

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD

*Orden de 14 de diciembre de 2024, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de los Servicios Sociales para los años 2025, 2026 y 2027.*

El Estatuto de Autonomía para Andalucía establece en su artículo 61 que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, que en todo caso incluye la regulación, ordenación y gestión de servicios sociales. En desarrollo de esta competencia, la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, regula en el Capítulo IV de su Título III, la Inspección de Servicios Sociales cuyo fin es contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía, garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

Por otro lado, el artículo 94 de la Ley de Servicios Sociales dispone que las actuaciones inspectoras responderán a la planificación y programación establecidas, sin perjuicio de las actuaciones derivadas de denuncias o de carácter extraordinario que se formulen, iniciándose en todo caso las actuaciones de oficio. De igual forma, dispone que la Consejería competente en materia de servicios sociales aprobará el Plan General de Inspección, el cual contendrá los objetivos a lograr, los ámbitos de actuación y el plazo previsto para su ejecución.

Según dispone el artículo 28.1 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Función Inspectoral en materia de servicios sociales, el Plan General de Inspección de los servicios sociales, con una duración máxima de cuatro años, es el instrumento de programación y planificación básico para el desarrollo de las actuaciones inspectoras en un periodo determinado, y en él se establecen el contenido de las actuaciones que se han de llevar a cabo, su finalidad, objetivos y líneas básicas de actuación, así como los ámbitos de actuación y el período de ejecución previsto. El Plan General de Inspección de los Servicios Sociales para los años 2022 y 2023, aprobado mediante Orden de 22 de diciembre de 2021, fue prorrogado para el año 2024, a través de la Orden de 12 de diciembre de 2023, ante la convergencia de una serie de factores como la publicación en el Boletín Oficial del Estado número 192, de 11 de agosto de 2022, de la Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como la previsión de publicarse durante el ejercicio 2024 una nueva normativa reguladora del procedimiento de autorización administrativa, declaración responsable, comunicación, acreditación y Registro de entidades, centros y servicios sociales de Andalucía.

Esta nueva regulación se plasmó en el Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía, cuyo Título XI, Capítulo III, se dedica a la regulación del nuevo procedimiento de Autorización administrativa, Declaración responsable, Comunicación, Acreditación y Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Andalucía.

Asimismo, con fecha 11 de enero se publica el Decreto 6/2024, de 8 enero, por el que se modifica el Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, que atribuye

a la Viceconsejería, además de la dirección y coordinación de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía y las competencias propias del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, que ya ostentaba, las funciones en materia de autorización administrativa, declaración responsable, comunicación y acreditación de los servicios y centros que afecten al ámbito competencial de la Consejería. Estas competencias anteriormente se encontraban residenciadas en otros órganos directivos, y esta atribución a la Viceconsejería se ha realizado con vistas a conseguir una homogeneización en la tramitación de los referidos procedimientos, y mejorar la coordinación entre la gestión de estos procedimientos de autorización, declaración responsable, comunicación, acreditación y registro con las funciones propias de la Inspección de Servicios Sociales.

La presente orden viene a dar cumplimiento al marco normativo que regula la Inspección de Servicios Sociales de Andalucía, aprobando un nuevo Plan General de Inspección para el período 2025-2026-2027. Se ha estimado conveniente mantener su vigencia durante tres años, aumentando en uno el período que se venía estableciendo en Planes anteriores, dotándolo así de mayor estabilidad temporal para realizar las actuaciones de control y asesoramiento previstos, y contar con un horizonte a medio plazo más lejano que permita valorar la consolidación de los cambios introducidos.

Este nuevo Plan nace con una doble vocación, por un lado convertirse en el instrumento de supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, y por otro, servir de instrumento de orientación en pro de la mejora de la atención asistencial que deben recibir las personas usuarias del Sistema, desde un enfoque que parta del modelo de atención integral centrada en la persona, de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona en el proceso de atención.

El Plan General de Inspección de los Servicios Sociales que se aprueba en la presente Orden descansa sobre 3 ejes fundamentales que lo vertebran y dan coherencia, y de los que nacen los objetivos estratégicos: el sistema público de servicios sociales, las personas usuarias y el personal inspector. Y para ello se estructura en 4 objetivos estratégicos (OBE), 6 líneas de actuación (L), 19 objetivos operativos (OBO), 37 acciones (A) y 79 indicadores de evaluación, existiendo correspondencia entre todos ellos; siendo los objetivos estratégicos: 1. Garantizar los derechos de las personas usuarias de centros, servicios y prestaciones sociales; para que reciban un trato digno y una atención integral, individualizada y acorde a sus necesidades; 2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de calidad, por parte de los centros y servicios, respecto a la normativa vigente y a los acuerdos contractuales, aplicables en su caso; 3. Detectar necesidades y demandas de mejora en los centros y servicios, y prestar asesoramiento y 4. Impulsar la proyección de la Inspección de Servicios Sociales, como instrumento garante del buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales.

Con él este Plan se pretende dar continuidad y reforzar la labor, llevada a cabo por la Inspección de Servicios Sociales, desde hace años, en la difusión y acompañamiento para la implantación del modelo de atención centrado en la persona. Poner a la persona usuaria en el centro exige un cambio de mirada, más preocupada en la dignificación de la persona, en el respeto a las diferencias, en la libertad e igualdad, en el ejercicio de sus derechos en función de sus capacidades, en definitiva en la preservación del valor individual de la persona para alcanzar mejores cotas de calidad de vida.

Se seguirá trabajando en el control y asesoramiento a los centros respecto a la utilización de medidas de sujeción mecánicas y farmacológicas en los centros residenciales y de día de personas mayores y personas con discapacidad, para avanzar en el buen cuidado, y poniendo de nuevo a la persona en el centro, en el respeto a su voluntad, deseos y preferencias y alejándose de las visiones excesivamente proteccionistas. La labor del personal inspector es fundamental en la salvaguarda de los derechos de las personas usuarias, de ahí la importancia de contar con profesionales cualificados y preparados, que asesoren a los centros, entidades y servicios, y detecten las vulnerabilidades del sistema de servicios sociales.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales para la elaboración de este Plan General de Inspección, y de las Instrucciones de desarrollo para el año 2025, se ha seguido un proceso de consulta con los órganos directivos y las entidades instrumentales de esta Consejería, con la incorporación de sus propuestas y sugerencias, lo que ha permitido conformar un Plan de Inspección más participativo, transparente, comprometido y responsable éticamente con una ciudadanía que debe estar situada en el centro de cualquier política social. Asimismo, se han tenido en consideración los resultados contenidos en las Memorias Anuales de Ejecución de los planes generales de inspección de años anteriores.

Por todo lo expuesto, a propuesta de la persona titular de la Viceconsejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, de conformidad con el artículo artículo 4.2.e) del Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de esta Consejería, el artículo 29 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, y el artículo 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía,

#### D I S P O N G O

Primero. Aprobación del Plan General de Inspección de Servicios Sociales.

1. La presente orden tiene por objeto aprobar el Plan General de Inspección de los servicios sociales de Andalucía para los años 2025, 2026 y 2027, cuyo texto se inserta como Anexo I, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 94.2 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía y los artículos 28, 29 y 30 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la función Inspectoral en materia de servicios sociales.

2. El alcance del presente Plan General de Inspección abarcará a las prestaciones económicas y las actividades de prestación de servicios sociales de todas las entidades, sean de naturaleza pública o privada, con independencia de la existencia o no de ánimo de lucro, de su situación administrativa o de la denominación formal de la actividad, así como del lugar donde la persona titular tenga su sede social o domicilio legal, según se recoge en el artículo 89 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre.

Segundo. Instrucciones para el desarrollo del Plan General de Inspección de Servicios Sociales.

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, de forma anual se dictarán Instrucciones para el desarrollo del Plan General de Inspección, por la persona titular de la Viceconsejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Órgano que ostenta las funciones de dirección y coordinación de la Inspección de Servicios Sociales, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

2. Estas instrucciones concretarán los servicios, centros y prestaciones que serán objeto de actuación inspectora durante ese año, determinarán los objetivos cuantitativos para cada una de las Inspecciones provinciales, y aprobarán, o en su caso actualizarán, los modelos de protocolos de actuación, anexos de encuestas/entrevistas, así como cualquier documentación técnica de la que se precise, para homogeneizar las actuaciones en todas las provincias.

Tercero. Recursos para el desarrollo de las actuaciones inspectoras.

1. Las actuaciones recogidas en el presente Plan serán llevadas a cabo por el personal inspector perteneciente a los Servicios de Inspección de Servicios Sociales de las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Este

00312850

personal contará con la condición de personal funcionario y ocupará los puestos de trabajo específicos de personal inspector, disponiendo de las competencias profesionales adecuadas para el desarrollo de su función, en los términos establecidos en el artículo 91 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre y artículo 6 del Decreto 25/2018, de 23 de enero.

2. De manera excepcional, cuando se den las circunstancias previstas en el artículo 7 del citado Decreto 25/2018, de 23 de enero, se podrá contar con otro personal funcionario habilitado para la realización de las funciones de inspección de los servicios sociales.

3. El personal inspector podrá contar con personal de apoyo para el desarrollo de la asistencia técnica cuando las actuaciones a realizar así lo requieran. Las Delegaciones Territoriales pondrán a disposición del personal inspector los recursos materiales que fueran necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Cuarto. Efectos.

