

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

ORDEN de 28 de julio de 2008, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de las Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía para el año 2008.

El artículo 61 del Estatuto de Autonomía para Andalucía dispone la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales, y previamente, en el artículo 47.1.3.^a, la potestad de control, inspección y sanción en dichas competencias exclusivas.

Asimismo, el artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto 396/2008, de 24 de junio, establece que la persona titular de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, a propuesta de la persona titular de su Viceconsejería, aprobará el Plan General de Inspección, que contendrá los objetivos a lograr, las líneas básicas de actuación y los distintos programas que lo configuran, y que será publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía en el primer trimestre del año en el que comience a estar vigente.

La coyuntura presente aparece dominada por la aplicación y desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que entre otros aspectos, ha generado que se esté en pleno proceso de desarrollo de la normativa autonómica específica de repercusión directa en el funcionamiento y organización de los centros y servicios sociales, como la Orden de 5 de noviembre de 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía, o la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La Inspección de Servicios Sociales es un servicio técnico básico y especializado de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social orientado al desarrollo del Sistema de Servicios Sociales, en su doble vertiente de apoyo y asesoramiento a todos los sectores y personas implicadas en el ámbito de los Servicios Sociales por un lado y de disciplina administrativa por el otro.

Esta doble vertiente configura el Plan General de Inspección para el año 2008, que continúa las líneas básicas de actuación emprendidas en anteriores planes, tanto de supervisión, control y verificación como de velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias, profundizando, además, en la función asesora y orientadora de la Inspección de Servicios Sociales. A la vez, se inicia un nuevo camino con actuaciones dirigidas a avanzar en la cualificación del desempeño de la función inspectora, que tiene en la elaboración de la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales su mayor exponente.

Para la elaboración de este Plan General de Inspección se han consultado a las Direcciones Generales y Delegaciones Provinciales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, así como a las Consejerías de Salud y de Educación, al objeto de diseñar el Plan General de Inspección más útil posible a las distintas demandas existentes. Sus propuestas representan una gran parte de los programas específicos que se van a desarrollar.

Dicho Plan General de Inspección se articula en torno a unos objetivos generales que fundamentan y dan sentido a las distintas líneas básicas de actuación y a los programas específicos que se van a desarrollar, y supone una continuación en la línea de trabajo emprendida por la Inspección de Servicios Sociales para lograr la prestación de unos servicios de calidad y la especial protección de las personas usuarias de entidades, servicios y centros de servicios sociales, especialmente aquellas que se encuentran en situación de dependencia.

En su virtud, a tenor de lo establecido en el artículo 22.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía y a propuesta del Viceconsejero para la Igualdad y Bienestar Social, en el ejercicio de las facultades atribuidas por la legislación vigente y de conformidad con las competencias que me confiere la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía,

D I S P O N G O

Artículo único. Aprobación del Plan General de Inspección de las Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía para el año 2008.

Se aprueba el Plan General de Inspección de las Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales para el año 2008, que se inserta a continuación.

Disposición adicional primera. Plazo de ejecución del Plan General de Inspección.

El plazo temporal para el desarrollo de este Plan General de Inspección será el año 2008, debiendo estar concluidos todos los programas de actuación antes del día 10 de diciembre de 2008.

Disposición adicional segunda. Memoria anual de ejecución y evaluación del Plan General de Inspección.

1. La Memoria anual de ejecución contendrá las actuaciones efectuadas en la realización del Plan General de Inspección, así como aquellas otras actuaciones inspectoras que se desarrollen a lo largo del año.

2. Para potenciar la mejora continua del funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales y valorar el cumplimiento de las funciones que tiene atribuidas, ésta realizará la autoevaluación del grado de cumplimiento de los objetivos previstos y la valoración de las líneas de actuación emprendidas, los programas establecidos y las actuaciones inspectoras realizadas dentro del Plan General de Inspección, plasmándose sus resultados en la Memoria anual de ejecución.

Disposición final primera. Desarrollo del Plan General de Inspección.

