes situaciones:

1. Programadas: la visita se realizará de forma periódica y planificada, prevista en el plan de inspección, con la finalidad de controlar el cumplimiento de la normativa vigente, tanto en los aspectos estructurales como del funcionamiento; siguiendo las prioridades establecidas en este plan de inspección.
2. No programadas: la visita se realizará por orden del órgano superior o a propuesta de la Gerencia Territorial mediante propuesta razonada de ella misma, o de otros órganos en aquellos casos que se tenga sospecha de que no se está efectuando la prestación en los términos esperados y se tenga indicios de riesgo inminentes para las personas usuarias.
3. De control específico o de campaña: visita a la entidad para comprobar una medida o requisito concreto con objeto de verificar el grado de implantación.

En las actuaciones inspectoras presenciales solo se avisará previamente de aquellas visitas derivadas de procedimientos concretos que requieran inexcusablemente tal comunicación previa (de autorización de centros, de plazas de concertación de centros, de concesión de subvenciones...)

Tanto el Acta como el Informe de Seguimiento contendrá como parte específica los datos e información extraídos de REPRISS en fecha previa a la visita, especificándose de manera clara la fecha de la consulta (no puede haber una diferencia de más de dos días con su realización). De esta forma, en las visitas a los centros y servicios se constatará que la información alojada en el aplicativo es reflejo de la realidad de los datos en ella definidos, determinando igualmente la necesidad de cambiar o actualizar la información y documentación que se requiere a las entidades grabar en la aplicación.

II. No presencial, las actuaciones inspectoras podrán llevarse a cabo mediante control documental a través de REPRISS en el control de aspectos específicos que pueden comprobarse mediante el análisis de los datos y la información alojada en la aplicación informática; es el caso de: pólizas de seguros,

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

reglamentos de régimen interior, contratos con los usuarios, cualificaciones profesionales, nombramiento de director...

En este tipo de actuación no presencial o de control documental igualmente se expedirá un documento formal que deje constancia de la consulta y su comprobación a modo de acta o informe.

En todas ellas, la inspección o en su caso la Gerencia Territorial, podrá establecer los requerimientos específicos que se consideren para su subsanación y, ante el mantenimiento destacable de los incumplimientos señalados ya sea por requisitos materiales y funcionales obligatorios, obstrucción de la acción inspectora negando el suministro de información, electrónico y/o presencial, o proporcionando datos falsos o incompletos; proponer o iniciar el inicio de expediente sancionador que proceda.

Registro de Entidades, Servicios y Centros

La labor de la actividad inspectora, a través de la visita a los centros o mediante la consulta a REPRISS resulta clave para la actualización periódica de la información que consta en el Registro de Entidades, Servicios y Centros.

Por tanto, cualquier cambio detectado en los datos de identificación de los centros y de las entidades que los gestionan deberá ser puesto en comunicación de las secciones de registro de la Gerencias Territoriales. Asimismo, se instará a las entidades a que comuniquen mediante sede electrónica 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.

Programación actividad inspectora

Con objeto de conseguir los objetivos que se establecen en este plan cada Gerencia Territorial elaborará en base a las líneas de actuación que se definen en el siguiente apartado, una programación semestral de las actuaciones a realizar ya sea llevadas a cabo por personal inspector (actuaciones de inspección) como personal técnico (actuaciones de comprobación) y será puesta previamente en conocimiento al Servicio de Inspección y Registro de Entidades, Servicios y Centros que junto a su programación deberán dar cumplimiento al estándar de **al menos una actuación de control e inspección por centro/entidad al año.**

Un centro o servicio podrá ser objeto en el transcurso del año, de una o varias actuaciones inspectoras contempladas en el Plan de Inspección. La intensidad

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

de la actividad inspectora vendrá determinada por diversas circunstancias: que hayan sido objeto de autorización o de modificaciones de las condiciones de autorización, concierto o su renovación, quejas y/o denuncias, resolución de sanción; o bien, porque tras los resultados de los seguimientos presenciales y/o mediante control documental a través de REPRISS, se considere necesario mantener unos mayores niveles de comprobación o asesoramiento para garantizar un grado de cumplimiento adecuado de los requisitos materiales y funcionales establecidos.