La presente orden surtirá efectos a partir del día 1 de enero de 2025.

Sevilla, 14 de diciembre de 2024

MARÍA DOLORES LÓPEZ GABARRO  
Consejera de Inclusión Social, Juventud, Familias  
e Igualdad

## ANEXO I

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE  
ANDALUCÍA 2025-2026-2027

## INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del Decreto 25/2018, de 23 de enero, la Inspección de Servicios Sociales de Andalucía se estructura en:

- a) La Inspección Central de servicios sociales, integrada por:
- 1.º La Jefatura de la Inspección Central de servicios sociales.
  - 2.º La Coordinación de la Inspección de servicios sociales.

- b) Los Servicios Provinciales de la Inspección de servicios sociales, integrados por:
- 1.º Las Jefaturas de los Servicios Provinciales de Inspección de servicios sociales.
  - 2.º Las inspectoras e inspectores provinciales.

A ellos corresponde el ejercicio de las funciones establecidas en el artículo 90 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de dicho Decreto, la Inspección de Servicios sociales se organiza con arreglo a criterios jerárquicos, territoriales y, en su caso, de especialización.

La organización territorial de la Inspección de servicios sociales tiene como ámbito de referencia para el desarrollo de sus actuaciones la provincia y se articula sobre la base de los Servicios Provinciales de la Inspección.

También es importante señalar que mediante el Decreto 6/2024 de 8 enero, se modificó el Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, atribuyendo a la persona titular de la Viceconsejería la competencia en materia de autorización administrativa, declaración responsable, comunicación y acreditación de los servicios y centros que afecten al ámbito competencial de la Consejería.

Dicha circunstancia ha conllevado la modificación en la relación de puestos de trabajo de la estructura de la Inspección de Servicios Sociales, tanto a nivel de Servicios Centrales de la Consejería, con la creación del Gabinete de Autorizaciones y Acreditaciones y su adscripción a la Inspección General de Servicios Sociales, como de los Servicios Provinciales de Inspección y Autorizaciones, que desempeñan ahora las funciones en materia de autorización y acreditación de centros y servicios sociales, ejerciéndose a través de dichas unidades administrativas centrales y periféricas las competencias sobre el nuevo procedimiento de Autorización administrativa, Declaración responsable, Comunicación, Acreditación de Centros y Servicios Sociales de Andalucía, en aras a mejorar la coordinación y la homogeneización en la tramitación de los referidos procedimientos. Esto facilita la unificación de criterios exigibles en cuanto a requisitos funcionales y materiales de los centros y servicios sociales, que debe existir entre las actuaciones inspectoras por una parte, y las de los técnicos que visitan dichos centros y servicios dentro del curso de los procedimientos de autorización y acreditación por otra; dotando de mayor coherencia a la actuación administrativa en la

materia, y en consecuencia, de una mayor seguridad jurídica a las entidades y personas usuarias de los centros y servicios sociales.

A esto se une que el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales se encuentra igualmente adscrito en la relación de puestos de trabajo a la estructura de la Inspección de Servicios Sociales, con lo que se mejora la interrelación entre los procedimientos de las tres unidades que ahora dependen jerárquicamente de la Inspección de Servicios Sociales: autorización/acreditación, inspección y registro; de manera que se garantiza que los datos contenidos en el Registro reflejen en todo momento la información actualizada relativa a las entidades, los centros y servicios que conforman el sistema público de servicios sociales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre.

#### 1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES ORIENTADORES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.

1. La Inspección de Servicios Sociales tiene como *Misión* 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, conforme al artículo 87 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre. Esta misión se llevará a cabo a través del control, la comprobación, la supervisión y el seguimiento del grado de cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de aplicación.

2. La Inspección de Servicios Sociales tiene como *Visión* la responsabilidad de convertirse en referente de fuente de información especializada que facilite la toma de decisiones en materia de centros, servicios y prestaciones económicas. Para ello debe profundizar en la cultura del trabajo en equipo y de objetivos compartidos (objetivos provinciales y autonómicos). La Inspección de Servicios Sociales debe avanzar hacia la especialización del personal inspector a la vez que, de forma proactiva, se presente como un referente en el asesoramiento y guía en los procesos de mejora continua de los centros, servicios y entidades.

3. Los *valores orientadores* de la Inspección de Servicios Sociales están integrados por los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales, recogidos en la propia Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, y concretados en los principios informadores de la actuación inspectora según el artículo 4 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:

- a) Capacidad y competencia profesionales.
- b) Planificación del trabajo, coherencia y sistematización.
- c) Jerarquía.
- d) Reserva y confidencialidad.
- e) Coordinación y trabajo en equipo.
- f) Cultura de la calidad en sus actuaciones.
- g) Carácter asesor y orientador.
- h) Igualdad e integración de la perspectiva de género.

4. Así mismo, en tanto que el personal inspector es funcionario, deberá regirse por lo dispuesto en el Capítulo VI del Título III del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del empleado Público.

**2. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.**

1. El Plan General de Inspección (PGI) es un instrumento de planificación que permite establecer un marco común de trabajo para las Inspecciones Provinciales, determinando criterios homogéneos a través de las instrucciones anuales, y facilitando la recogida de datos mediante Anexos en los que se determinan las actuaciones concretas a realizar. Dichos anexos serán aprobados de forma anual junto a las Instrucciones para el desarrollo del Plan por la persona titular del órgano directivo a quien compete la dirección y coordinación de la Inspección de Servicios Sociales. Será en estas instrucciones donde se cuantifiquen el número de centros y servicios a visitar, así como el número de actuaciones previstas para dicho año, atendiendo a criterios de proporcionalidad en cada una de las provincias.

2. El personal Inspector, para el desarrollo de las actuaciones contenidas en este Plan General de Inspección, actuará conforme a lo establecido en el Capítulo IV del Decreto 25/2018, de 23 de enero, así como a lo establecido en los vigentes Procedimientos Operativos de:

- Actuación en entidades, servicios y centros de servicios sociales.
- Actuaciones no presenciales.
- Elaboración de actas de inspección,

y en cuantos procedimientos operativos pudieran aprobarse durante el período de vigencia del presente Plan.

3. Antes de dar comienzo a las actuaciones previstas para cada año de vigencia del PGI, se remitirán instrucciones a los centros que puedan ser objeto de actuaciones inspectoras en el marco del Plan, y que estén inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, a fin de avanzar aquellas cuestiones o recordatorios necesarios, así como para que sean conocedores del comienzo del Plan.

4. Las Inspecciones provinciales gozan de autonomía para planificar, desarrollar y evaluar, la ejecución de las actuaciones encomendadas en las Instrucciones anuales; atendiendo a los criterios que desde la Inspección General se determinen. Al inicio de cada anualidad presentarán, a la Inspección General, su propuesta de planificación provincial; así como remitirán trimestralmente los datos referentes a las actuaciones inspectoras llevadas a cabo durante ese período.

5. En el último trimestre del año se solicitará, a todas las inspecciones provinciales, la presentación de aportaciones y sugerencias para la revisión de los correspondientes anexos, así como para el diseño de las actuaciones previstas. Al inicio de cada anualidad del Plan de Inspección, y antes de dar comienzo a las actuaciones, el personal inspector deberá conocer los nuevos Anexos, así como con las instrucciones anuales.

6. Las actuaciones inspectoras consistentes en visitas a servicios y centros de servicios sociales, se realizarán de manera general sin previo aviso. Será la Inspección General la que podrá determinar en qué situaciones pueda preavisarse, previa valoración de que dicha circunstancia no incida en el contenido de la actuación, así como de que se cumplan las garantías respecto a que no puedan ser alteradas las cuestiones objeto de la actuación. En caso de actuaciones inspectoras consistentes en visitas a personas receptoras de prestaciones, se estará a lo dispuesto en el artículo 11 d) del Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la función inspectora.

7. La homogeneización de los procedimientos en todo el territorio, aporta valor a las distintas Inspecciones provinciales, y seguridad a las personas usuarias y entidades de centros y servicios; de ahí que se establecerán periódicamente reuniones de los equipos provinciales, y reuniones autonómicas desde la Inspección General. Al mismo tiempo se prevé la colaboración de las distintas Inspecciones provinciales,

participando en actuaciones conjuntas cuando así se determine, y la participación de la Inspección General en actuaciones provinciales.

### 3. TIPOLOGÍA DE ACTUACIONES.

Las actuaciones inspectoras podrán desarrollarse bajo dos modalidades:

- Presenciales
- No presenciales

Las presenciales serán aquellas que se realicen mediante visita a la sede del centro, entidad, servicio, o domicilio particular, de personas usuarias, en el caso de comprobación de prestaciones individuales.

Las actuaciones no presenciales serán aquellas que puedan realizarse por otros medios distintos a la visita de personal inspector, para control de aspectos específicos; pudiendo realizarse mediante cotejo de las autodeclaraciones presentadas por los centros, consulta de la Plataforma de Cesión de Datos de Centros de Servicios Sociales, o bajo requerimiento de documentación específica, entre otros.

### 4. FORMACIÓN E INNOVACIÓN.

1. El perfeccionamiento continuo y la actualización profesional del personal integrante de la Inspección de Servicios Sociales constituye un derecho y un deber, tal y como se recoge en los artículos 12 y 13 del Decreto 25/2018, de 23 de enero.

2. Es responsabilidad de la Consejería competente en materia de servicios sociales incluir, en sus planes de formación anual, actividades dirigidas al personal inspector.

