



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

MEMORIA ANUAL DE EJECUCIÓN

AÑO 2020

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. MARCO DE ACTUACIÓN	4
3. ESTRUCTURA Y RECURSOS HUMANOS.....	5
4. NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS EN 2020.....	6
4.1. Datos generales de ejecución.....	7
4.2. Datos de ejecución de actuaciones inspectoras por sectores y tipología.....	8
4.3. Propuestas de inicio de expediente sancionador por comisión de infracciones.....	11
5. ACTUACIONES INSPECTORAS POR PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2020.....	13
5.1. Datos generales de ejecución del Plan General de Inspección.....	14
5.2 Planificación versus ejecución del Plan General de Inspección.....	14
5.3. Actuaciones en centros para personas mayores.....	16
5.4. Actuaciones en centros para personas con discapacidad.....	22
5.5. Actuaciones en centros residenciales de infancia y adolescencia.....	28
5.6. Actuaciones en centros para personas con enfermedad mental (casas hogar).....	32
5.7. Actuaciones en centros para personas víctimas de violencia de género (pisos tutelados)..	37
5.8. Actuaciones en centros de servicios sociales comunitarios.....	39
5.9. Actuaciones en centros de valoración y orientación.....	41
5.10. Actuaciones de control de prestaciones económicas vinculadas al servicio.....	45
5.11. Actuaciones de control de cumplimentación de Autodeclaraciones.....	47
5.12. Actuaciones de actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.....	48
5.13. Actuaciones de fortalecimiento de la Inspección de Servicios Sociales.....	49
5.14. Valoración de la labor inspectora por la dirección de los centros.....	53
6. ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS EN 2020.....	55
6.1. Actuaciones inspectoras extraordinarias generales.....	56
6.2. Actuaciones inspectoras extraordinarias durante el estado de alarma por la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.....	60
7. ACTUACIONES INSPECTORAS CON MOTIVO DE DENUNCIA EN 2020.....	62

PRESENTACIÓN

2020 ha sido un año complejo y único. La situación de pandemia mundial por Covid-19, que ha condicionado toda la actividad de la Administración, también ha marcado, como no podía ser de otra manera, la labor de la Inspección de servicios sociales. La planificación establecida en el Plan General de Inspección no ha podido llevarse a cabo como se diseñó, sin embargo ha sido sustituida por una ingente actividad de carácter extraordinario. Nuevas necesidades han marcado la agenda de trabajo y la Inspección ha dado una respuesta constante a esas demandas.

La presente Memoria anual de ejecución comprende una completa información de todas las actuaciones inspectoras desarrolladas en 2020 en cumplimiento de las previsiones establecidas en el Plan General de Inspección, así como de las actuaciones desarrolladas como consecuencia de denuncias y las actuaciones de carácter extraordinario que han sido ordenadas.

Las actuaciones inspectoras ordinarias dan respuesta a la Orden de 19 de diciembre, de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de los Servicios Sociales para los años 2020 y 2021; y a la Resolución de 2 de enero de 2020, de la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación, por la que se aprueban las instrucciones anuales para el desarrollo de las actuaciones de la Inspección de Servicios Sociales en 2020. Las actuaciones inspectoras extraordinarias se realizan ordenadas por la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación que es el órgano responsable de la dirección y coordinación de la Inspección de Servicios Sociales, y por la persona titular de la Delegación Territorial correspondiente en su ámbito provincial.

Siempre que es posible los datos de esta memoria aparecen desagregados por género. Asimismo, las cifras y porcentajes de los indicadores referidos al cumplimiento de requisitos materiales o funcionales, estándares de calidad asistencial, etc., responden a la situación en el momento de la actuación inspectora, sin perjuicio de la posterior evolución que los mismos hayan experimentado como consecuencia de las medidas adoptadas.

Toda la información aquí contenida, sobre todo la referida a los principales indicadores, representa un resumen de la información obtenida en las diferentes actuaciones inspectoras, la cual consta grabada en el Sistema Integral de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía (SISS), y puede ser ampliada y completada por la Inspección en todo momento.

MARCO DE ACTUACIÓN

La Inspección de Servicios Sociales, regulada en el Capítulo IV de la *Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía*, tiene como fin contribuir al buen funcionamiento del sistema de Servicios sociales de Andalucía, garantizar los derechos de las personas usuarias de los centros y servicios, y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales de Andalucía. Asimismo, el posterior *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*, compete a la Inspección de Servicios sociales para ejercer las funciones de inspección de todas las entidades, servicios y centros que desarrollan actividades de servicios sociales en Andalucía, ya sean de carácter público o privado, y con independencia de su situación administrativa, de la denominación formal de la actividad, de la existencia o no de ánimo de lucro, así como del lugar donde la entidad titular o gestora tenga su sede o domicilio legal.

El Plan General de Inspección de los servicios sociales para los años 2020 y 2021 consta de 5 líneas de actuación y 17 programas:

1ª Línea de actuación: Derechos de las personas usuarias.

Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

Programa 1.2. Evaluación de la atención especializada a personas con medidas de contención.

Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

2ª Línea de actuación: Requisitos de obligado cumplimiento.

Programa 2.1. Cumplimentación de autodeclaraciones.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros.

Programa 2.3. Comprobación del personal.

Programa 2.4. Comprobación de cumplimiento de las cláusulas y servicios del concierto-contrato.

Programa 2.5. Control del uso y eficacia de prestaciones de servicio y prestaciones económicas.

3ª Línea de actuación: Estudios para la mejora continua del funcionamiento de centros y servicios sociales.

Programa 3.1. Conocimiento del nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias.

Programa 3.2. Análisis de la valoración de la labor inspectora por la dirección de los centros.

Programa 3.3. Detección de buenas prácticas en los centros de servicios sociales.

Programa 3.4. Realización de actuaciones de estudio, investigación y asesoramiento no incluidas en otros programas.

4ª Línea de actuación: Actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Programa 4.1. Detección de cambios respecto a los datos recogidos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

5ª Línea de actuación: Fortalecimiento de la Inspección de Servicios Sociales.

Programa 5.1. Formación continua del personal inspector.

Programa 5.2. Revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación.

Programa 5.3. Alianzas con la Inspección General de Servicios, otras inspecciones sectoriales y el Ministerio Fiscal.

Programa 5.4. Cooperación con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

ESTRUCTURA Y RECURSOS HUMANOS

La Inspección de Servicios Sociales cuenta con una estructura provincializada coordinada desde los Servicios Centrales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

En los Servicios Centrales de la Consejería se encuentra la Jefatura de la Inspección Central de Servicios Sociales y la Coordinación de la Inspección de Servicios Sociales, además de dos personas de apoyo técnico y administrativo.

En las provincias, bajo la dependencia orgánica de las respectivas Delegaciones Territoriales, se encuentran los Servicios Provinciales de la Inspección de Servicios Sociales, integrados cada uno de ellos por la Jefatura del Servicio, los inspectores e inspectoras provinciales y el personal asesor. Además, en algunas provincias existe personal funcionario habilitado para la realización de funciones de inspección.

La Inspección de Servicios Sociales ha estado constituida en 2020 por un total de 40 profesionales dedicados a la Inspección, además del personal administrativo de apoyo.

- En la Inspección Central de Servicios Sociales 3 personas.
- En los Servicios Provinciales de Inspección 37 personas.

La distribución de efectivos en los Servicios Provinciales de Inspección ha sido de 30 inspectores e inspectoras, y de 7 funcionarios habilitados para la función inspectora, con la siguiente configuración provincial:

- Almería. 4 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector, 1 funcionaria habilitada para la función inspectora. .
- Cádiz. 5 personas: Jefatura del Servicio, 3 personal inspector, 1 funcionario habilitado para la función inspectora.
- Córdoba. 3 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector.
- Granada. 6 personas: Jefatura del Servicio, 4 personal inspector, 1 funcionaria habilitada para la función inspectora.
- Huelva: 3 personas: Jefatura del Servicio y 2 personal inspector.
- Jaén. 5 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector y 2 funcionarias habilitadas para la función inspectora.
- Málaga. 5 personas: Jefatura del Servicio, 4 personal inspector .
- Sevilla: 6 personas: Jefatura del Servicio, 3 personal inspector y 2 funcionarios habilitados para la función inspectora.

NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS EN 2020

4.1 DATOS GENERALES DE EJECUCIÓN DE ACTUACIONES INSPECTORAS

PROVINCIA	NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES	TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO DE ACTUACIONES
Andalucía	3.323	Plan General de Inspección	1.344
		Actuaciones con motivo de denuncia	93
		Actuaciones extraordinarias	1.886
Almería	275	Plan General de Inspección	138
		Actuaciones con motivo de denuncia	3
		Actuaciones extraordinarias	134
Cádiz	390	Plan General de Inspección	153
		Actuaciones con motivo de denuncia	13
		Actuaciones extraordinarias	224
Córdoba	373	Plan General de Inspección	112
		Actuaciones con motivo de denuncia	4
		Actuaciones extraordinarias	257
Granada	468	Plan General de Inspección	216
		Actuaciones con motivo de denuncia	19
		Actuaciones extraordinarias	233
Huelva	245	Plan General de Inspección	114
		Actuaciones con motivo de denuncia	6
		Actuaciones extraordinarias	125
Jaén	399	Plan General de Inspección	190
		Actuaciones con motivo de denuncia	7
		Actuaciones extraordinarias	202
Málaga	538	Plan General de Inspección	201
		Actuaciones con motivo de denuncia	22
		Actuaciones extraordinarias	315
Sevilla	635	Plan General de Inspección	220
		Actuaciones con motivo de denuncia	19
		Actuaciones extraordinarias	396

4.2 DATOS DE EJECUCIÓN DE ACTUACIONES INSPECTORAS POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS

Sector	Tipo	Actuación	Total	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	
Personas Mayores	Residencias	PGI	302	16	34	48	39	37	42	55	31	
		Extraordinarias	1.305	83	124	194	162	84	150	217	291	
		Denuncias	77	3	11	4	15	4	7	19	14	
	Total actuaciones Residencias			1.684	102	169	246	216	125	199	291	336
	Centros Día	PGI	91	10	10	9	19	4	26	9	4	
		Extraordinarias	12	10	-	1	1	0	-	-	-	
		Denuncias	5	-	1	-	2	1	-	-	1	
	Total actuaciones Centros Día			108	20	11	10	22	5	26	9	5
	Centros Noche	PGI	2	-	-	-	1	-	1	-	-	
		Extraordinarias	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
		Denuncias	0	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Total actuaciones Centr. Noche			3	-	-	-	1	-	1	-	1
	Viv. Tuteladas	PGI	24	-	-	1	14	-	1	-	8	
		Extraordinarias	44	-	15	-	13	-	1	-	15	
		Denuncias	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Total actuaciones en Viviendas Tuteladas			69	-	15	1	28	-	2	-	23	
Otras alternativas	Extraordinaria	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Total actuaciones en Otras alternativas			1	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL SECTOR PERSONAS MAYORES			1.865	122	195	257	267	130	228	301	365	
Infancia y adolescencia	Residencias	PGI	95	18	19	9	9	7	5	17	11	
		Extraordinarias	3	-	2	-	-	-	-	-	1	
		Denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Total actuaciones Residencias			98	18	21	9	9	7	5	17	12
	Casas	PGI	123	6	9	4	44	13	11	11	25	
		Extraordinarias	2	1	1	-	-	-	-	-	-	
		Denuncias	1	-	-	-	-	1	-	-	-	
Total actuaciones Casas			126	7	10	4	44	14	11	11	25	
TOTAL SECTOR INFANCIA Y ADOLESCENCIA			224	25	31	13	53	21	16	28	37	

Sector	Tipo	Actuación	Total	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	
Personas con Discapacidad	Residencias Gravemente Afectados (R.G.A).	PGI	56	4	11	5	6	9	6	8	7	
		Extraordinarias	167	16	27	22	18	17	16	21	30	
		Denuncias	6	-	1	-	1	0	-	2	2	
	Total actuaciones R.G.A.			229	20	39	27	25	26	22	31	39
	Residencias Adultos (R.A.)	PGI	40	2	5	3	6	5	7	5	7	
		Extraordinarias	101	6	16	16	11	10	18	12	12	
		Denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Total actuaciones R. Adulto			141	8	21	19	17	15	25	17	19
	Centros de Día	PGI	23	2	3	1	3	-	6	7	1	
		Extraordinarias	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
		Denuncias	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
	Total actuaciones C. Día			25	3	3	1	3	-	6	7	2
	Centros de Día Ocupacional (C.D.O.)	PGI	32	3	4	2	9	-	7	6	1	
		Extraordinarias	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
		Denuncias	1	-	-	-	-	-	-	1	-	
	Total actuaciones C.D.O.			34	4	4	2	9	-	7	7	1
	Viviendas Tuteladas	PGI	17	-	-	-	6	-	3	3	5	
Extraordinarias		50	2	11	7	8	1	4	6	11		
Denuncias		-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Total actuaciones VV. TT.			67	2	11	7	14	1	7	9	16	
TOTAL SECTOR PERSONAS CON DISCAPACIDAD			496	37	78	56	68	42	67	71	77	
Personas con Enfermedad mental	Casas Hogar	PGI	38	3	6	5	2	3	2	6	11	
		Extraordinarias	35	3	6	5	2	3	2	6	8	
		Denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Total actuaciones Casa Hog.			73	6	12	10	4	6	4	12	19
	Vivienda Supervisada	PGI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Extraordinarias	162	11	21	12	18	10	11	52	27	
		Denuncias	1	-	0	-	-	-	-	-	1	
Total actuaciones Viviendas Supervisadas			163	11	21	12	18	10	11	52	28	
TOTAL SECTOR PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL			236	17	33	22	22	16	15	64	47	

Sector	Tipo	Actuación	Total	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se
Sev.Soc.C	CCSSCC	PGI	51	5	16	-	7	9	3	4	7
TOTAL SECTOR SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS			51	5	16	-	7	9	-	4	7
P. con Adicciones	Comunidad Terapéutica	Extraordinaria	1	-	1	-	-	-	-	-	-
TOTAL SECTOR PERSONAS CON ADICCIONES			1	-	1	-	-	-	-	-	-
Centros de Valoración y Orientación	CVO	PGI	4	-	1	-	1	-	1	-	1
TOTAL SECTOR CENTROS VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN (CVO)			4	-	1	-	1	-	1	-	1
P. Víctimas de Violencia de Genero	Pisos Tutelados	PGI	16	3	2	3	2	1	1	-	4
TOTAL SECTOR PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO			16	3	2	3	2	1	1	-	4
Personas Mayores	Control de Prestaciones Económicas Vinculadas al Servicio	PGI	230	18	26	19	36	10	44	48	29
TOTAL SECTOR PRESTACIONES ECONÓMICAS VINCULADAS SERVICIO			230	18	26	19	36	10	44	48	29
Actuaciones de actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía			200	48	7	3	12	16	24	22	68
TOTAL ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA			200	48	7	3	12	16	24	22	68

	TOTAL	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
N.º TOTAL DE ACTUACIONES POR PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN (PGI)	1.344	138	153	112	216	114	190	201	220
N.º TOTAL DE ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	1.886	134	224	257	233	125	202	315	396
N.º TOTAL DE ACTUACIONES CON MOTIVO DE DENUNCIA	93	3	13	4	19	6	7	22	19
N.º TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS EN 2020	3.323	275	390	373	468	245	399	538	635

4.3 PROPUESTAS DE INICIO DE EXPEDIENTE SANCIONADOR POR COMISIÓN DE INFRACCIONES SEGÚN LA LEY 9/2016, DE 27 DE DICIEMBRE, DE SERVICIO SOCIALES DE ANDALUCÍA