Corresponde a la persona titular de la Viceconsejería para la Igualdad y Bienestar Social dictar las instrucciones necesarias para la dirección, desarrollo y coordinación del Plan General de Inspección.

Disposición final segunda. 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, 28 de julio de 2008

MICAELA NAVARRO GARZÓN
Consejera para la Igualdad y Bienestar Social

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LAS ENTIDADES,
SERVICIOS Y CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES PARA
EL AÑO 2008

La consecución de un Sistema de Servicios Sociales de calidad constituye el fin último de este Plan General de Inspección, conforme a los objetivos generales y específicos que en el mismo se contemplan.

1. Objetivos generales.

1.1. Contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía para dar respuesta a las necesidades sociales y, en especial, participar en el ámbito de sus funciones, en las actuaciones precisas para la gestión e implantación en Andalucía de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

1.2. Avanzar en la cualificación profesional de la Inspección de Servicios Sociales para hacer frente a los nuevos retos y demandas del Sistema de Servicios Sociales.

2. Objetivos específicos.

2.1. Supervisar, controlar y verificar el correcto funcionamiento de entidades, servicios y centros de servicios sociales.

2.2. Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales.

2.3. Asesorar a las personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales, así como a los distintos agentes implicados.

2.4. Homogeneizar procedimientos e instrumentos para el desarrollo de las tareas de la Inspección de Servicios Sociales.

2.5. Elaborar la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales.

3. Líneas básicas de actuación del Plan General de Inspección 2008.

3.1. Línea básica de actuaciones de supervisión, control y verificación.

3.2. Línea básica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales.

3.3. Línea básica de actuaciones de asesoramiento.

3.4. Línea básica de actuaciones para avanzar en la cualificación del desempeño de la función inspectora.

3.1 Línea básica de actuaciones de supervisión, control y verificación.

Programa 3.1.1: Verificación del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales mínimos de obligado cumplimiento para el funcionamiento de los centros de servicios sociales comunitarios y polivalentes.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Dirección General de Servicios Sociales e Inclusión, en orden a comprobar la situación de autorización administrativa de funcionamiento y de cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales mínimos de centros de servicios sociales comunitarios y de servicios sociales polivalentes, con el objeto de mantener actualizado el catálogo de recursos del Sistema de Servicios Sociales.

Número de centros a inspeccionar: 183.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.1.2: Control y supervisión del funcionamiento y organización de las instituciones colaboradoras de integración familiar (ICIFs) habilitadas y de las entidades colaboradoras de adopción internacional (ECAIs) acreditadas, existentes en Andalucía.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Dirección General de Infancia y Familias en orden a comprobar la organización y el funcionamiento tanto de las instituciones colaboradoras de integración familiar como de las entidades colaboradoras de adopción internacional: recursos materiales, perso-

nal, actuaciones, así como otras consideraciones derivadas del Decreto 454/1996, de 1 de octubre, sobre habilitación de instituciones colaboradoras de integración familiar y acreditación de las entidades colaboradoras de adopción internacional.

Número de instituciones colaboradoras de integración familiar: 12.

Número de entidades colaboradoras de adopción internacional: 6.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.1.3: Control y supervisión del funcionamiento y organización de los centros de encuentro y acogida de personas drogodependientes existentes en Andalucía.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones en orden a comprobar la organización y el funcionamiento de los centros de encuentro y acogida existentes en Andalucía.

Los centros de encuentro y acogida son centros destinados al desarrollo de programas de disminución de daños y riesgos, para personas con problemas de adicción que no deseen, o no puedan, abandonar el consumo, priorizándose las intervenciones orientadas a minimizar los daños provocados por las conductas adictivas, así como prestar información y orientación sobre las consecuencias del consumo, formas de consumo menos perjudiciales, acceso a recursos, etc.

Número de centros a visitar: 8.

Ámbito de actuación: Todos los centros existentes de la Comunidad Autónoma.