3. La formación permanente del personal inspector contribuye a mejorar las competencias profesionales, redundando en un mejor funcionamiento del sistema de servicios sociales, al mejorar el asesoramiento técnico que pueda prestarse a los centros y servicios objeto de actuación. Se llevará a cabo bajo varias modalidades:

- a) Formación específica anual, organizada por la Inspección General de Servicios Sociales (previo análisis de las demandas planteadas por las Inspecciones provinciales).
- b) Favorecimiento de la participación individual del personal inspector en áreas que tengan incidencia en la especialización profesional.
- c) Constitución de grupos de trabajo que revisen Procedimientos Operativos, trabajen en la elaboración de protocolos o de cualesquiera documentos de carácter técnico para el ejercicio profesional; con el fin de dotar de efectividad, seguridad jurídica y homogeneización de procedimientos en el marco de las actuaciones.
- d) Participación en foros y encuentros en los que poder visibilizar el papel de la Inspección de Servicios Sociales, así como contribuir a la mejora continua del sistema.

### 5. PERSPECTIVA DE GÉNERO.

La perspectiva de género debe estar presente a lo largo de la vigencia de este Plan General. En todos los protocolos y modelos de cuestionarios que se desarrollen se incluirá de manera sistemática la variable de

sexo, conforme a lo establecido en el artículo 10.1º de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, a fin de poder contar con datos desagregados.

Se establecerán indicadores de género que nos permitan acercarnos a un conocimiento actualizado de los perfiles de personas usuarias por tipologías de recursos, así como de los perfiles profesionales.

## 6. ÁREAS DE ACTUACIÓN.

El carácter integral del Plan General de Inspección se materializa en la inspección, supervisión y control de los siguiente bloques de actuación:

- a) Centros.
- b) Servicios.
- c) Prestaciones.

A fecha 9 de octubre de 2024, y según datos facilitados por el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, Andalucía cuenta con un total de 3.196 centros, que se distribuyen en los siguientes sectores y tipologías:

- Personas en situación de exclusión social: 47 centros

Exclus.Social	Albergues de temporeros	2
	Centros de acogida para marginados sin hogar	29
	Comedores Sociales	16
Total Sector		47

- Infancia y adolescencia: 252

Inf. y Adoles.	Casa	121
	Centros de día	15
	Dispositivo de atención a menores extranjeros no acompañados	31
	Residencias	85
Total Sector		252

- Personas con enfermedad mental: 279

Pe. enf. mental	Casas-Hogar	38
	Centro social	31
	Viviendas supervisadas	210
Total Sector		279

- Personas de etnia gitana: 1

Per. Étnia Git.	Centro Socio-Cultural Gitano	1
Total Sector		1

- Personas con discapacidad: 653

Pers. discapac.	Centros de día	143
	Centros de día ocupacionales	220
	Residencias de adultos	86
	Residencias para personas gravemente afectadas	138
	Viviendas tuteladas	66
Total Sector		653

- Personas mayores: 1.827

Pers. mayores	Centro de noche	2
	Centros de día	455
	Centros de participación activa	663
	Centros residenciales	647
	Viviendas tuteladas	60
Total Sector		1.827

- Personas víctimas de violencia de género : 34

Per. Viol. Gen.	Casas de acogida	8
	Casas de emergencia	11
	Pisos tutelados	15
Total Sector		34

- Población general: 103

Poblac. Gener.	Centros de servicios sociales comunitarios	103
Total Sector		103

De forma anual, en las instrucciones de desarrollo del Plan General de Inspección, se determinarán las tipologías y porcentajes de centros que serán visitados en cada provincia, así como la intensidad de las actuaciones.

En relación a los servicios sociales que se prestan en Andalucía anualmente se desarrollará actuación inspectora en aquellos respecto a los que los centros directivos competentes soliciten su inclusión en el Plan General de Inspección para esa anualidad, quedando fijadas dichas actuaciones en las instrucciones anuales.

En relación a las prestaciones económicas, anualmente se solicitará a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia (ASSDA) propuesta respecto a las que considere oportunas que sean objeto de actuación inspectora.

## 7. SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS SOCIALES (SISS), ORACLE BUSINESS INTELLIGENCE (OBI) Y PLATAFORMA DE CESIÓN DE DATOS.

El personal inspector, para el desarrollo de las actuaciones previstas en este Plan General de Inspección, contará con las siguientes herramientas informáticas:

- Sistema Integrado de Servicios Sociales (SISS).
- Oracle Business Intelligence (OBI).
- Plataforma de Cesión de Datos de Centros de Servicios Sociales.

### 1. Sistema Integrado de Servicios Sociales (SISS).

En este Sistema se encuentran datos de alta y actualizados todos los centros y entidades que forman parte del Sistema de Servicios Sociales, con independencia del sector de atención, tipología y entidad titular de los mismos (sea su naturaleza pública o privada). Y es en dicho Sistema donde quedan almacenadas las distintas actuaciones inspectoras que se realizan sobre los centros.

### 2. Oracle Business Intelligence (OBI).

Se trata de una herramienta de explotación estadística que se nutre de la información almacenada en SISS, y que permite realizar el seguimiento y evaluación de las actuaciones inspectoras, así como de los indicadores de evaluación.

### 3. Plataforma de Cesión de Datos de Centros de Servicios Sociales.

El artículo 195 del Decreto Ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas para la simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía, dispone que la Consejería competente en materia de servicios sociales podrá, en cualquier momento, comprobar el cumplimiento de los requisitos y condiciones, de cualquier centro y servicio, establecido conforme a la normativa de aplicación correspondiente. Para ello, en el artículo 196.2 se establece que los centros de personas mayores, personas con discapacidad, centros de menores, así como otros centros de servicios sociales, deberán utilizar la Plataforma de Cesión de Datos, en la que deberán incorporar toda la información solicitada y la mantendrán actualizada. Se dictarán las correspondientes instrucciones, para su uso, una vez se encuentre activa. Esta herramienta permitirá conocer en tiempo real la situación de los centros, y será instrumento clave para la preparación y desarrollo de las actuaciones inspectoras.

## 8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

Tal y como se ha indicado, el Plan General de Inspección se articula sobre 3 ejes fundamentales que lo vertebran y dan coherencia, y de los que nacen los objetivos estratégicos: sistema público de servicios sociales, personas usuarias, y personal inspector.

El Plan debe ser un instrumento vivo y con cierta flexibilidad, que permita dar cabida a nuevas actuaciones durante su vigencia, así como no quedar obsoleto ante los cambios normativos que se produzcan en materia de requisitos materiales, funcionales y de calidad de los centros y servicios sociales. Para ello se podrán actualizar anualmente los anexos de inspección, que constituyen el instrumento básico para la realización de las actuaciones inspectoras según el sector y tipología del recurso, si bien siempre dentro del marco de los objetivos establecidos.

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía establece los derechos de la ciudadanía en relación a los servicios sociales, los derechos de las personas usuarias de los mismos, así como los derechos de las personas

usuarias de centros residenciales y centros de día. Garantizar el ejercicio de estos derechos es el marco en el que se circunscriben los objetivos a alcanzar con el Plan General de Servicios Sociales.

Los objetivos del Plan General serán comunes para todas las provincias a nivel cualitativo; mientras que a nivel cuantitativo, vendrán determinados y ajustados en función de las distintas variables que se tendrán en cuenta para su ponderación (tamaño de la provincia, población, distribución de los recursos sociales y dotación de medios personales y materiales en los equipos de inspección provincial). Los objetivos cuantitativos (número de actuaciones y número de centros a visitar) quedarán fijados de forma anual en las Instrucciones, siendo revisados una vez finalizado el primer semestre del año.

Así, para el Plan General de Inspección de Servicios Sociales de Andalucía 2025-2027, se establecen los siguientes 4 objetivos estratégicos, y la correspondencia con 6 líneas de actuación:

**OBE 1: Garantizar los derechos de las personas usuarias de centros, servicios y prestaciones sociales; para que reciban un trato digno y una atención integral, individualizada y acorde a sus necesidades.**

Línea 1 (L1). Verificación de la protección de los derechos de las personas usuarias, promoción de la mejora continua y calidad en la prestación de los servicios.

**OBE 2: Asegurar el cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de calidad, por parte de los centros y servicios, respecto a la normativa vigente y a los acuerdos contractuales, aplicables en su caso.**

Línea 2 (L2). Verificación del cumplimiento de requisitos materiales, funcionales y de calidad.

Línea 3 (L3). Colaboración con el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales, para la actualización de datos.

**OBE 3: Detectar necesidades y demandas de mejora en los centros y servicios, y prestar asesoramiento.**

Línea 4 (L4). Detección de necesidades y demandas de mejora en la atención, a través de la percepción de las personas usuarias, familiares y trabajadores.

**OBE 4: Impulsar la proyección de la Inspección de Servicios Sociales, como instrumento garante del buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales.**

Línea 5 (L5). Especialización del personal inspector a través de la formación y cualificación específica.

Línea 6 (L6). Cooperación y coordinación institucional.

**9. LINEAS DE ACTUACIÓN, OBJETIVOS OPERATIVOS, ACCIONES E INDICADORES**

El Plan General queda configurado, bajo un esquema de árbol, por 4 objetivos estratégicos (OBE), 6 líneas de actuación (L), 19 objetivos operativos (OBO), 37 acciones (A) y 79 indicadores de evaluación, existiendo correspondencia entre todos ellos. En el ANEXO II puede verse dicho esquema de forma gráfica.