NÚMERO DE CENTROS CON PROPUESTA DE INICIO DE EXPEDIENTE SANCIONADOR POR TIPO DE ACTUACIÓN

AÑO 2020	PGI	EXTRAORDINARIAS	DENUNCIAS	TOTAL EXPEDIENTES CON PROPUESTAS DE INCOACIÓN	
ALMERÍA	-	4	-	4	7%
CÁDIZ	2	2	1	5	8,6%
CÓRDOBA	1	2	-	3	5%
GRANADA	14	3	1	18	31%
HUELVA	-	-	-	-	-
JAÉN	-	5	-	5	8,6%
MÁLAGA	-	1	4	5	8,6%
SEVILLA	5	12	1	18	31%
TOTAL	22 38%	29 50%	7 12%	58	

NÚMERO DE CENTROS CON PROPUESTAS DE INICIO DE EXPEDIENTE SANCIONADOR POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS DE CENTROS

SECTOR	TIPO CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	
Personas Mayores	Centros Residenci.	36	62%	-	3	3	7	-	5	4	14
	Centros Día	7	12%	4	-	-	3	-	-	-	-
	Viviendas Tuteladas	1	1,7%	-	-	-	-	-	-	-	1
Total Sector Personas Mayores		44	75,9%	4	3	3	10	-	5	4	15
Personas con Discapacidad	R.G.A.	4	6,9%	-	1	-	1	-	-	-	2
	Centros Día Ocupacionales	1	1,7%	-	-	-	-	-	-	1	-
Total Sector Personas Discapacidad		5	8,6%	-	1	-	1	-	-	1	2
Infancia y adolescencia	Residencias	1	1,7%	-	1	-	-	-	-	-	-
	Casas	7	12%	-	-	-	7	-	-	-	-
Total Sector Infancia y adolescencia		8	13,8%	-	1	-	7	-	-	-	-
Enfer. mental	Casa Hogar	1	1,7%	-	-	-	-	-	-	-	1
Total Sector E.mental		1	1,7%	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL		58		4	5	3	18	-	5	5	18

CALIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES POR SECTOR Y TIPOLOGÍA DE CENTRO

SECTOR	TIPO CENTRO	TOTAL	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
Personas Mayores	Centros Residenciales	66	11	43	12
	Centros Día	9	4	5	-
	Viviendas Tuteladas	3	-	-	3
Personas con Discapacidad	R.G.A.	4	1	3	-
	Centros Día Ocupacionales	1	1	-	-
Infancia y Adolescencia	Residencias	1	1	-	-
	Casas	7	-	-	7
Enferm. mental	Casa Hogar	1	-	-	1
TOTAL INFRACCIONES COMETIDAS		92	18	51	23

CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES POR SECTORES

TIPO DE INFRACCIÓN	MAY	DISC	E. MENTAL	INFAN
Incumplimiento de ratio	20	2	-	-
Uso incorrecto de medidas de contención	1	-	-	-
Sobreocupación	3	1	-	-
Falta de documentación específica de parte del personal	-	-	-	1
Falta de autorización administrativa	4	-	1	7
Obstruir la labor inspectora	5	1	-	-
Generar daños o situaciones de riesgo	4	-	-	-
Imponer un horario inadecuado de comidas	1	-	-	-
Incumplir el régimen de precios	1	1	-	-
Omisión de la asistencia sanitaria o sociosanitaria	4	-	-	-
Negar información o proporcionar datos falsos	4	-	-	-
No disponer de vigilancia que garantice la seguridad	1	-	-	-
No disponer de personal responsable del centro	2	-	-	-
Incumplir condiciones materiales y funcionales	3	-	1	-
No comunicar a la autoridad judicial el ingreso de incapaces	-	-	1	-
Incumplimiento de condiciones higiénico sanitarias	1	-	-	-
Vulneración de la dignidad e integridad física	1	-	-	-
Omisión o inadecuada prestación del tratamiento prescrito	1	-	-	-
Varias infracciones y medida de cierre cautelar	3	-	-	-
TOTAL TIPOS DE INFRACCIÓN	59	5	3	8

ACTUACIONES INSPECTORAS POR PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN AÑO 2020

5.1. DATOS GENERALES DE EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

ACTUACIONES POR PROVINCIA								
AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
1.344	138	153	112	216	114	190	201	220

5.2 PLANIFICACIÓN VERSUS EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

EJECUCIÓN POR SECTORES

SECTORES	ACTUACIONES PLANIFICADAS PGI	ACTUACIONES REALIZADAS PGI	%
Personas mayores	929	419	45%
Personas con discapacidad	429	168	39%
Infancia y adolescencia	211	218	103%
Personas con enfermedad mental	38	38	100%
Servicios Sociales Comunitarios	92	51	55%
Personas víctimas de violencia de género	14	16	114%
Centros de Valoración y Orientación	4	4	100%
Prestaciones Económicas Vinculadas	230	230	100%
Actualizaciones del Mapa	-	200	-
TOTAL	1.717	1.344	78%

EJECUCIÓN POR SECTORES PROVINCIALIZADA

	ACTUACIONES PLANIFICADAS EN PGI									ACTUACIONES REALIZADAS EN PGI									
	Total	Mayores	Discapacidad	Infancia	E. Mental	CCSSCC	Víctimas violencia	CVO	PEVS	Total	Mayores	Discapacidad	Infancia	E. Mental	CCSSCC	Víctimas violencia	CVO	PEVS	Act Mapa
AN	1.717	929	429	211	38	92	14	4	230	1.344	419 45%	168 39%	218 103%	38 100%	51 55%	16 114%	4 100%	230 100%	200
AL	141	68	34	24	3	11	1	-	18	138	26 38%	11 32%	24 100%	3 100%	5 45%	3 300%	-	18 100%	48
CA	223	96	74	28	6	16	2	1	26	153	44 46%	23 31%	28 100%	6 100%	16 100%	2 100%	1 100%	26 100%	7
CO	190	111	51	13	5	7	3	-	19	112	58 64%	11 22%	13 100%	5 100%	0 0%	3 100%	-	19 100%	3
GR	249	137	52	49	2	6	2	1	36	216	73 53%	30 58%	53 108%	2 100%	7 117%	2 100%	1 100%	36 100%	12
HU	113	50	29	20	3	10	1	-	10	114	41 82%	14 48%	20 100%	3 100%	9 90%	1 100%	-	10 100%	16
JA	194	107	54	13	2	16	1	1	44	190	70 65%	29 54%	16 123%	2 100%	3 19%	1 100%	1 100%	44 100%	24
MA	256	153	59	28	6	10	0	-	48	201	64 42%	29 49%	28 100%	6 100%	4 40%	-	-	48 100%	22
SE	351	207	76	36	11	16	4	1	29	220	43 21%	21 28%	36 100%	11 100%	7 44%	4 100%	1 100%	29 100%	68

5.3 Actuaciones en Centros para personas mayores (Residencias, Centros de Día, Viviendas tuteladas y Centros de Noche)

Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

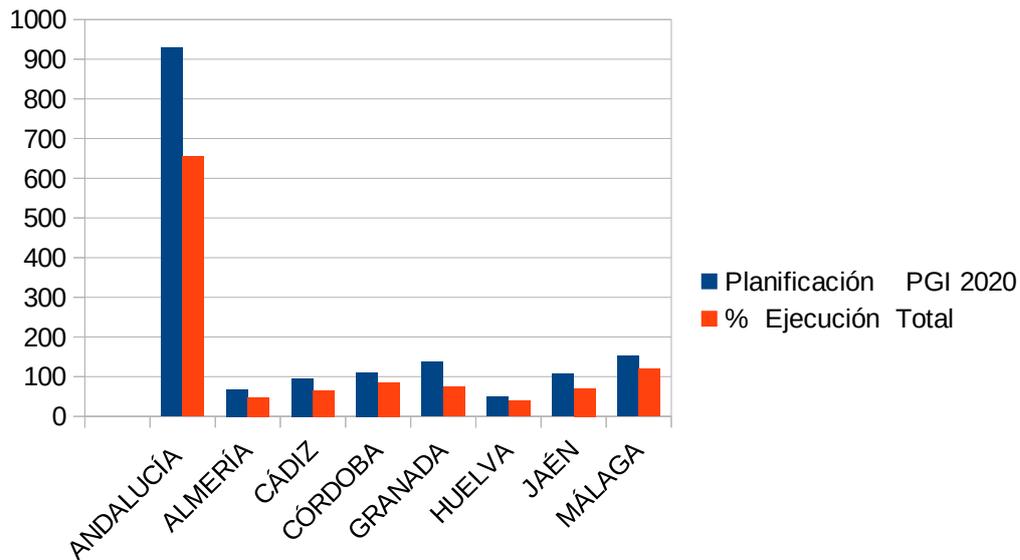
Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros.