La programación irá acompañada de la **relación nominal** del personal técnico asignado para desarrollar las funciones de comprobación que necesitarán acceso a los datos e información que se dispone en REPRISS. Igualmente, se llevará un registro actualizado del acceso a los datos del aplicativo que estará justificado en base a la programación establecida o motivo justificado.

En el anexo al documento se incorpora modelo de programación semestral.

Líneas de actuación

Este plan está concebido como parte integrante de un proceso estratégico mas general de actuaciones coordinadas y planificadas desde la Gerencia de Servicios Sociales, pero su carácter de plan bienal hace necesario establecer prioridades para los años 2022 y 2023, prioridades que van a determinar las decisiones sobre las actuaciones a realizar.

A través de las distintas líneas de actuación se pretende comprobar e impulsar el cumplimiento de la normativa vigente con especial atención al respeto a los derechos de las personas destinatarias del Sistema de Servicios Sociales, así como seguir reforzando la prevención y control de la pandemia generada por la Covid-19, mediante el seguimiento de las medidas de refuerzo y excepcionales adoptadas por los centros residenciales.

Pone especial atención en la implantación de las actuaciones de control e inspección ligadas a verificar la calidad de los datos y documentación aportados por las entidades en la aplicación informática REPRISS, en determinar el grado de cumplimiento en el respeto a aquellos derechos derivados de las obligaciones asumidas por las entidades prestadoras de servicios en virtud de los términos por los que se reconoce su inscripción y/o acreditación de servicios y centros en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Castilla y León; y en adoptar medidas de actuación conjunta y coordinada entre las Gerencias Territoriales y el Servicio de Inspección y Registro de Entidades, Servicios y Centros mediante la revisión del proceso ya implantado de “gestión de quejas, reclamaciones y denuncias”.

Con base a todo lo anterior, el siguiente plan recoge las siguientes líneas de actuación:

1. Línea de actuación orientada a la optimización de la acción inspectora y de comprobación mediante requerimientos basados en la información facilitada por REPRISS.
2. Línea de actuación orientada a la supervisión y control de los centros y servicios con especial referencia aquellos aspectos relacionados con la garantía del respeto a los derechos de las personas.
3. Línea de actuación de revisión y mejora del proceso de quejas, reclamaciones y denuncias adoptando dimensiones de calidad a los resultados.

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

1. Línea de actuación orientada a la optimización de la acción inspectora y de comprobación mediante requerimientos basados en la información facilitada por REPRISS.

Las entidades titulares y, en su caso, las gestoras, de los centros y servicios de atención social de personas mayores y personas con discapacidad en Castilla y León están obligadas a facilitar los datos e información que se contienen en REPRISS y que figuran en el anexo de la orden que la regula, así como a su mantenimiento y permanente actualización, disponiendo de un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la producción y/o constancia del hecho, para incorporar la variación de los datos al sistema.

Igualmente, y según lo referido en dicha orden, la ausencia de los datos e información a suministrar, o su aportación incorrecta o incompleta, **una vez requerida subsanación específica** por el personal inspector y/o Gerente territorial, constituye en el caso de no ser subsanada, una infracción grave regulada en el artículo 116. z) de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre.

En el caso de los centros, los directores, como encargados del buen funcionamiento de éstos, y en base a las competencias atribuidas en la normativa de aplicación, serán los responsables de la incorporación de los datos y documentación, así como de su mantenimiento y permanente actualización.

SEGUIMIENTO DEL CONTENIDO EN REPRISS

Primera fase de revisión (enero/junio 2022)

Verificación de los datos aportados en la aplicación informática referidos fundamentalmente a información sobre la documentación general del centro y su ocupación:

- ✚ Datos y documento de nombramiento de la persona que ocupa la dirección.
- ✚ Horario de visitas.
- ✚ Listado y datos esenciales del personal usuario que recoge REPRISS. (REPRISS sustituye al libro de altas y bajas).
- ✚ Listado y datos del personal trabajador.
- ✚ Dentro de los documentos del centro, los referidos a la seguridad: Plan de contingencia actualizado, póliza de seguros y recibo de pago actualizado.