El número de acciones no se corresponde con el número de actuaciones a realizar, pues en una misma actuación inspectora se podrá llevar a cabo más de una acción.

**Línea 1 (L1). Verificación de la protección de los derechos de las personas usuarias, promoción de la mejora continua y calidad en la prestación de los servicios.**

La Inspección de Servicios Sociales ha de velar por la protección de los derechos de las personas usuarias, y realizar cuantas actuaciones sean necesarias para contribuir a garantizarlos; tareas encomendadas por la Ley 9/2016 de 27 de diciembre y el Decreto 25/2018 de 23 de enero.

Dicha labor inspectora será activa y proactiva: como resultado de las demandas de personas usuarias, trabajadores y familiares y de los déficits detectados en las actuaciones; y como anticipación basada en el asesoramiento a las personas responsables de los centros para contribuir a mejorar las cotas de calidad asistencial.

**OBO 1.1 *Comprobar que las personas usuarias cuentan con un expediente individual.***

Toda persona usuaria de un centro o servicio ha de contar con un expediente personal. En función del sector de población y la tipología del recurso variará el contenido mínimo del mismo.

- A 1.1.1 *Comprobación de expedientes de personas usuarias, verificación de la existencia de documento contractual, en su caso, así como la documentación de carácter obligatoria en función del sector de población y tipología al que pertenezca.*

En el caso de centros de protección de menores no debe existir dicho documento contractual. En los centros residenciales para personas mayores y personas con discapacidad se revisará la documentación acreditativa de internamiento involuntario (solicitud de autorización y actualizaciones) cuando se de el caso en el momento del internamiento, o cuando se produjera, por causas sobrevenidas, la presunción de incapacidad. Para ello, los centros, deberán atender lo indicado en la Instrucción 1/2022, de 19 de enero, de la Fiscalía General del Estado, sobre el uso de medios de contención mecánicos o farmacológicos en unidades psiquiátricas o de salud mental y centros residenciales y/o sociosanitarios de personas mayores y/o con discapacidad, así como lo establecido en 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.

- A 1.1.2 *Comprobación de la existencia de proyecto de intervención individualizado, así como la revisión del mismo y si la persona usuaria/familia ha participado en su elaboración y diseño.*

Dicho proyecto adquirirá la denominación correspondiente que establezca la normativa de aplicación, así como los períodos máximos en los que habrá de ser revisado. Se prestará especial atención a la participación de la persona usuaria en el diseño de los objetivos y actividades, en función de sus capacidades; así como de sus familiares.

**OBO 1.2 Impulsar la figura del profesional de referencia.***- A 1.2.1 Comprobación de la existencia de un profesional de referencia asignado a la persona usuaria.*

La figura del profesional de referencia aparece recogida en la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, como profesional que puede garantizar el carácter integral de los itinerarios de atención y su continuidad (en algunos sectores puede aparecer con otra denominación, como en el caso de la atención a la infancia, como tutor responsable).

Desde el modelo de atención centrado en la persona, contar con un profesional de referencia, se convierte en una metodología de trabajo, donde se constituye en el responsable del apoyo personalizado; de ahí que, con independencia del sector y tipología del centro, se compruebe la existencia de este profesional.

**OBO 1.3 Verificar el cumplimiento de las garantías para el uso racional e individualizado de las medidas de contención mecánicas.**

Objetivo destinado a los centros para personas mayores y personas con discapacidad. Se estará a lo establecido en la Instrucción 1/2022, de 19 de enero, de la Fiscalía General del Estado, anteriormente citada (o a sucesivas órdenes en esta materia que se pudieran dictar durante la vigencia del presente plan), así como lo establecido en 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 .

Se prestará asesoramiento a los centros en materia de valoración de medidas alternativas previas, a la necesidad de formación de los profesionales de atención directa y a la realización de trabajo colaborativo con las familias para evitar un uso indiscriminado de dichas medidas de sujeción.

Los preceptos que han de regir en la aplicación de las contenciones serán:

- Respeto a la dignidad, libertad y promoción de la autonomía, por lo que deberá quedar documentado el fracaso de alternativas menos invasivas de forma previa.
- Obligatoriedad de prescripción facultativa, individualizada (no genérica).
- Consentimiento informado (de forma comprensible y adecuada).
- Aplicación de las medidas de contención, cuando no hayan funcionado otras alternativas previas o en supuestos de riesgo inminente y grave, con la mínima intensidad y por el tiempo estrictamente necesario (no servirán las contenciones de aplicación rutinaria).

*- A 1.3.1 Comprobación del cumplimiento de las garantías para el uso de las medidas de contención mecánicas en centros destinados a la atención de personas mayores y personas con discapacidad.*

Se comprobará que la medida está homologada y correctamente colocada; igualmente se revisará que el expediente contiene la documentación básica: prescripción de la medida de contención y sus consiguientes prórrogas, consentimiento informado, plan de cuidados y registro de aplicación de la medida.

Se verificará si el centro dispone de un Plan de atención libre de sujeciones, asesorando sobre dicho documento en caso de ausencia, en aras al compromiso que deben adquirir los centros destinados a personas mayores y personas con discapacidad respecto a la atención libre de sujeciones y coerciones, conforme a la Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que

se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

**OBO 1.4 Verificar la existencia de cauces formales e informales de participación de las personas usuarias y/o familiares.**

La participación en aquellas cuestiones relacionadas con el funcionamiento del centro y que les afecten a nivel individual y colectivamente, son un derecho reconocido a las personas usuarias de centros residenciales y centros de día en la Ley de Servicios Sociales, con independencia de su edad y capacidad. Es por ello que los centros deben contar con instrumentos que permitan la participación de las personas, así como de sus familiares.

- A 1.4.1 Verificación de cauces de participación de personas usuarias en la toma de decisiones respecto al funcionamiento del centro o servicio.

Se verificará que los centros cuentan con asambleas, consejos de centros, comités culinarios, buzones de sugerencias, entre otros.

**OBO 1.5 Verificar la utilización de sistemas de comunicación eficaces con familiares y allegados.**

La comunicación con familiares y allegados será valorada en dos direcciones: familiares-personas usuarias y familiares-centro.

De esta forma se trata de comprobar que los familiares y las personas residentes no encuentran dificultad a la hora de relacionarse: visitas, llamadas telefónicas, uso de nuevas tecnologías para la comunicación, entre otras; y que por parte del centro se atiende a criterios de flexibilidad, de tal forma que la organización del centro no sea la que determine y limite las relaciones ni en tiempo ni en espacios.

La comunicación familiares-centros (de forma bidireccional) repercute directamente en la persona usuaria. Por ello se verificará que existen protocolos y/o registros de la información facilitada a los familiares en relación a cambios en la situación personal de las personas usuarias, cambios en la dinámica del centro que puedan afectarles, información respecto a caídas, ingresos hospitalarios,...

- A 1.5.1 Comprobación del favorecimiento de relaciones personales con familiares, allegados y entorno. Registros de llamadas, salidas y visitas.

**OBO 1.6 Verificar la implantación del modelo de atención centrado en la persona.**

La Ley de Servicios Sociales recoge en su artículo 45 que el modelo básico de intervención en el Sistema Público de Servicios Sociales es la atención integral centrada en la persona o en su unidad de convivencia, ofreciendo una atención individual basada en la evaluación integral de las necesidades de cada persona en su entorno familiar, grupal y comunitario. Se trata de un enfoque de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona en el propio proceso de atención; y estará orientada a garantizar el empoderamiento de la persona y su máximo nivel de bienestar, calidad de vida y autonomía.

Así mismo, el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de julio de 2022 ya sienta las bases del nuevo modelo de atención.

A lo largo del Plan de Inspección 2022-2023, y su prórroga para el 2024, se ha venido prestando por parte de la Inspección de Servicios Sociales asesoramiento a los centros respecto al modelo de atención centrado en la persona, informando respecto a la necesidad de formación de los profesionales para que de forma acompañada se puedan ir poniendo en marcha las modificaciones que pueda prever la norma.

El hecho de que la normativa en materia de autorización y acreditación de centros y servicios sociales no haya incorporado aún estos cambios, no impide que se pueda ir avanzando en este sentido, de ahí que de forma comprometida la Inspección de Servicios Sociales trate de poner la mirada en el tránsito a modelos de cuidados que ponen en el centro a la persona, centrados en el respeto y garantía de sus derechos, y cuyo mayor objetivo es el reconocimiento de su dignidad, independientemente de cuales sean sus necesidades de apoyo o cuidado.

Para ello se valorará el respeto a la dignidad y el buen trato, a la participación de la persona en los procesos de toma de decisiones, a la personalización de los cuidados y apoyos necesarios y a la libertad de elección.

*- A 1.6. 1 Comprobación de la implantación del modelo de atención centrado en la persona- M.A.C.P. (atención personalizada; elaboración de menús y dietas específicas, personalización y distribución de espacios, entre otros).*

Items que se tendrán en consideración para la valoración de la implantación del modelo: medidas para facilitar la libertad de la persona en sus diferentes dimensiones (ideológica, sexual, religiosa); acompañamiento en el momento de ingreso en un centro transmitiendo la información de manera comprensible e individualizada; respeto a la intimidad y privacidad de la persona a la hora de mantener relaciones personales y en el cuidado de su higiene; conocimiento de la persona respecto a sus gustos y preferencias alimenticias, en horarios, cuidados personales, en actividades; preferencias respecto a voluntades vitales anticipadas; implantación de unidades de convivencia; personalización de espacios, entre otras. Verificar la participación en el entorno sociocomunitario, fomentando las relaciones intergeneracionales, en espacios de ocio, cultura, deportes, turismo, ...