Programa 3.1.4: Verificación de la existencia de depósitos de medicamentos y cumplimiento de sus requisitos legales en todos los centros residenciales de atención a personas en situación de dependencia de Andalucía incluidos en el Plan General de Inspección.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Consejería de Salud en orden a detectar la posibilidad de incumplimientos normativos en esta materia por parte de los centros de servicios sociales, al objeto de ponerlos en conocimiento de la Consejería de Salud para desarrollar posteriores inspecciones sanitarias específicas.

Número de centros a inspeccionar: todos los centros residenciales de atención a personas mayores de Andalucía y todos los centros residenciales de atención a personas con discapacidad incluidos en este Plan General de Inspección.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.1.5: Verificación de los resultados de las actuaciones inspectoras en centros de personas mayores llevadas a cabo en el Plan General de Inspección 2007.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Dirección General de Personas Mayores en orden a conocer los resultados y el alcance de las actuaciones inspectoras llevadas a cabo durante el pasado Plan General de Inspección 2007, en aquellos centros de personas mayores en los que el personal inspector cumplimentó los protocolos de autorización de funcionamiento y de acreditación o comprobó el desarrollo de planes de adecuación.

Número de residencias de mayores: 221.

Número de unidades de estancia diurna: 63.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.1.6: Verificación de los resultados de las actuaciones inspectoras en centros de atención socioeducativa de titularidad pública llevadas a cabo en el año 2007.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Dirección General de Infancia y Familias en orden a conocer los resultados y el alcance de las actuaciones inspectoras llevadas a cabo durante el año 2007, en aquellos centros de atención socioeducativa de titularidad pública visitados por Resolución de la Viceconsejería de 29 de enero de 2007 y en los que se detectaron incidencias que, comunicadas a las Corporaciones Locales, era necesario subsanar.

La Inspección de Servicios Sociales emitirá los informes correspondientes sobre la subsanación de las deficiencias detectadas en su día, constatando, en su caso, dicha subsanación.

Número de centros de atención socioeducativa: 175.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

3.2. Línea básica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias.

Programa 3.2.1: Inspección del Servicio de Atención Residencial a personas en situación de dependencia en todos los centros de Andalucía.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por las Direcciones Generales de Personas Mayores y de Personas con Discapacidad. Las prestaciones y servicios establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, consideran el Servicio de Atención Residencial como uno de los pilares fundamentales en el Catálogo de servicios.

En este sentido, se considera prioritario visitar una vez más todos los centros residenciales de personas en situación de dependencia, esto es, tanto las residencias de personas mayores como las residencias de personas con discapacidad -residencias de adultos y residencias de gravemente afectados- y las residencias para personas con enfermedad mental -casas hogar y viviendas supervisadas.

Por otro lado, considerando fundamental para la correcta práctica asistencial que todos los centros cuenten con la ratio de personal suficiente y bien cualificada, se prestará especial atención a su comprobación.

Asimismo y con el objeto de conocer más profundamente el funcionamiento y la organización real de dichos centros, se realizará una segunda visita en horario de tarde-noche, en todos aquellos centros que se valore necesario.

Número de residencias de mayores: 639.

Número de residencias de adultos: 73.

Número de residencias de gravemente afectados: 84.

Número de viviendas tuteladas: 33.

Número de casas-hogar para personas con enfermedad mental: 17.

Número de viviendas supervisadas para personas con enfermedad mental: 72.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.2.2: Inspección de centros de día para personas con discapacidad.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Dirección General de Personas con Discapacidad, en orden a comprobar la organización y funcionamiento en todos aquellos centros propios, concertados y conveniados con la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social que todavía no hayan solicitado la evaluación externa de la calidad según lo recogido en la Orden de 5 de julio de 2007, por la que se establece el sistema de evaluación externa de la calidad de los centros residenciales y de día para personas con discapacidad propios, concertados y conveniados con la Consejería.

Asimismo, considerando fundamental para la correcta práctica asistencial que todos los centros cuenten con la ratio de personal suficiente y bien cualificada, se prestará especial atención a su comprobación y se asesorará a las entidades de la existencia y alcance de dicha Orden de 5 de julio de 2007.