Programa 2.3. Comprobación del personal.

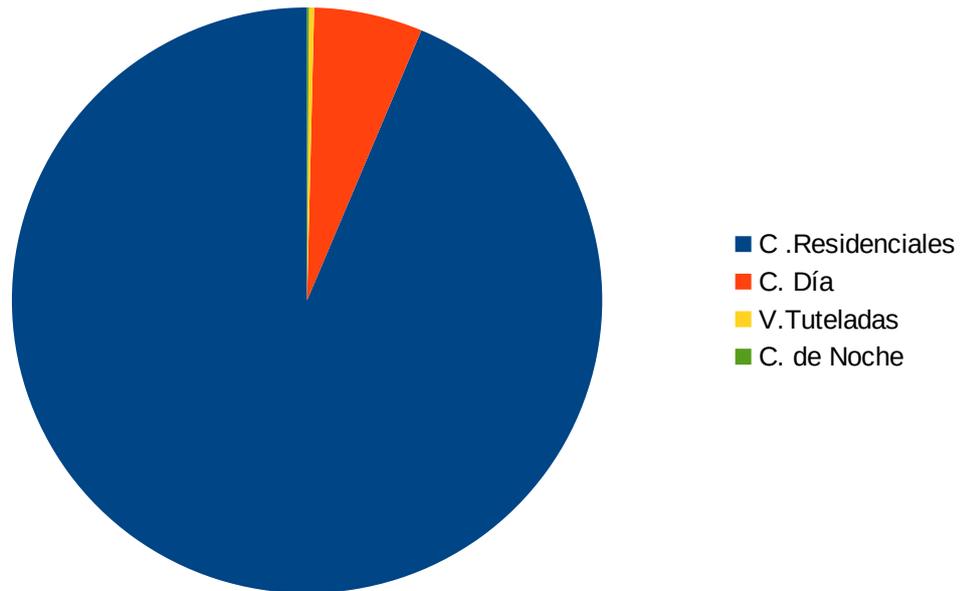
Programa 3.1. Conocimiento del nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias (Entrevistas).

Número de actuaciones inspectoras	ACTUACIONES PLANIFICADAS PGI					ACTUACIONES REALIZADAS PGI					
	Total	Residencias	Centros de día	Viviendas tuteladas	Centros de noche	Total	Residencias	Centros de día	Viviendas tuteladas	Centros de noche	Centros Cerrados
ANDALUCÍA	929	655	207	65	2	419 45%	302 46%	91 44%	24 37%	2 100%	47
ALMERÍA	68	48	20	0	-	26 38%	16 33%	10 50%	-	-	0
CÁDIZ	96	66	20	10	-	44 46%	34 52%	10 50%	0 0%	-	6
CÓRDOBA	111	86	22	3	-	58 52%	48 56%	9 41%	1 33%	-	4
GRANADA	137	74	38	24	1	73 53%	39 68%	19 50%	14 58%	1 100%	11
HUELVA	50	39	11	0	-	41 82%	37 95%	4 36%	-	-	5
JAÉN	107	71	34	1	1	70 65%	42 59%	26 76%	1 100	1 100%	11
MÁLAGA	153	120	23	10	-	64 42%	55 46%	9 39%	0	-	7
SEVILLA	207	151	39	17	-	43 21%	31 20%	4 10%	8 47%	-	3



DATOS DE OCUPACIÓN DE CENTROS INSPECCIONADOS

OCUPACIÓN									
PROVINCIAS	TIPOLOGÍA DE CENTRO					GÉNERO			
	Total	Residencias	Centros de día	Viviendas tuteladas	Centros de noche	Hom	Muj	% Hom	% Muj
ANDALUCÍA	18.646	17.465	1.109	52	20	5.981	12.665	32%	68%
ALMERÍA	1.209	1.000	209	-	-	339	870	28%	72%
CÁDIZ	2.914	2.821	93	-	-	1.018	1.896	35%	65%
CÓRDOBA	2.975	2.896	77	2	-	949	2.026	32%	68%
GRANADA	2.730	2.424	289	10	7	827	1.903	30%	70%
HUELVA	1.878	1.844	34	-	-	698	1.180	37%	63%
JAÉN	2.844	2.557	265	13	9	945	1.899	33%	67%
MÁLAGA	2.596	2.550	46	-	-	756	1.840	29%	71%
SEVILLA	1.500	1.373	96	31	-	449	1.051	30%	70%



PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Tot	Resid.	CDía	CNoc	VT
Programa 1.1 Atención Directa	Cada persona tiene un expediente individual completo y actualizado.	98,4%	98%	100%	100%	100%
	El centro dispone de la Programación Individual de Atención (PAI), Plan Personal de Apoyo (PPA) o Plan de Atención y Vida ajustado a las características de la persona.	91,2%	91,4%	98,3%	100%	61,1%
	El centro aplica protocolos de acogida y adaptación al centro.	98,6%	98,2%	100%	100%	100%
	El centro cuenta y aplica protocolos de emergencia sanitaria.	95,7%	94,8%	100%	100%	94,4%
	En el centro existe un enfoque interdisciplinar del trabajo.	96,2%	95,5%	100%	100%	94,4%
	En el centro existe un profesional de referencia para personas usuarias y familiares.	73%	72,7%	77%	100%	61,1%
	La higiene personal de las personas usuarias es adecuada.	100%	100%	100%	100%	100%
	En el centro se evalúa mediante escala MNA (Mini Nutritional Assesment) u otra similar el estado nutricional de la persona usuaria.	59,3	57,6%	67,2	100	55,5
	El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.	98,6%	99,6%	100%	100%	94,4%

	Existen menús especiales según las patologías, intolerancias y alergias alimentarias de las personas usuarias.	95,1%	94,8%	96,7%	100%	94,4%
	El día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista.	94,9%	95,9%	96,7%	100%	72,2%
	El centro cuenta con una programación anual de actividades aplicada de manera efectiva y participativa.	98,4%	98%	100%	100%	100%
Programa 1.3 Ejercicio de los derechos	Cada persona usuaria tiene un documento contractual, con todas las condiciones, cumplimentado y firmado por ambas partes.	98,4%	98%	100%	100%	100%
	El centro adopta medidas para garantizar la libertad ideológica y religiosa de las personas usuarias.	99,2%	99%	100%	100%	100%
	El centro cuenta con un sistema de precios que es público y conocido.	98,7%	98,6%	98,4%	100%	100%
	En el centro se garantiza la confidencialidad y protección de datos con medidas concretas.	98,7%	98,3%	100%	100%	100%
	Se adoptan, cuando así procede, las medidas de incapacitación.	96,7%	96,2%	98,3%	100%	100%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad	El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	96,8%	96,2%	98,4%	100%	100%
	Las dependencias están limpias, desinfectadas, ventiladas, iluminadas y climatizadas.	98,7%	98,3%	100%	100%	100%
	La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.	94,9%	94,9%	95,1%	50%	100%
	Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.	0	0	0	0	0
	El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por personal técnico competente.	96,3%	95,6%	98,4%	100%	100%
	El centro realiza simulacros de emergencia al menos una vez al año y realiza informe de evaluación del mismo.	91,4%	90,8%	91,8%	100%	100%
	Se ha llevado a cabo la formación teórica y práctica del personal asignado al plan de autoprotección.	92%	93,5%	96,7%	100%	50%
Programa 2.3 Personal	El centro tiene la ratio de personal obligatoria para su ocupación.	89,3%	88%	93,4%	100%	94,4%
	El centro realiza cursos u otras acciones formativas de profesionalización.	90,9%	93,9%	91,8%	50%	44,4%

ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

Entrevistas realizadas a personas usuarias			
Tipo de centro	Total personas	Hombres	Mujeres
Centros residenciales	615	215	400
Centros de día	69	15	54
TOTAL	684	230	454

Entrevistas realizadas a familiares			
Tipo de centro	Total personas	Hombres	Mujeres
Centros residenciales	364	93	271
Centros de día	21	4	17
TOTAL	385	97	288

PRINCIPALES RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

Pregunta	Tipo de centro	Respuestas	Pers. Usuarias		Familiares	
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Residencias	Muy contento	136	265	76	216
		Contento	74	127	17	52
		Poco contento	5	7	-	3
		Nada contento	-	1	-	-
		Total	215	400	93	271
	Centros de Día	Muy contento	4	29	4	17
		Contento	9	19	-	-
		Poco contento	2	6	-	-
Total		15	54	4	17	
Está contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Residencias	Muy contento	93	155	58	142
		Contento	101	183	29	106
		Poco contento	19	55	5	20
		Nada contento	2	7	1	3
		Total	215	400	93	271
	Centros de Día	Muy contento	4	29	2	11
		Contento	9	19	1	4
		Poco contento	2	6	1	2
Total		15	54	4	17	

Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...)	Residencias	Muy contento	144	256	75	216
		Contento	70	136	16	50
		Poco contento	1	6	2	5
		Nada contento	-	2	-	-
	Total		215	400	93	271
	Centros de Día	Muy contento	7	36	3	16
		Contento	7	18	1	1
		Poco contento	1	-	-	-
Total		15	54	4	17	
Está contento en el centro /o cree que su familiar está contento en el centro	Residencias	Muy contento	129	229	58	164
		Contento	80	156	35	101
		Poco contento	6	14	-	6
		Nada contento	-	1	-	-
	Total		215	400	93	271
	Centros de Día	Muy contento	7	40	4	16
		Contento	7	14	-	1
		Poco contento	1	-	-	-
Total		15	54	4	17	

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Adoptar la medida cautelar de cierre	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	298	24	37	3	94	39	60	3	38
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	625	51	62	102	56	43	82	81	148
Iniciar procedimiento sancionador.	45	4	3	4	12	-	5	4	13
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	185	28	4	33	34	3	9	8	66
Subsanación inmediata de incumplimientos.	87	-	2	2	48	25	6	-	4
Otras propuestas.	186	10	7	3	25	2	31	22	86
TOTAL	1.429	117	115	147	269	112	193	118	358

**5.4 Actuaciones en Centros para personas con discapacidad
(Residencias de personas gravemente afectadas, Residencias de Adultos, Centros de Día, Centros de Día Ocupacionales, Viviendas tuteladas)**

Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

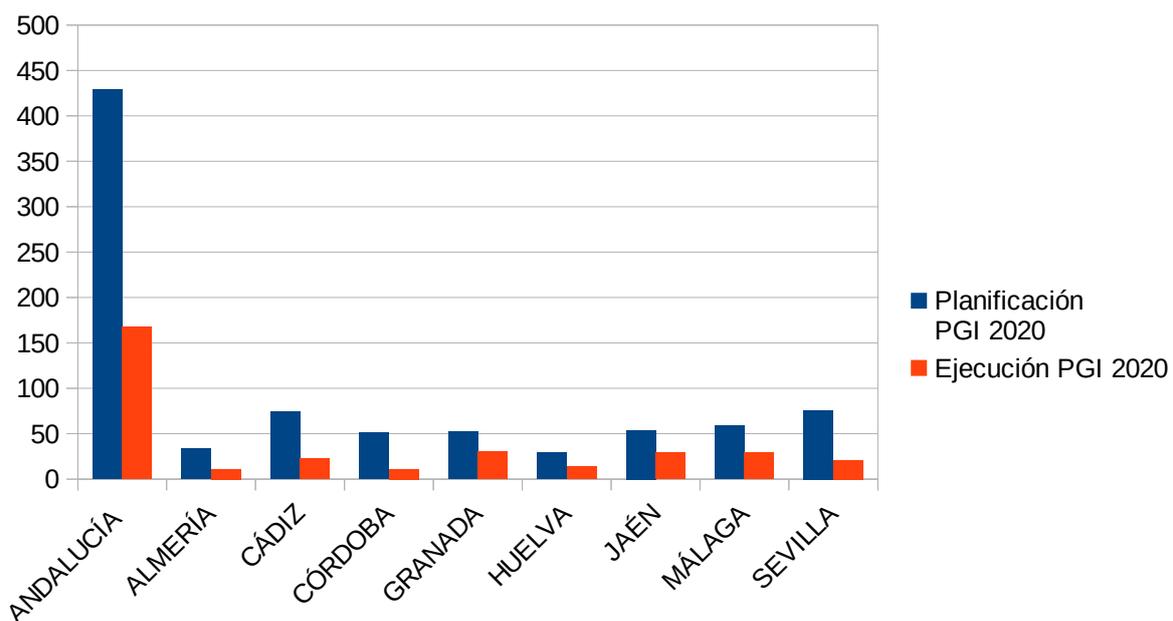
Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros.

Programa 2.3. Comprobación del personal.

Programa 3.1. Conocimiento del nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias (Encuestas).

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	Porcentaje Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	429	168	39%	163	5
ALMERÍA	34	11	32%	11	0
CÁDIZ	74	23	31%	23	0
CÓRDOBA	51	11	22%	11	0
GRANADA	52	30	58%	29	1
HUELVA	29	14	48%	13	1
JAÉN	54	29	54%	28	1
MÁLAGA	59	29	49%	27	2
SEVILLA	76	21	28%	21	0



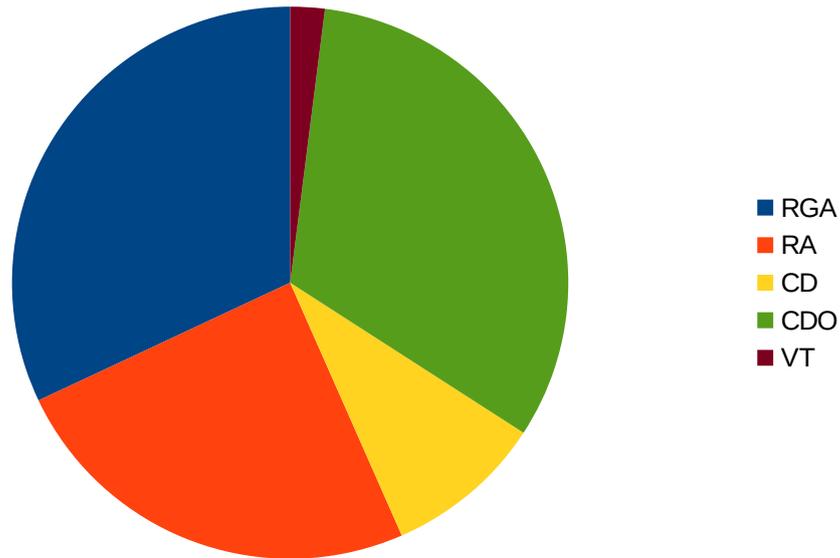
TIPOLOGÍA DE CENTROS INSPECCIONADOS

TIPOLOGÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	CERRADOS	TOTAL
Residencia personas gravemente afectadas (RGA)	4	11	5	6	9	6	8	7	3	56 (46%)
Residencia personas adultas (RA)	2	5	3	6	5	7	5	7	-	40 (49%)
Centro de Día (CD)	2	3	1	3	-	6	7	1	1	23 (34%)
Centro de Día con terapia ocupacional (CDO)	3	4	2	9	-	7	6	1	-	32 (29%)
Vivienda tutelada (VT)	-	-	-	6	-	3	3	5	1	17 (34%)
TOTAL	11	23	11	30	14	29	29	21	5	168