**OBO 1.7 Verificar la atención personalizada de acuerdo a las necesidades específicas.**

Los protocolos de carácter obligatorio en cada tipo de centro, serán aquellos que establezca la normativa vigente en materia de autorización y acreditación de centros y servicios, en función de las características del mismo; así como también podrán venir determinados en los pliegos de los conciertos y contratos.

Durante la vigencia del presente Plan General se podrá comprobar la existencia de dichos protocolos exigibles, y se prestará asesoramiento respecto a la idoneidad de contar con protocolos específicos en función de aquellas situaciones que puedan repetirse y que requieran de un procedimiento de actuación concreto y no sujeto a la respuesta espontánea.

- A 1.7.1 Verificación de la existencia de protocolos, registros e indicadores de prestación asistencial, que garanticen la detección de incidencias y adopción de medidas adecuadas en su supervisión.

**OBO 1.8 Verificar que las personas usuarias reciben un trato digno.**

El concepto de dignidad nace de la propia esencia del ser humano, del respeto a su unicidad y diversidad, de ahí que tenga que ser un valor presente en las relaciones de cuidados que se establecen los centros y servicios de servicios sociales.

La clave está en respetar la dignidad del ser humano como ente autónomo dotado de unos derechos inalienables por el mero hecho de serlo, con independencia del resto de cualidades que pueda presentar: género, estatus social, cultura, religión, etnia o condición sexual, entre otros, y unida a la dignidad se encuentra la libertad de poderse manifestar la persona en todas sus dimensiones.

En los contextos residenciales se habrá de prestar especial atención a no cosificar a las personas, sino a tratar de dar una atención integral e individualizada, que parta del conocimiento real de las personas .

- A 1.8.1 Comprobación del respeto a la libertad y a las diferencias de las personas usuarias.

- A 1.8.2. Verificación de que se presta una atención integral, individualizada y acorde a las necesidades de las personas usuarias.

**Línea 2 (L2). Verificación del cumplimiento de requisitos materiales, funcionales y de calidad.**

Las actuaciones inspectoras podrán realizarse de manera presencial en todos los centros y servicios acogidos a este Plan General; así como de manera no presencial, mediante la Plataforma de Cesión de Datos, las autodeclaraciones, y mediante el estudio de documentación que se les pudiera requerir. Se dará prioridad a la visita inspectora de los centros residenciales.

La inspección in situ de centros y servicios podrá realizarse en cualquier momento, incluyendo horario nocturno, fines de semana y festivos, cuando la intensidad o el objeto de la actuación así lo requiera.

Un mismo centro o servicio podrá recibir más de una visita al año: por seguimiento de actuación previa, por actuación extraordinaria por denuncia, para comprobación de subsanación de incumplimientos, entre otros.

**OBO 2.1 Verificar que el centro y/o servicio cumple con los requisitos legales exigibles a nivel material, funcional y de calidad.**

La Inspección ha de velar por el cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de calidad, que cada centro o servicio deba cumplir en función de la normativa por la que se encuentren autorizados o acreditados. En el caso de ser detectados incumplimientos se solicitará la subsanación de los mismos. Podrá requerirse para ello a los centros y servicios la puesta en marcha de planes de mejoras cuando deban acometerse mejoras en el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, a fin de que se den las condiciones adecuadas, así como en relación a otros aspectos exigibles, (sirva de ejemplo la mejora en la

elaboración de documentos como los proyectos de intervención individualizados). Dichos planes de mejora deberán ser cumplidos en el plazo establecido por los Servicios de Inspección provinciales para cada supuesto, pudiendo incurrir, en caso contrario, en alguna de las infracciones y sanciones recogidas en el Título VI de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Se establece la visita prioritaria de aquellos centros que hayan iniciado su actividad en el último año. Esta visita permitirá poder asesorar desde el comienzo de la nueva actividad.

*- A 2.1.1 Actuación inspectora prioritaria sobre los centros y/o servicios que inicien su actividad durante la vigencia del Plan General.*

Desde el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales se dará traslado de la información a la Inspección General de Servicios Sociales de la información relativa a aquellos centros y servicios que hayan iniciado la actividad.

*- A 2.1.2 Control del cumplimiento de las condiciones materiales, funcionales y de calidad exigidas para los centros y servicios.*

Serán objeto de revisión los requisitos materiales como el espacio físico, salubridad, habitabilidad y seguridad, mantenimiento de instalaciones y conservación del equipamiento, condiciones higiénico sanitarias, limpieza, ventilación, iluminación y climatización, cumplimiento de la normativa básica de seguridad ( autoprotección, extintores, puertas, OCAS -organismos de control autorizados- y contratos de mantenimientos), tabaquismo; así como todas aquellas condiciones que se establecieran en la normativa reguladora de requisitos materiales, funcionales y de calidad.

Se revisarán igualmente requisitos funcionales como el registro de personas usuarias, reglamento de régimen interior, programación (con objetivos, metodología y calendarización), memoria de actividades, hojas de quejas y reclamaciones/libro de sugerencias y reclamaciones /u otros sistemas, régimen de precios, pólizas de seguros, autorizaciones administrativas expuestas, alimentación (carta mensual de menús visado y adaptaciones; recursos humanos (cumplimiento ratio a nivel cualitativo y cuantitativo). El cumplimiento de la ratio de personal (a nivel cualitativo y cuantitativo) es de vital importancia, siendo elemento clave para garantizar la adecuada prestación de servicios.

*- A 2.1.3 Control y verificación de autodeclaraciones y actualización de datos en la Plataforma de Cesión de Datos de Centros de Servicios Sociales.*

De forma anual se remitirá comunicación a los centros para informarles del período en el que deban presentar las autodeclaraciones. Se trata de declaraciones responsables en las que, los centros y servicios facilitarán la información requerida por la Inspección, y que estará directamente relacionada con las acciones contenidas en este Plan General.

Las autodeclaraciones permitirán tener una información lo más concreta y fidedigna al inicio de cada anualidad del Plan; y podrá solicitarse que vengán acompañadas de documentación complementaria.

Una vez se ponga en marcha el uso de la Plataforma de Cesión de Datos de Centros de Servicios Sociales, no se requerirá que las autodeclaraciones sean acompañadas de documentación; dado que el carácter de la Plataforma exigirá la actualización permanente de datos y documentos.

*- A 2.1.4 Verificación de la ratio de personal conforme a la normativa vigente en materia de autorización y acreditación, así como a la ratio establecida en los correspondientes conciertos, programas o contratos.*

Podrán realizarse estudios de ratio de personal de un centro o servicio en varios momentos: durante una actuación inspectora presencial; en el transcurso de una actuación no presencial, o como complemento de

otras actuaciones. Así mismo podrá establecerse el estudio de ratios de personal de varios centros dependientes de una misma entidad titular o gestora.

**OBO 2.2 Verificar que el centro o servicio cuenta con las preceptivas autorizaciones de funcionamiento, o de acreditación.**

- A 2.2.1 *Visita a centros y servicios que cuenten con autorización específica para desarrollar experiencia piloto.*

Se establece como prioritaria la visita a aquellos centros o servicios que cuenten con una autorización específica para desarrollar una experiencia piloto, regulada en el artículo 203 apartados uno a cuatro del Decreto Ley 3/2024, de 6 de febrero, a fin de valorar que se cumplen los requisitos establecidos en dicha autorización específica. En las Instrucciones anuales se determinarán aquellas que son objeto de actuación.

- A 2.2.2 *Detección de situaciones de funcionamiento irregular, centros que no cuenten con las preceptivas autorizaciones.*

Entre las funciones de vigilancia que corresponden a la Inspección de Servicios Sociales se encuentra la de garantizar que los centros y servicios cuentan con las preceptivas autorizaciones de funcionamiento y/o acreditaciones, pudiéndose proponer expediente sancionador y adoptar medidas cautelares, cuando el funcionamiento de un centro de manera irregular pueda afectar a la garantía de derechos de las personas usuarias.

- A 2.2.3 *Verificación de personas usuarias que cuentan con autorización específica en centro residencial.*

Se comprobará que aquellas personas usuarias que se encuentran en un centro y no cumplen con el perfil de las personas destinatarias para las que el centro tiene su correspondiente autorización o acreditación, por no pertenecer al sector de población destinataria de dicho recurso, cuentan con la correspondiente autorización específica, conforme a lo dispuesto en el artículo 203.5 del Decreto Ley 3/2024, de 6 de febrero, instándose a su regularización en el caso de que no fuera así. En las Instrucciones anuales se determinarán las autorizaciones específicas que son objeto de actuación.

**OBO 2.3 Comprobar el uso y eficacia de las prestaciones económicas vinculadas al servicio, así como otras de otras prestaciones.**

Anualmente se determinarán el número y tipología de prestaciones sobre las que realizar actuación, a fin de comprobar que cumplen con los requisitos establecidos. Se solicitará a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) la colaboración para determinar la muestra.