Número de centros a inspeccionar:

Centros ocupacionales: 187.

Unidades de día: 90.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.2.3: Obtención de información sobre la calidad del Sistema de Servicios Sociales y el grado de satisfacción de personas usuarias de centros residenciales de mayores.

Justificación del programa: El grado de satisfacción de las personas usuarias de los centros constituye un elemento fundamental para determinar el grado de calidad del Sistema de Servicios Sociales. Para conocer de manera directa el nivel de respuesta a sus necesidades y demandas, se realizarán

entrevistas individualizadas a personas mayores usuarias de centros residenciales.

Número de encuestas previstas: La cantidad de encuestas a realizar será de 2 encuestas en los centros de hasta 25 personas residentes, 4 encuestas en los centros de 26 a 50 residentes, 6 encuestas en los centros de 51 a 75 residentes, 8 encuestas en los centros de 76 a 100 residentes y 10 encuestas en los centros de más de 100 personas residentes.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.2.4: Obtención de información sobre la calidad del Sistema de Servicios Sociales y el grado de satisfacción de personas usuarias de centros de encuentro y acogida para personas drogodependientes.

Justificación del programa: Propuesta efectuada por la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones en orden a conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con la práctica asistencial y profesional desarrollada en los centros de encuentro y acogida, así como el carácter de gratuidad del servicio. Para ello se realizarán entrevistas individualizadas a personas usuarias de centros de encuentro y acogida.

Número de encuestas previstas: 80 encuestas.

Ámbito de actuación: En todos los centros existentes en la Comunidad Autónoma.

Programa 3.2.5: Actuaciones en materia de prestaciones y servicios incluidos en el Catálogo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Justificación del programa: La aplicación progresiva y gradual, según el calendario previsto, para el acceso a las prestaciones derivadas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, ha permitido el acceso de la ciudadanía al Sistema, habiéndose dictado ya un considerable número de resoluciones determinando el grado y nivel de dependencia de las personas solicitantes, así como de los servicios y prestaciones que, en su caso, corresponden. Dichas prestaciones y servicios han sido prescritos conforme a los Programas Individuales de Atención ya elaborados.

Para velar por los derechos de las personas beneficiarias y la prestación de los servicios conforme a los requisitos y estándares de calidad necesarios, se llevarán a efecto actuaciones inspectoras en materia de prestaciones y servicios incluidos en el Catálogo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

3.3. Línea básica de actuaciones de asesoramiento.

Programa 3.3.1: Asesorar a las personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales sobre el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes en materia de servicios sociales, haciendo especial incidencia en las normas promulgadas para la gestión e implantación en Andalucía de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

Justificación del programa: Más allá de su función supervisora y controladora, la Inspección de Servicios Sociales tiene un carácter claramente asesor e informativo a personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales y también a personas usuarias de los mismos, desarrollando en cada actuación inspectora una clara función informativa, asesora y orientadora a los distintos sectores implicados e interesados. En este sentido, en cada visita de inspección del Plan General de Inspección se proporcionará la orientación pertinente en todas aquellas cuestiones que se demanden, y en concreto se asesorará específicamente sobre la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, del nuevo Decreto por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Inspección, y de las demás disposiciones específicas según la tipología del centro de que se trate.

Número de personas responsables a asesorar: Al menos una persona por cada centro incluido en el Plan General de Inspección.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

Programa 3.3.2: Asesorar a las personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales sobre la prevalencia del cumplimiento de requisitos materiales y funcionales en función de los resultados de actuaciones inspectoras anteriores.

Justificación del programa: La información proporcionada por anteriores Planes Generales de Inspección acerca del grado de cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales por parte de los centros, hace imprescindible reforzar el asesoramiento en determinados aspectos cuyos indicadores revelan que resulta necesario mejorar. Por ello, en cada una de las visitas de inspección se asesorará de manera particular sobre aquellos requisitos materiales y funcionales que todavía han de ser mejorados en su cumplimiento.