La relación de los profesionales presentados como directores en REPRISS sirve, una vez revisados los requisitos establecidos para su desempeño, de base para la elaboración del listado público de profesionales que desempeñan las

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

funciones de dirección en centros autorizados de carácter social para la atención a las personas mayores y discapacidad; y que forma parte del catálogo de datos abiertos del Portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León.

Segunda fase de revisión (julio/diciembre 2022)

Verificación de los datos aportados en la aplicación informática referidos fundamentalmente a información sobre el funcionamiento general del centro y su cartera de servicios:

- ✚ Reglamento de régimen interior
- ✚ Organigrama
- ✚ Lista de precios
- ✚ Programa de actividades

Tercera fase de revisión (2023)

Verificación de los datos aportados en la aplicación informática referidos fundamentalmente a información sobre las personas usuarias y la atención recibida:

- ✚ Contratos de usuarios
- ✚ Plan de actividades individuales (Planes de apoyo a los proyectos de vida)
- ✚ Uso de medidas de sujeción

Respecto a esta última comprobación de documentación sobre uso de medidas de sujeción, y sin perjuicio de que se establezca una regulación específica que aporte concreción a los requisitos y requisitos que son de obligado cumplimiento se establecerá como criterios generales:

- Comprobar que todas las medidas de sujeción 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.

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

2. Línea de actuación orientada a la supervisión y control de los centros y servicios con especial referencia aquellos aspectos relacionados con la garantía del respeto a los derechos de las personas.

El óptimo funcionamiento y la adecuada organización de los centros y servicios son requisitos, claves para ofrecer una correcta atención directa personalizada a las personas usuarias de centros y servicios. Mediante la visita física a los centros y servicios, el personal inspector y/o de comprobación examinará las dependencias e instalaciones, las condiciones de habitabilidad y observará la atención directa que reciben las personas usuarias.

Alguno de los elementos en los que se focaliza la visita son los siguientes:

- La organización general del centro, verificando que no existe sobreocupación ni hacinamiento y que se favorece la vida centrada en la persona.
- Ratio de personal y efectivos suficientes para cubrir las necesidades de atención de las personas usuarias.
- Condiciones higiénico-sanitarias en cuanto a limpieza, ventilación, iluminación, climatización y dependencias, equipamiento y mobiliario adecuados.
- Atención directa que responde a parámetros básicos de alimentación y nutrición, aseo e higiene personal, horarios y protocolos.
- Plan de contingencia actualizado, conocido y que refleja la estructura y características del centro.
- Las hojas de reclamaciones pertinente para la recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, y sus familiares o representantes legales.

La existencia de un modelo de acta y de informe de seguimiento permite realizar la visita teniendo en cuenta todos los criterios y requisitos a verificar; y hacerlo de manera uniforme.

Ámbito

- Centros de atención residencial y centros de día con Unidades de Estancias de Día para la atención a personas mayores y personas con discapacidad.
- Centros de día con unidad de estancias diurnas.
- Servicios de Promoción de la Autonomía Personal y Apoyo a la permanencia en Centros residenciales o de día con U.E.D.

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

Tipos de actuaciones: Visitas presenciales programadas

1. Actividad inspectora tras autorización y/o modificación sustancial de las condiciones de autorización.

Visitas a los centros sociales en el primer año de apertura o aquellos que hayan solicitado modificaciones sustanciales de las condiciones de autorización, con emisión del acta correspondiente por parte del personal inspector del Servicio de inspección.

2. Actividad inspectora de seguimiento y comprobación.

La valoración de los Centros y Servicios señalados en el ámbito de actuación se llevará a cabo por los Técnicos e Inspectores de las Gerencias Territoriales a través de las visitas de comprobación y/o inspección quienes elaborarán los informes o en su caso el acta siguiendo el modelo existente al efecto.