- A 2.3.1 *Control de prestaciones vinculadas al servicio y otras prestaciones económicas.*

**OBO 2.4 Comprobar el cumplimiento de las cláusulas de conciertos, contratos y programas.**

Se comprobará el cumplimiento de las mejoras firmadas en los contratos o conciertos sociales públicos, en relación al personal, en cuanto a la formación requerida, grupos de cotización y jornada laboral, entre otros.

En las Instrucciones anuales se determinarán aquellos contratos y programas que son objeto de actuación, a propuesta de los correspondientes órganos directivos.

- A 2.4.1 *Verificación del funcionamiento de programas y/o servicios.*

OBO 2.5 *Comprobar que se han atendido los requerimientos de subsanación realizados en actuaciones anteriores.*

La labor de la Inspección de Servicios Sociales es continua y acumulativa, por lo que si en actuaciones anteriores se propuso la subsanación de deficiencias, en las próximas actuaciones se procurará verificar que se atendieron los requerimientos y que dichas deficiencias han sido subsanadas.

- A 2.5.1 *Comprobación de las subsanaciones requeridas en actuaciones inspectoras previas.*

Línea 3 (L3). *Colaboración con el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales, para la actualización de datos.*

Las actuaciones inspectoras de carácter presencial permiten acceder a un conocimiento certero respecto a datos de las entidades y centros que, de otra forma, resultarían difíciles de conocer. Podemos encontrarnos con modificaciones en la denominación de calles, reenumeración de edificios, cambios de datos de contacto como teléfonos o correos electrónicos entre otros; o modificaciones de naturaleza más sustancial, como pueda resultar el cierre de un centro o cambio de entidad titular o gestora. Resulta esencial la colaboración del personal inspector para tratar que la información que figura en el Registro se encuentra permanentemente actualizada, a fin de que el Registro sea una herramienta útil que permita la adecuada planificación y ordenación de los recursos sociales existentes.

En aquellas actuaciones en las que se compruebe que alguno de los datos no coincide con los del Registro, el personal inspector asesorará respecto a las obligaciones que tienen las entidades de comunicar dichas variaciones al mismo.

OBO 3.1 *Comprobar que los datos de identificación de los centros, servicios y entidades se corresponden con los inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales.*

- A 3.1.1 *Verificación de datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de las variaciones de datos constatadas durante la actuación, y remisión mensual de las variaciones.*

- A 3.1.2 *Asesoramiento a centros, entidades y servicios respecto a las obligaciones correspondientes a mantener actualizada la información en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.*

- A 3.1.3 *Comprobación del estado de los centros que constan en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales como cerrados.*

El Registro facilitará los listados de centros que constan como cerrados a fin de que se verifique si permanecen en dicha situación, para proceder posteriormente a actualizar la situación registral.

**Línea 4 (L4). Detección de necesidades y demandas de mejora en la atención, a través de la percepción de las personas usuarias, familiares y trabajadores.**

Si bien a lo largo de todas las líneas de actuación existe un eje transversal en relación a la detección de áreas de mejoras en los centros y servicios, la percepción de las propias personas usuarias, sus familiares y personal trabajador, nos permite detenernos en el grado de satisfacción en relación a la calidad del servicio percibida.

Nuevamente se trata de poner a la persona en el centro, y sea quién evalúe la atención recibida. El nivel de satisfacción mostrado por personas usuarias, familiares y personal trabajador nos ofrece una oportunidad de mejora en la calidad, en tanto detectan necesidades que pueden ser trasladadas a las personas responsables del centro y sobre las que se prestará asesoramiento por parte del personal inspector.

**OBO 4.1 Comprobar el nivel de satisfacción y percepción sobre la atención prestada en el centro y/o servicios, por parte de personas usuarias y familiares.**

El personal inspector podrá realizar entrevistas a personas usuarias, familiares y trabajadores del centro o servicio, en la proporción que se detalle en las instrucciones anuales. Dichas entrevistas podrán realizarse de manera presencial, durante el transcurso de una actuación inspectora; o de forma telefónica, bien para complementar una actuación presencial, o como parte de una actuación no presencial a través de datos obtenidos del cotejo de la información de la Plataforma de Cesión de Datos.

En el supuesto de que la Inspección tuviera conocimiento de que el centro o servicio cuenta con denuncias/reclamaciones previas a la actuación inspectora de ese año, se tendrán en cuenta a la hora de realizar la visita, a fin de poner énfasis en aquellas áreas que presentaran deficiencias respecto a la atención o posible maltrato a las personas usuarias.

Así mismo podrá solicitarse la confirmación de cómo se han resuelto denuncias o reclamaciones interpuestas al centro o servicio.

- A 4.1.1 *Comprobación de la existencia de denuncias previas realizadas por familiares, personas usuarias u otras entidades, en relación a una deficiente atención o maltrato a las personas usuarias.*

- A 4.1.2 *Comprobación de la percepción de las personas usuarias respecto a la atención recibida.*

- A 4.1.3 *Comprobación de la percepción de las familias respecto a la atención prestada.*

- A 4.1.4 *Comprobación de la percepción del personal trabajador respecto a la atención prestada.*

**OBO 4.2 Asesorar a profesionales, centros y entidades, respecto a las áreas de mejora detectadas.**

El asesoramiento a los profesionales se convierte en otro de los ejes transversales de actuación del personal inspector, a los que se ha hecho referencia en el preámbulo de la Orden; la detección de necesidades y áreas de mejora han de traducirse en ese asesoramiento y podrá solicitarse la puesta en marcha de planes de

mejora o actuaciones concretas. Cuando a un centro o servicio se le solicite la realización de un plan de mejora, éste podrá ser revisado en actuaciones posteriores.

- A 4.2.1 *Asesoramiento a profesionales, centros y entidades respecto a las áreas de mejora detectadas.*

**Línea 5 (L5). Especialización del personal inspector a través de la formación y cualificación específica.**

La Inspección General de Servicios Sociales anualmente explorará las necesidades de formación en los equipos provinciales de Inspección. Estas necesidades podrán darse por el cambio en la configuración de los equipos, así como por las necesidades de profundizar en conocimientos relacionados con modificaciones normativas en la materia, o por el devenir de los cambios sociales que se producen en las personas usuarias de los recursos y en los propios recursos objeto de actuación.

A partir del análisis realizado se propondrán actividades formativas, así como se impulsará la participación en actividades desarrolladas por el Instituto Andaluz de Administración Pública, o por cualquier otro organismo que desarrolle acciones de formación relacionadas con los objetivos de este Plan General.

La coordinación de la Inspección (coordinación provincial y autonómica) es uno de los ejes sobre los que se asienta la planificación de la labor inspectora, dotando las actuaciones de coherencia y sistematización, y profundizando en la cultura de calidad de las actuaciones. La coordinación supone garantías para el personal inspector, en tanto ordena la actuación de los diferentes equipos; y garantías para las personas usuarias y entidades, en tanto homogeniza la forma de proceder en todo el territorio andaluz.

**OBO 5.1 Fomentar la capacitación del personal de inspección.**

- A 5.1.1 *Detección de necesidades formativas y diseño de las actividades que den respuesta.*

- A 5.1.2 *Promoción de la participación en acciones formativas relacionadas con los objetivos del Plan General de Inspección, así como con la cualificación general del personal inspector.*

- A 5.1.3 *Coordinación continua del personal inspector.*

- A 5.1.4 *Constitución de grupos de trabajo para la revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación (podrán realizarse bajo la fórmula de comunidades de prácticas).*

**OBO 5.2 Evaluar las actuaciones inspectoras.**

Se concede especial relevancia a la evaluación extrínseca de la labor inspectora. Mediante cuestionarios a los centros y servicios sobre los que se haya realizado actuación inspectora, se solicitará valoración de la propia actuación. Dicha valoración se realizará sobre los compromisos de calidad 3, 7 y 12 establecidos en la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales, aprobada por la Orden 11 de febrero de 2010, y que se relacionan con los siguientes servicios prestados por la Inspección de Servicios Sociales en el marco de las actuaciones realizadas:

- Servicio prestado: Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los centros de servicios sociales integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

- *Compromiso 3:* Obtener una valoración positiva, superior al 80%, de las personas responsables de centros y servicios encuestadas respecto al interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias.

- Servicio prestado: Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad en centros y servicios sociales no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

- *Compromiso 7:* Obtener una valoración positiva, superior al 80%, de las personas responsables de centros y servicios encuestadas respecto al interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias.

- Servicio prestado: Asesoramiento a las personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.

- *Compromiso 12:* Obtener una valoración positiva, superior al 80%, de las personas responsables encuestadas respecto al interés del personal inspector por la mejora continua y la utilidad del asesoramiento recibido.

- *A 5.2.1 Valoración de la labor inspectora por las personas responsables de la dirección de los centros.*

#### Línea 6 (L6). Cooperación y coordinación institucional.

El 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, dedica una Sección a la "Cooperación" (artículo 47, cooperación interadministrativa; y artículo 48, cooperación con otras Inspecciones).

Las personas usuarias de centros, servicios y prestaciones, continúan siendo ciudadanos/as de pleno derecho, y por tanto podrán ser beneficiarios/a de recursos y prestaciones pertenecientes a otros sistemas: sistema sanitario, sistema educativo, servicios de empleo, entre otros. De ahí la importancia de colaboración con otras Administraciones o Corporaciones que puedan requerir de la experiencia o actuación técnica de la Inspección de Servicios Sociales, y viceversa.