Número de personas responsables a asesorar: Al menos una persona por cada centro incluido en el Plan General de Inspección.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

3.4. Línea básica de actuaciones para avanzar en la cualificación del desempeño de la función inspectora.

Programa 3.4.1: Elaboración de la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía.

Justificación del programa: La Inspección de Servicios Sociales tiene como uno de sus principios informadores la cultura de la calidad, lo que la impulsa a prestar un mejor servicio cada día como compromiso público con la ciudadanía.

Las Cartas de Servicios, reguladas por el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, son el documento básico de información a la ciudadanía de los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como de las condiciones en que se prestan, los derechos de la ciudadanía en relación con dichos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Por ello, la Inspección de Servicios Sociales a lo largo de este año 2008 elaborará su Carta de Servicios como un elemento imprescindible de la estrategia de mejora de la calidad del servicio que presta.

Programa 3.4.2: Conocer el grado de satisfacción de las entidades con respecto al trabajo desempeñado por la Inspección, así como detectar necesidades y demandas de las entidades, servicios y centros de servicios sociales a la Inspección de Servicios Sociales.

Justificación del programa: La Inspección de Servicios Sociales, como órgano especializado de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, contribuye a promover la calidad en la gestión para hacer posible una administración más eficaz, humana y atenta a las necesidades de la ciudadanía.

En este sentido, en todos aquellos centros residenciales de personas mayores que sean visitados en el Plan General de Inspección de 2008 se realizará un estudio de opinión al objeto de medir la eficacia del servicio público prestado, con el doble objetivo de detectar necesidades y demandas que las

entidades, servicios y centros de servicios sociales tengan hacia la Inspección por un lado, y conocer el grado de satisfacción de las entidades con respecto al trabajo desempeñado por la Inspección por otro.

Número de encuestas a realizar: Se facilitará una encuesta a todos los centros residenciales de personas mayores que sean visitados dentro del Plan General de Inspección, para que la cumplimenten y la hagan llegar a la Inspección de Servicios Sociales.

Ámbito de actuación: Todas las provincias.

4. Metodología del Plan General de Inspección.

4.1. La Inspección General de Servicios Sociales elaborará, para su aprobación por la persona titular de la Viceconsejería, los protocolos de actuación inspectora y los instrumentos de recogida de datos e información a utilizar por los Servicios Provinciales de Inspección.

4.2. El Sistema Integrado de Información de los Servicios Sociales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social será el soporte básico donde será incluida y tratada toda la información obtenida en las visitas de inspección del Plan General de Inspección, sin menoscabo de que determinada información pueda ser tratada en otro soporte. Asimismo, en todas las visitas de inspección que se realicen se levantará el acta de inspección correspondiente, copia de la cual será custodiada en el expediente.

4.3. La Inspección General de Servicios Sociales será la responsable de la implementación, control, seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento del Plan General de Inspección, y coordinará las actuaciones comunes de los Servicios Provinciales de Inspección.

5. Memoria anual de ejecución y evaluación.

5.1. La Inspección General de Servicios Sociales elaborará, para su aprobación por la persona titular de la Viceconsejería, la Memoria anual de ejecución de la Inspección conforme a lo establecido en los artículos 11 y 12 de su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

5.2. Asimismo, conforme al artículo 16 del citado Reglamento, los Servicios Provinciales de Inspección elaborarán la Memoria anual de ejecución referente a sus respectivos ámbitos provinciales.

5.3. Dicha Memoria contendrá las actuaciones efectuadas en la realización del Plan General de Inspección, así como aquellas otras actuaciones inspectoras desarrolladas a lo largo del año, la autoevaluación del grado de cumplimiento de los objetivos previstos, de las actuaciones inspectoras realizadas y la valoración de las líneas de actuación y los programas establecidos dentro del Plan General de Inspección.

5.4. Se considera fundamental la participación de todo el personal de la Inspección Provincial en la evaluación interna de su propio trabajo.