DATOS DE OCUPACIÓN DE CENTROS INSPECCIONADOS

TIPOLOGÍA DE CENTRO	DATOS DE OCUPACIÓN	HOMBRES	MUJERES	% HOMBRES	% MUJERES
RGA	1.543	1.005	538	65,13%	34,87%
RA	1.107	658	449	59,43%	40,57%
CD	418	260	158	62,20%	37,80%
CDO	1.449	909	540	62,73%	37,27%
VT	90	46	44	51,11%	48,89%

PROVINCIA	TOTAL	RGA	RA	CD	CDO	VT	Hom	Muj	% Hom	% Muj
ANDALUCÍA	4.607	1.543	1.107	418	1.449	90	2.878	1.729	62,47%	37,53%
ALMERÍA	198	81	50	33	34	-	121	77	61,1%	38,9%
CÁDIZ	811	283	140	52	336	-	507	304	62,5%	37,5%
CÓRDOBA	333	148	107	17	61	-	211	122	63,3%	36,7%
GRANADA	949	206	210	68	415	50	575	374	60,5%	39,5%
HUELVA	408	272	151	-	-	-	256	151	62,9%	37,1%
JAÉN	515	123	142	79	167	4	324	191	62,9%	37,1%
MÁLAGA	838	205	123	154	344	12	521	317	62,1%	37,9%
SEVILLA	556	225	200	15	92	24	363	193	65,3%	23,7%



PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Tot	RGA	RA	CD	CDO	VT
Programa 1.1 Atención Directa	Cada persona tiene un expediente individual completo y actualizado.	99,39%	98,1%	100%	100%	100%	100%
	El centro dispone de la Programación Individual de Atención (PAI), Plan Personal de Apoyo (PPA) o Plan de Atención y Vida ajustado a cada persona.	99,4%	100%	100%	100%	96,9%	100%
	El centro aplica protocolos de acogida y adaptación al centro.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	El centro aplica protocolos de emergencia sanitaria.	100%	100%	100%	100%	100%	87,5%
	El centro aplica el "protocolo de atención personalizada para personas con discapacidad usuarias de centros residenciales".	89,6%	92,5%	95,0%	90,9%	81,3%	81,3%
	En el centro existe un enfoque interdisciplinar del trabajo.	99,4%	100%	100%	100%	100%	93,7%
	En el centro existe un profesional de referencia para persona usuarias y familiares.	92%	92,5%	97,5%	95,5%	90,6%	75,0%
	La higiene personal de las personas usuarias es adecuada.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	El centro evalúa mediante escala MNA (Mini Nutritional Assesment) u otra similar el estado nutricional de la persona usuaria.	43,6%	47,2%	47,5%	50%	43,8%	12,5%

	El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.	92,6%	90,6%	97,5%	95,5%	96,9%	75%
	Existen menús especiales según las patologías, intolerancias y alergias alimentarias.	96,9%	96,2%	97,5%	100%	100%	87,5%
	El día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	El centro cuenta con una programación anual de actividades efectiva y participativa.	97,5%	100%	95%	100%	100%	87,5%
Programa 1.3 Ejercicio de derechos	Cada persona usuaria tiene un documento contractual, con todas las condiciones, cumplimentado y firmado por ambas partes.	98,2%	96,2%	97,5%	100%	100%	100%
	Se adoptan, cuando así procede, las medidas de incapacitación.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad	El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	98,2%	96,2%	97,5%	100%	100%	100%
	Las dependencias están limpias, desinfectadas, ventiladas, iluminadas y climatizadas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.	96,9%	98,1%	97,5%	95,5%	96,9%	93,8%
	Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.	2,5%	1,9%	5%	0	0	6,3%
	El centro tiene contratos de mantenimiento y certificaciones de inspecciones de instalaciones.	96,3%	96,2%	97,5%	95,5%	93,7%	100%
	El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por personal técnico competente.	97,5%	98,1%	95,0%	95,5%	100%	100%
	El centro realiza simulacros de emergencia al menos una vez al año y realiza informe de evaluación tras el mismo.	95,1%	96,2%	92,5%	95,5%	93,8%	100%
Se ha llevado a cabo la formación teórica y práctica del personal asignado al plan de autoprotección.	96,3%	94,3%	97,5%	95,5%	96,9%	100%	
Programa 2.3 Personal	El centro tiene la ratio de personal obligatoria para su ocupación.	98,2%	94,3%	100%	100%	100%	100%
	El centro realiza acciones formativas de profesionalización.	97,5%	100%	97,5%	100%	100%	81,3%

ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

Entrevistas realizadas a personas usuarias			
Tipo de centro	Total personas	Mujeres	Hombres
Centros residenciales (RGA Y RA)	45	22	23
Centros de día y centros de día ocupacionales	70	34	36
Viviendas Tuteladas	3	2	1
TOTAL	118	58	60

Entrevistas realizadas a familiares			
Tipo de centro	Total personas	Mujeres	Hombres
Centros residenciales (RGA Y RA)	72	48	24
Centros de día y centros de día ocupacionales	17	14	3
TOTAL	89	62	27

PRINCIPALES RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

Pregunta	Tipo de centro	Respuestas	Pers. Usuarias		Familiares	
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Residencias para personas gravemente afectadas	Muy contento	1	2	9	24
		Contento	6	3	3	8
		Poco contento	-	-	1	-
		Total	7	5	13	32
	Residencias de Adultos	Muy contento	8	6	9	10
		Contento	8	10	2	6
		Poco contento	-	1	-	-
		Total	16	17	11	16
Está contento con la comida del centro, es buena, variada, suficiente	Residencias para personas gravemente afectadas	Muy contento	1	2	7	19
		Contento	4	3	6	12
		Poco contento	2	-	-	1
		Total	7	5	13	32
	Residencias de Adultos	Muy contento	8	6	9	10
		Contento	8	10	2	6
		Poco contento	-	1	-	-
		Total	16	17	11	16

Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...)	Residencias personas gravemente afectadas	para	Muy contento	2	2	7	24
			Contento	5	3	5	8
			Poco contento	-	-	1	
			Total	7	5	13	32
	Residencias Adultos	de	Muy contento	10	7	9	14
			Contento	6	10	2	2
			Poco contento	-	-	-	-
			Total	16	17	11	16
Está contento en el centro /o cree que su familiar está contento en el centro	Residencias personas gravemente afectadas	para	Muy contento	2	2	6	23
			Contento	5	3	5	9
			Poco contento	-	-	2	-
			Total	7	5	13	32
	Residencias Adultos	de	Muy contento	11	7	10	14
			Contento	5	9	1	2
			Poco contento	-	1	-	-
			Total	16	17	11	16

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	68	-	13	-	19	13	21	-	2
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	9	1	2	-	-	-	3	-	3
Iniciar procedimiento sancionador.	2	-	1	-	1	-	-	-	-
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	8	-	-	-	1	-	1	-	6
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	12	-	1	-	3	7	-	-	1
Otras propuestas.	9	3	-	-	3	-	1	-	2
TOTAL	108	4	17	-	27	20	26	-	14