La Inspección de servicios sociales mantendrá las relaciones de coordinación y cooperación con las otras Inspecciones existentes en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, especialmente con la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía y con las que tengan mayor incidencia en materia de servicios sociales, así como, si se estimase conveniente, con las Inspecciones dependientes de otras Administraciones Públicas.

Dicha colaboración se materializa, entre otros instrumentos, mediante la participación de la Inspección de Servicios Sociales en la Comisión de Coordinación de la Inspección de los Servicios Públicos de Andalucía, órgano colegiado creado por el Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, cuyo objetivo es ser un instrumento permanente de coordinación entre los órganos y unidades administrativas de inspección, control y evaluación que supervisen el correcto funcionamiento de los servicios públicos dependientes de sus respectivas Consejerías en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

El Ministerio Fiscal es la Institución encargada de velar por la salvaguarda de los derechos de las personas pertenecientes a colectivos de especial vulnerabilidad (menores, personas mayores, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, entre otros), de ahí la importancia de establecer cauces de comunicación estables y fluidos para aquellos casos en los que se requiera una actuación conjunta, o sea necesaria la puesta en conocimiento de información.

La L6 se concretará en las siguientes actuaciones previstas, detallándose en cada una de ellas los indicadores de evaluación:

**OBO 6.1 Fomentar las alianzas de coordinación y cooperación.**

- A 6.1.1 Colaboraciones con otras Inspecciones
- A 6.1.2 Alianzas con el Ministerio Fiscal.
- A 6.1.3 Cooperación con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- A 6.1.4. Coordinación con otras unidades administrativas.

#### 10. INDICADORES DE EVALUACIÓN.

En el Anexo III aparecen recogidos los indicadores mínimos que servirán para evaluar la consecución de los objetivos establecidos.

Además de los anteriores se establecerán indicadores genéricos a fin de obtener datos globales respecto a la ocupación de plazas de los centros, personas entrevistadas y personas trabajadoras. Cada uno de estos indicadores aparecerá desagregado por género.

#### 11. PROPUESTAS.

Las actuaciones inspectoras concluirán con la emisión de un informe, en el que se podrán incluir las propuestas de subsanación y mejoras que se consideran oportunas a la vista de los incumplimientos o áreas de mejora detectados en los centros, servicios o prestaciones, y que podrán ser entre otras, las siguientes:

- Incluir el centro o servicio en futuros planes de inspección
- Realizar nueva visita en un plazo determinado
- Remitir escrito de requerimiento o subsanación
- Informar al órgano o servicio correspondiente
- Adoptar las medidas cautelares que procedan
- Dar traslado de las actuaciones habidas al Ministerio Fiscal
- Cualquier otra que resulte procedente

En el caso de que el personal inspector, en el ejercicio de sus funciones, comprobara la existencia de infracciones o apreciase una situación de riesgo inminente de daños o perjuicios graves para las personas

00312850

usuarias, podrá proponer, de forma motivada, el inicio de procedimiento sancionador o la adopción de medidas cautelares, conforme a lo dispuesto en el artículo 97 y en el Título VI Infracciones y Sanciones, de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

## 12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.

1. Es la Inspección General de Servicios Sociales el órgano competente para realizar el seguimiento y evaluación, del grado de cumplimiento del Plan General de Inspección; así como para elaborar una memoria anual de ejecución, y las correspondientes estadísticas generales con los resultados de las actuaciones inspectoras. Dicha memoria permitirá conocer el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, así como servir de evaluación sumativa para poder reajustar los objetivos del siguiente año (tanto a nivel cualitativo como cuantitativo). La concreción cuantitativa de los objetivos quedará definida a través de las instrucciones anuales.

2. El seguimiento del Plan ha de ser un proceso de evaluación interna y externa:

- Evaluación interna (respecto a la propia Inspección y su personal inspector): identificación de las fortalezas y debilidades de los equipos provinciales de inspección, que permita mejorar el ejercicio de las funciones de la Inspección de Servicios Sociales.

- Evaluación externa (respecto a la red de recursos del Sistema de Servicios Sociales): identificación de fortalezas y debilidades del sistema de servicios sociales, detectando de forma precoz las áreas de mejora. Será realizada conforme a lo establecido en el OBO 5.2 del Plan.

3. Anualmente se valorará el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales, mediante la elaboración de un informe.

## ANEXO II

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA 2025-2027	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OBE)	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
OBE 1: Garantizar los derechos de las personas usuarias de centros, servicios y prestaciones sociales; para que reciban un trato digno y una atención integral, individualizada y acorde a sus necesidades.	Línea 1 (L1) Verificación de la protección de los derechos de las personas usuarias, promoción de la mejora continua y calidad en la prestación de los servicios.
OBE 2: Asegurar el cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de calidad, por parte de los centros y servicios, respecto a la normativa vigente y a los acuerdos contractuales, aplicables en su caso.	Línea 2 (L2) Verificación del cumplimiento de requisitos materiales, funcionales y de calidad. Línea 3 (L3) Colaboración con el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales, para la actualización de datos.
OBE 3: Detectar necesidades y demandas de mejora en los centros y servicios, y prestar asesoramiento.	Línea 4 (L4) Detección de necesidades y demandas de mejora en la atención, a través de la percepción de las personas usuarias, familiares y trabajadores.
OBE 4: Impulsar la proyección de la Inspección de Servicios Sociales, como instrumento garante del funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales.	Línea 5 (L5) Especialización del personal inspector a través de la formación y cualificación específica. Línea 6 (L6) Cooperación y coordinación institucional.

1



## ANEXO III

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y CORRESPONDENCIA CON OBJETIVOS OPERATIVOS, ACCIONES E INDICADORES DE EVALUACIÓN

LÍNEA 1 (L1)		
VERIFICACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS, PROMOCIÓN DE LA MEJORA CONTINUA Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS		
OBJETIVOS OPERATIVOS (OBO)	ACCIONES	INDICADORES
OBO 1.1 <i>Comprobar que las personas usuarias cuentan con un expediente individual.</i>	- A 1.1.1 Comprobación de expedientes de personas usuarias, verificación de la existencia de documento contractual, en su caso, así como la documentación de carácter obligatoria en función del sector de atención y tipología al que pertenezca.	- % de centros a los que se ha requerido subsanación de documentos - % de centros que no contaban con contratos debidamente firmados, o que no se ajustaban a modelos visados.
	- A 1.1.2 Comprobación de la existencia de proyecto de intervención individualizado, así como la revisión del mismo y si la persona usuaria/familia ha participado en su elaboración y diseño.	- % de centros que no contaban con proyectos de intervención y/o no estaban individualizados. - % de centros en los que se ha requerido subsanación. - % de centros en los que se ha realizado asesoramiento sobre mejoras a introducir en los proyectos individualizados.
OBO 1.2 <i>Impulsar la figura del profesional de referencia.</i>	- A 1.2.1 Comprobación de la existencia de un profesional de referencia asignado a la persona usuaria.	- % de centros con profesional de referencia.
		- % de centros a los que se ha prestado asesoramiento.

1



OBO 1.3 <i>Verificar el cumplimiento de las garantías para el uso racional e individualizado de las medidas de contención mecánicas.</i>	- A 1.3.1 Comprobación del cumplimiento de las garantías para el uso de las medidas de contención mecánicas en centros destinados a la atención de personas mayores y personas con discapacidad.	- % de centros libres de sujeciones.
		- % de centros en los que ha mejorado el uso (cualitativa y/o cuantitativamente) respecto a años anteriores.
		- % de centros que disponen de un plan de reducción gradual de sujeciones.
		- % de centros en los que se ha realizado requerimiento de subsanación por falta de algún elemento necesario en el cumplimiento de las garantías para su uso.
		- % de centros en los que se ha realizado asesoramiento para la reducción gradual.
OBO 1.4 <i>Verificar la existencia de cauces formales e informales de participación de las personas usuarias y/o familiares.</i>	- A 1.4.1 Verificación de cauces de participación de personas usuarias en la toma de decisiones respecto al funcionamiento del centro o servicio.	- % de centros con sistemas de participación formales.
		- % de centros con sistemas de participación informales.
OBO 1.5 <i>Verificar la utilización de sistemas de comunicación eficaces con familiares y allegados.</i>	- A 1.5.1 Comprobación del favorecimiento de relaciones personales con familiares, allegados y entorno. Registro de llamadas, salidas y visitas.	- % de centros que cuentan con registros.
		- % de centros en los que se han detectado limitaciones para el mantenimiento de relaciones personales.
OBO 1.6 <i>Verificar la implantación del modelo de atención centrado en la persona.</i>	- A 1.6. 1 Comprobación de la implantación del modelo de atención centrado en la persona- M.A.C.P. (atención personalizada, elaboración de menús y dietas específicas, personalización y distribución de espacios, entre otros).	-% de centros que han facilitado formación al personal sobre M.A.C.P.
		-% de centros que disponen de una metodología de acogida centrada en la persona.
		- % de centros en los que existen