En los casos que, a la vista de los resultados de las visitas de comprobación, la Gerencia Territorial considere conveniente actuar levantando acta de inspección en base a las circunstancias observadas y/o se tenga indicios de riesgo inminentes para las personas usuarias, podrá proponer una visita de las consideradas No programada, que será llevada a cabo por el personal del Servicio de Inspección de la Gerencia de Servicios Sociales.

3. Actividad inspectora de seguimiento y comprobación de entidades y recursos de atención a personas mayores y a personas con discapacidad con plazas concertadas.

Las Gerencias Territoriales incluirán en su programación semestral, los centros que dispongan de plazas que tienen carácter público mediante concierto o contrato celebrado con entidades de este sector; con objeto de que, en el marco de las necesidades detectadas, se lleven a cabo visita de comprobación y elaboración de su informe correspondiente así como su incorporación posterior en el aplicativo informático RESO.

4. Actividad inspectora de seguimiento y comprobación tras sanción en firme.

Se realizarán visitas de seguimiento a los centros que hubieran sido objeto de un procedimiento sancionador, una vez transcurrido el plazo de tres meses desde la notificación de una sanción en materia de acción social, para verificar la corrección de los hechos que dieron lugar a la imposición de la sanción y, por ende, el cumplimiento de los requisitos de autorización y funcionamiento de los centros.

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

3. Línea de actuación de revisión y mejora del proceso de quejas, reclamaciones y denuncias adoptando dimensiones de calidad a los resultados.

El propósito de esta línea es el de revisar y reformular el proceso de tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias que dé respuesta a las expectativas de las personas usuarias en términos de proximidad y cercanía a los problemas de relación con los centros y servicios.

Como objetivo instrumental se persigue:

Valorar el alcance de las comunicaciones de irregularidades de centros y servicios en menos de 10 días, y en el caso de las valoradas como denuncias dentro de nuestro ámbito competencial iniciar proceso de investigación y trámite con resolución en menos de 3 meses.

Para ello:

- Se elaborará un estudio cualitativo con la participación de todo el personal implicado para valorar y buscar medidas correctoras que agilicen y optimicen el trámite con especial interés en el impacto del resultado en el reclamante.
- Se estudiará los distintos canales de entrada para buscar unificación en todo el proceso de tramitación.
- Se elaborará una clasificación del contenido de las quejas en función de atributos de oportunidad, relevancia y responsabilidad.
- El expediente resultante de la tramitación de la queja quedará alojado en RESO como parte del seguimiento de la actividad inspectora del centro/servicio en cuestión.

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

Evaluación y seguimiento.

El Servicio de Inspección y Registro de Entidades, Servicios y Centros elaborará, con carácter anual, una memoria de ejecución de las actuaciones de control e inspección de centros y servicios que será sometida para su aprobación por la Gerencia de Servicios Sociales.

En esta memoria se incluirán, por provincias, todas las actuaciones de control e inspección realizadas, así como el grado de cumplimiento de los objetivos previstos en las líneas de actuación, las áreas de mejora detectadas y las propuestas para mejorar las actuaciones control e inspección.

Trimestralmente se recopilará datos para el seguimiento parcial del cumplimiento del plan.

Al final del periodo de temporalización del plan se realizará un informe general del resultado de la evaluación del Plan y, en su caso, podrán establecerse áreas de mejora para el siguiente periodo de planificación.

Unidades responsables en el diseño, ejecución y despliegue.

- Dirección Técnica Administrativa.
- Dirección Técnica Atención a Personas Mayores y Personas con Discapacidad.
- Dirección Técnica de Acceso a los Servicios Sociales.
- Servicio de Inspección y Registro de Entidades, Servicios y Centros.
- Servicio de Normativa.
- Servicio de Concertación.
- Servicio de Prestaciones.
- Gerencias Territoriales.