5.5 Actuaciones en Centros Residenciales de Infancia y Adolescencia (Residencias y Casas)

Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

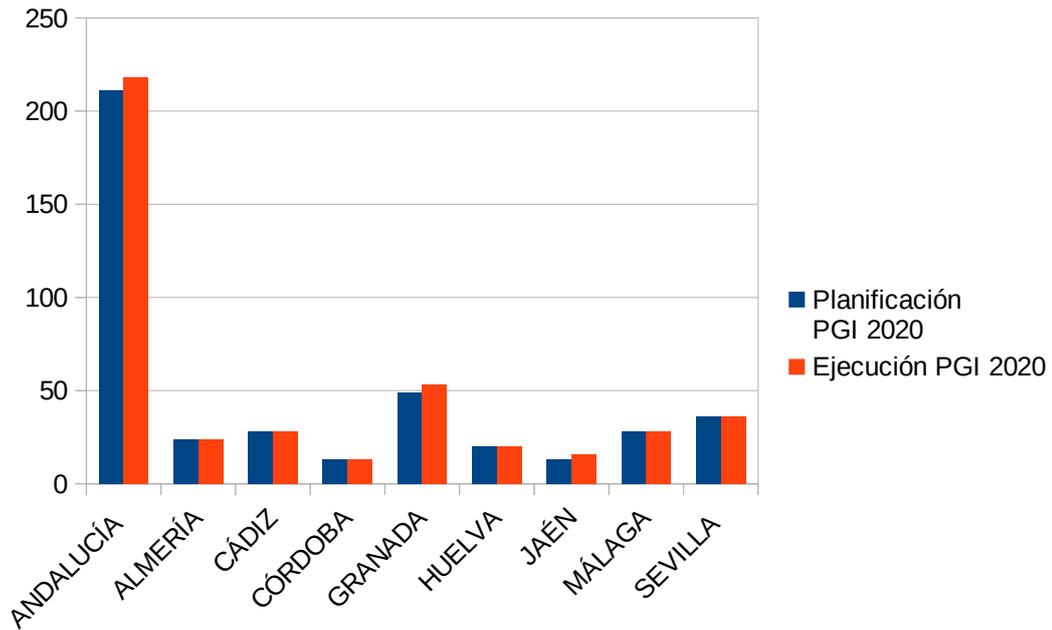
Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros.

Programa 2.3. Comprobación del personal.

Programa 3.1. Conocimiento del nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias (Encuestas).

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2020			Ejecución PGI 2020			% Ejecución			Centros abiertos			Centros cerrados		
	Total	Residencias	Casas	Total	Residencias	Casas	Total	Residencias	Casas	Total	Residencias	Casas	Total	Residencias	Casas
ANDALUCÍA	211	93	118	218	95	123	103,3	102,1	104,2	206	92	114	12	3	9
ALMERÍA	24	18	6	24	18	6	100	100	100	24	18	6	-	-	-
CÁDIZ	28	18	10	28	19	9	100	105	90	28	19	9	-	-	-
CÓRDOBA	13	9	4	13	9	4	100	100	100	12	9	3	1	-	1
GRANADA	49	8	41	53	9	44	108,1	112,5	107,3	45	7	38	8	2	6
HUELVA	20	7	13	20	7	13	100	100	100	20	7	13	-	-	-
JAÉN	13	5	8	16	5	11	123,0	100	137,5	16	5	11	-	-	-
MÁLAGA	28	17	11	28	17	11	100	100	100	25	16	9	3	1	2
SEVILLA	36	11	25	36	11	25	100	100	100	36	11	25	-	-	-



DATOS DE CENTROS CERRADOS

MOTIVO DE CIERRE	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Cierre definitivo	4	-	-	1	1	-	-	2	-
Pendiente apertura	6	-	-	-	6	-	-	-	-
Cambio de Sector	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Cierre por traslado	1	-	-	-	-	-	-	1	-
TOTAL	12	-	-	1	8	-	-	3	-

DATOS DE OCUPACIÓN

PROVINCIAS	Total	POR TIPOLOGÍA DE CENTRO		POR GÉNERO			
		Residencias	Casas	Niños	Niñas	% Niños	% Niñas
ANDALUCÍA	2.040	1.329	711	1.325	715	65%	35%
ALMERÍA	305	267	38	219	86	71%	29%
CÁDIZ	295	231	64	218	77	74%	26%
CÓRDOBA	147	129	18	96	51	65%	35%
GRANADA	299	104	195	213	86	71%	29%
HUELVA	125	66	59	71	54	57%	43%
JAÉN	150	76	74	86	64	57%	43%
MÁLAGA	326	263	63	197	129	60%	40%
SEVILLA	393	193	200	225	168	57%	43%

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Total	Resid	Casas
Programa 1.1 Atención Directa	Cada menor dispone de un expediente individual.	99,5%	100%	99,1%
	Se lleva el registro de menores usuarios debidamente actualizado.	97,7%	97,9%	97,5%
	Cada menor dispone de un plan individual de protección, elaborado por el Servicio de Protección, que se lo ha remitido al centro.	56,8%	52,2%	60,5%
	El centro dispone de proyecto educativo individualizado elaborado durante el primer cuatrimestre de acogimiento.	96,1%	95,7%	96,5%
	El proyecto educativo individualizado es evaluado de forma continua y modificado en función de la evolución y necesidades del/de la menor.	94,6%	93,5%	95,6%
	El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.	99,5%	100%	99,1%
	Existen dietas específicas para menores que lo necesiten, en particular con intolerancias y alergias.	85,4%	91,3%	80,7%
	El día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista.	94,1%	93,4%	94,8%
	El día de la visita el menú incluye al menos una ración o pieza tanto de fruta como de verdura.	100%	100%	100%
	Se ofrecen a los/las menores unas actividades planificadas y recogidas en una Programación Anual.	100%	100%	100%
Programa 1.3 Ejercicio de los derechos	El centro dispone de procedimiento para la formulación de quejas y reclamaciones.	99%	97,8	100%
	Se adoptan medidas específicas para la salida del centro de los y las menores, preparándoles para la vida independiente, a través de su participación en las decisiones que le afecten y la asunción progresiva de responsabilidades.	96,6%	94,6%	98,2%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad	El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	91,3%	90,2%	92,1%
	Las dependencias reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias, desinfectadas, ventiladas y correctamente iluminadas y climatizadas.	95,6%	95,7%	95,6%
	La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.	91,7%	94,6%	89,5%
	Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.	1,5%	1,1%	1,8%
	El centro tiene contratos de mantenimiento y certificaciones de inspecciones de instalaciones legalmente exigibles.	96,1%	96,7%	96,6%

	El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por personal técnico competente.	95,6%	91,3%	99,1%
	El centro realiza simulacros de emergencia al menos una vez al año y realiza informe de evaluación tras el mismo.	81,5%	76%	86%
	Se ha llevado a cabo la formación teórica y práctica del personal asignado al plan de autoprotección.	87,4%	79,3%	93,9%
Programa 2.3 Personal	El centro tiene la ratio de personal obligatoria para su ocupación.	91,3%	90,5%	91,8%
	El centro realiza periódicamente cursos u otras acciones formativas de profesionalización.	93,5%	98%	90,2%

ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS/LAS MENORES

Tipo de centro	Total	Niñas	Niños
Casas	51	24	27
Residencias	15	4	11
TOTAL	66	28	38

PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Pregunta	Tipo de centro	Respuestas	Usuarios	
			Niños	Niñas
Estás contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Casas	Muy contento	12	13
		Contento	15	10
		Poco contento	-	1
		Total	27	24
	Residencias	Muy contento	8	3
		Contento	3	1
		Poco contento	-	-
		Total	11	4
Estás contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Casas	Muy contento	6	10
		Contento	15	10
		Poco contento	6	4
		Total	27	24
	Residencias	Muy contento	8	-
		Contento	2	2
		Poco contento	1	2
		Total	11	4

Estás contento con tu habitación (mobiliario, comodidad, buena ventilación, iluminación...).	Casas	Muy contento	8	1
		Contento	2	3
		Poco contento	1	-
		Total	11	4
	Residencias	Muy contento	7	12
		Contento	20	11
		Poco contento	-	1
		Total	27	24
Crees que el centro te está preparando adecuadamente para cuando seas mayor de edad.	Casas	Muy contento	7	12
		Contento	19	10
		Poco contento	1	2
		Total	27	24
	Residencias	Muy contento	9	1
		Contento	2	2
		Poco contento	-	-
		Total	11	4

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Medida cautelar de cierre	7	-	-	-	7	-	-	-	-
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	96	7	1	1	44	8	11	2	22
Informar al servicio competente de la actuación inspectora.	91	24	23	-	7	-	16	2	19
Iniciar procedimiento sancionador.	7	-	-	-	7	-	-	-	-
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	34	5	-	-	9	-	-	-	20
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	27	1	-	-	14	10	2	-	-
Otras propuestas.	23	13	-	-	1	-	-	-	9
TOTAL	285	50	24	1	89	18	29	4	70