		<p>unidades de convivencia.</p> <p>- % de centros en los que se permite la personalización de espacios.</p> <p>- % de centros en los que las visitas cuentan con flexibilidad en horarios y acceso a espacios del centro.</p> <p>- % de centros en los que se implementan medidas en alimentación acordes al modelo M.A.C.P.</p> <p>- % de centros en los que se ha prestado asesoramiento sobre implementación del M.A.C.P.</p>
<p>OBO 1.7 <i>Verificar la atención personalizada de acuerdo a las necesidades específicas.</i></p>	<p>- A 1.7.1 Verificación de la existencia de protocolos, registros e indicadores de prestación asistencial, que garanticen la detección de incidencias y adopción de medidas adecuadas en su supervisión.</p>	<p>- % de centros que cuentan con protocolos de atención.</p>
		<p>- % de centros que cuentan con registros de prácticas asistenciales.</p>
		<p>- % de centros que trabajan con indicadores en la prestación de cuidados.</p>
		<p>- % de centros a los que se ha prestado asesoramiento.</p>
<p>OBO 1.8 <i>Verificar que las personas usuarias reciben un trato digno.</i></p>	<p>- A 1.8.1 Comprobación del respeto a la libertad y a las diferencias de las personas usuarias.</p>	<p>- % de centros en los que se ha prestado asesoramiento.</p>
	<p>- A 1.8.2. Verificación de que se presta una atención integral, individualizada y acorde a las necesidades de las personas usuarias.</p>	<p>- % de centros en los que se ha prestado asesoramiento.</p>



LÍNEA 2 (L2). VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MATERIALES, FUNCIONALES Y DE CALIDAD.		
OBJETIVOS OPERATIVOS (OBO)	ACCIONES	INDICADORES
OBO 2.1 <i>Verificar que el centro y/o servicio cumple con los requisitos legales exigibles a nivel material, funcional y de calidad.</i>	- A 2.1.1 Actuación inspectora prioritaria sobre los centros y/o servicios que inicien su actividad durante la vigencia del Plan General.	- % de centros nuevos sobre los que se ha realizado actuación inspectora.
		- % de servicios nuevos sobre los que se ha realizado actuación inspectora.
		- % de centros a los que se ha prestado asesoramiento.
	- A 2.1.2 Control del cumplimiento de las condiciones materiales, funcionales y de calidad exigidas para los centros y servicios.	- % de centros en los que se ha solicitado subsanación de deficiencias a nivel material.
		- % de centros en los que se ha solicitado subsanación de deficiencias a nivel funcional.
		- % de centros en los que se ha prestado asesoramiento.
	- A 2.1.3 Control y verificación de autodeclaraciones y actualización de datos en la Plataforma de Cesión de Datos de Centros de Servicios Sociales.	- % de centros que presentan autodeclaración.
		- % de centros que mantienen actualizada la información/documentación en la Plataforma de Cesión de Datos.
	- A 2.1.4 Verificación de la ratio de personal conforme a la normativa vigente en materia de autorización y acreditación, así como a la ratio establecida en los correspondientes conciertos, programas o contratos.	- % de centros que cumplen la ratio de personales.
		- % de centros y/o servicios que cumplen las mejoras suscritas en materia de ratio de personal.

4

OBO 2.2 <i>Verificar que el centro o servicio cuenta con las preceptivas autorizaciones de funcionamiento, o de acreditación.</i>	- A 2.2.1 Visita a centros y servicios que cuenten con autorización específica para desarrollar experiencia piloto.	- N.º de visitas realizadas a experiencias piloto.
	- A 2.2.2 Detección de situaciones de funcionamiento irregular, centros que no cuenten con las preceptivas autorizaciones.	- N.º de centros sin las preceptivas autorizaciones/acreditaciones.
	- A 2.2.3 Verificación de personas usuarias que cuentan con autorización específica en centro residencial.	- N.º de autorizaciones específicas. - N.º de centros a los que se les ha solicitado subsanación.
OBO 2.3 <i>Comprobar el uso y eficacia de las prestaciones económicas vinculadas al servicio, así como otras de otras prestaciones.</i>	- A 2.3.1 Control de prestaciones vinculadas al servicio y otras prestaciones económicas.	- N.º de actuaciones sobre prestaciones vinculadas.
		- N.º de prestaciones vinculadas que no se ajustan a lo prescrito.
		- N.º de actuaciones sobre otras prestaciones económicas.
OBO 2.4 <i>Comprobar el cumplimiento de las cláusulas de conciertos, contratos y programas.</i>	- A 2.4.1 Verificación del funcionamiento de programas y/o servicios.	- N.º de actuaciones realizadas sobre programas y/o servicios.
		- N.º de personas beneficiarias de la actuación.
OBO 2.5 <i>Comprobar que se han atendido los requerimientos de subsanación realizados en actuaciones anteriores.</i>	- A 2.5.1 Comprobación de las subsanaciones requeridas en actuaciones inspectoras previas.	- % de centros que han subsanado.

LÍNEA 3 (L3)		
COLABORACIÓN CON EL REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES, PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS		
OBJETIVOS OPERATIVOS (OBO)	ACCIONES	INDICADORES
OBO 3.1 <i>Comprobar que los datos de identificación de los centros, servicios y entidades, se corresponden con los inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales.</i>	- A 3.1.1 Verificación de datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de las variaciones de datos constatadas durante la actuación, y remisión mensual de las variaciones.	- N.º de comunicaciones remitidas por las Inspecciones provinciales. - N.º de centros sobre los que se han actualizado datos.
	- A 3.1.2 Asesoramiento a centros, entidades y servicios respecto a las obligaciones correspondientes a mantener actualizada la información en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.	- N.º de centros a los que se ha prestado asesoramiento.
	- A 3.1.3 Comprobación del estado de los centros que constan en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales como cerrados.	- N.º de centros que se han actualizado.

LÍNEA 4 (L4)		
DETECCIÓN DE NECESIDADES Y DEMANDAS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN, A TRAVÉS DE LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS, FAMILIARES Y TRABAJADORES		
OBJETIVOS OPERATIVOS (OBO)	ACCIONES	INDICADORES
OBO 4.1 <i>Comprobar el nivel de satisfacción y percepción sobre la atención prestada en el centro y/o servicios, por parte de personas usuarias y familiares.</i>	- A 4.1.1 Comprobación de la existencia de denuncias previas realizadas por familiares, personas usuarias u otras entidades, en relación a una deficiente atención o maltrato a las personas usuarias.	- % de centros con denuncias desde la anterior actuación inspectora.
	- A 4.1.2 Comprobación de la percepción de las personas usuarias respecto a la atención recibida.	- Nivel de satisfacción sobre 10.
	- A 4.1.3 Comprobación de la percepción de las familias respecto a la atención	- Nivel de satisfacción sobre 10.

	prestada. - A 4.1.4 Comprobación de la percepción del personal trabajador respecto a la atención prestada.	- Nivel de satisfacción sobre 10.
OBO 4.2 <i>Asesorar a profesionales, centros y entidades, respecto a las áreas de mejora detectadas.</i>	- A 4.2.1 Asesoramiento a profesionales, centros y entidades respecto a las áreas de mejora detectadas.	- % de centros a los que se les ha solicitado la realización de un plan de mejora. - % de centros a los que se les ha prestado asesoramiento respecto a las áreas de mejora.

LINEA 5 (L5) ESPECIALIZACIÓN DEL PERSONAL INSPECTOR A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN ESPECÍFICA		
OBJETIVOS OPERATIVOS (OBO)	ACCIONES	INDICADORES
OBO 5.1 <i>Fomentar la capacitación del personal de inspección.</i>	- A 5.1.1 Detección de necesidades formativas y diseño de las actividades que den respuesta.	-N.º de acciones formativas específicas desarrolladas. - N.º de participantes. -% de personal inspector participante.
	- A 5.1.2 Promoción de la participación en acciones formativas relacionadas con los objetivos del Plan General de Inspección, así como con la cualificación general del personal inspector.	- N.º de acciones formativas en las que se ha participado. - N.º de personal inspector participante. - N.º de acciones en las que el personal inspector era docente o ponente.
	- A 5.1.3 Coordinación continua del personal inspector.	- N.º de reuniones de coordinación provinciales. - N.º de reuniones de coordinación autonómica.

7



	- A 5.1.4 Constitución de grupos de trabajo para la revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación (podrán realizarse bajo la fórmula de comunidades de prácticas).	- N.º de grupos de trabajo constituidos. - N.º de participantes.
OBO 5.2 <i>Evaluar las actuaciones inspectoras.</i>	- A 5.2.1 Valoración de la labor inspectora por las personas responsables de la dirección de los centros.	- Nivel de satisfacción respecto a la duración de las actuaciones sobre 10. - Nivel de satisfacción respecto a la duración de las visitas sobre 10. - Nivel de satisfacción respecto a la capacidad de asesoramiento del personal inspector sobre 10.

LÍNEA 6 (L6) COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL		
OBJETIVOS OPERATIVOS (OBO)	ACCIONES	INDICADORES
OBO 6.1 <i>Fomentar las alianzas de coordinación y cooperación</i>	- A 6.1.1 Colaboraciones con otras Inspecciones	- N.º de actuaciones coordinadas. - N.º de reuniones mantenidas.
	- A 6.1.2 Alianzas con el Ministerio Fiscal.	- N.º de actuaciones coordinadas. - N.º de reuniones mantenidas.
	- A 6.1.3 Cooperación con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.	- N.º de reuniones de coordinación y seguimiento.
	- A 6.1.4. Coordinación con otras unidades administrativas.	- N.º de reuniones de coordinación de las Inspecciones Provinciales. - N.º de reuniones de coordinación de la Inspección General.

8