5.6 Actuaciones en Centros para personas con enfermedad mental (Casas Hogar)

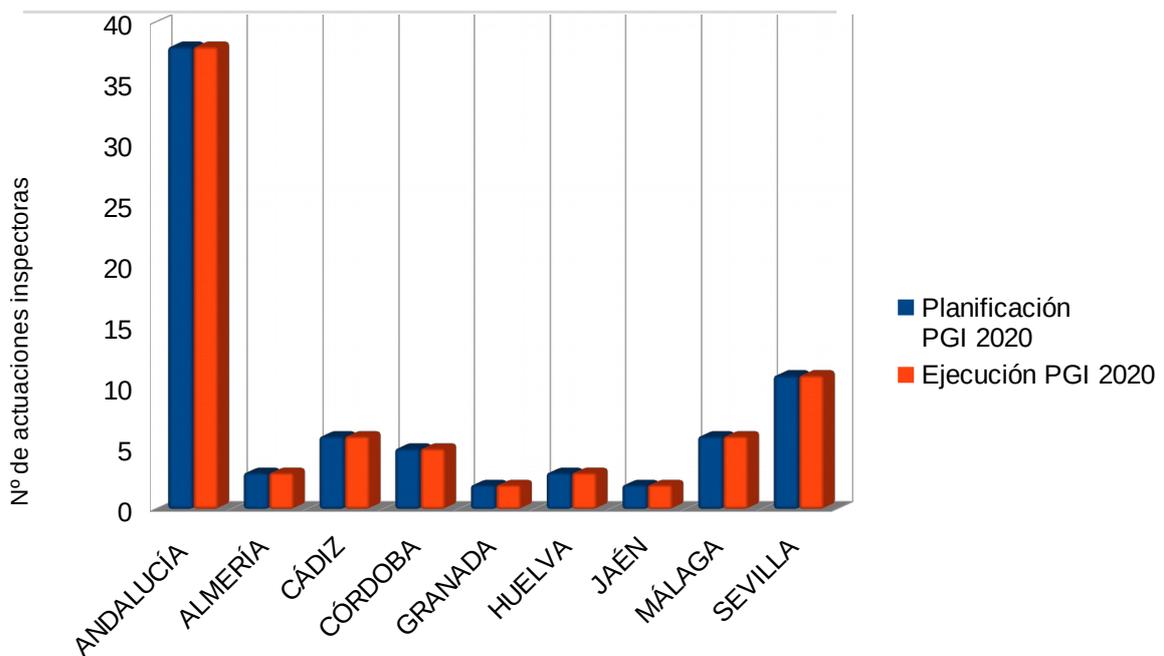
Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros.

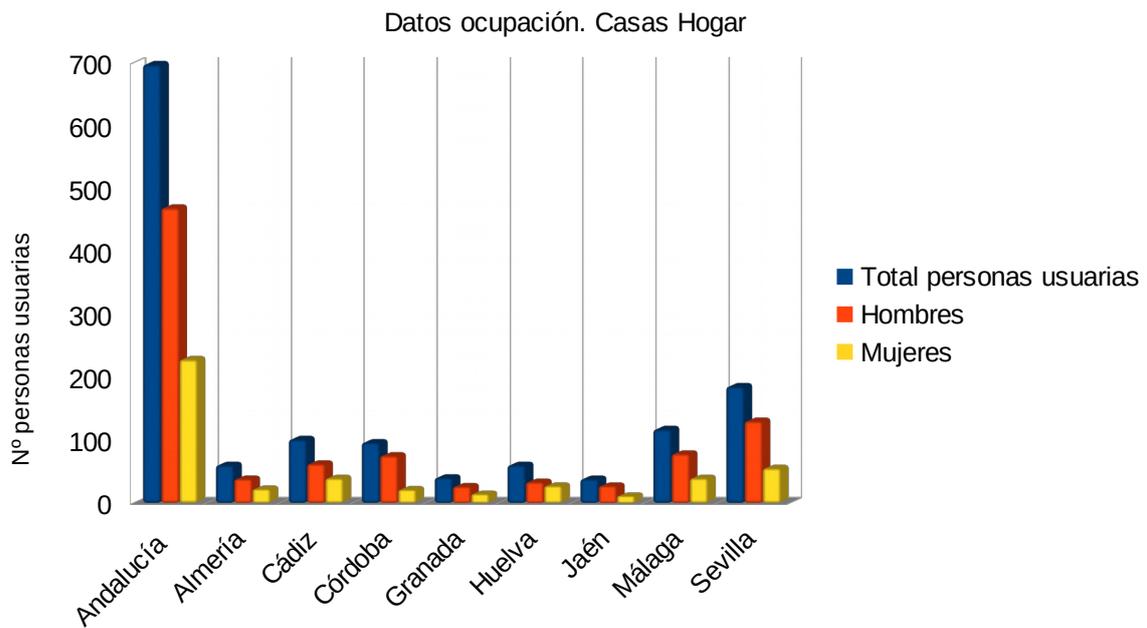
Programa 2.3. Comprobación del personal.

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	Porcentaje Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	38	38	100,00 %	37	1
ALMERÍA	3	3	100,00 %	3	0
CÁDIZ	6	6	100,00 %	6	0
CÓRDOBA	5	5	100,00 %	5	0
GRANADA	2	2	100,00 %	2	0
HUELVA	3	3	100,00 %	3	0
JAÉN	2	2	100,00%	2	0
MÁLAGA	6	6	100,00 %	6	0
SEVILLA	11	11	100,00 %	10	1



DATOS DE OCUPACIÓN

Datos de Ocupación	Total	Género			
		Hombres	Mujeres	Porcentaje H	Porcentaje M
ANDALUCÍA	697	469	228	67,00 %	33,00 %
ALMERÍA	60	38	22	63,33 %	36,67 %
CÁDIZ	101	62	39	61,39 %	38,61 %
CÓRDOBA	96	75	21	78,13 %	21,88 %
GRANADA	40	26	14	65,00 %	35,00 %
HUELVA	60	33	27	55,00 %	45,00 %
JAÉN	38	27	11	71,05 %	28,95 %
MÁLAGA	117	78	39	66,67 %	33,33 %
SEVILLA	185	130	55	70,27 %	29,73 %



PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Porcentaje
Programa 1.1 Atención Directa	Cada persona tiene un expediente individual con datos de identificación y fecha y motivo de ingreso.	100%
	El centro aplica protocolos de acogida y adaptación al centro.	83,78%
	El centro cuenta y aplica protocolos de emergencia sanitaria.	97,30%
	Se realiza una valoración de ingreso integral e individualizada de cada persona usuaria.	89,19%
	Las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado el día de la visita.	100%
	El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.	100%
	Existen menús especiales según las patologías, intolerancias y alergias alimentarias de las personas usuarias.	67,86%
	El día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista.	91,89%
	El centro cuenta con una programación anual de actividades aplicable de manera efectiva y participativa.	94,74%
Programa 1.3 Ejercicio de los derechos	En el centro se desarrollan programas que permitan una sexualidad saludable de sus personas usuarias.	75%
	Cada persona usuaria tiene un documento contractual, con todas las condiciones, cumplimentado y firmado por ambas partes.	100%
	Se adoptan, cuando así procede, las medidas de incapacitación.	68,75%
	Existe un sistema reglado de precios en el centro conocido por las personas usuarias y sus familiares.	94,59%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad	El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	86,49%
	Las dependencias reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias, desinfectadas, ventiladas y correctamente iluminadas y climatizadas.	89,19%
	La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.	100%
	Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.	0%
	El centro tiene contratos de mantenimiento y certificaciones de inspecciones de instalaciones legalmente exigibles.	96,43%
	El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por personal técnico competente.	97,30%
	El centro realiza simulacros de emergencia al menos una vez al año y realiza informe de evaluación tras el mismo.	91,89%
	Se ha llevado a cabo la formación teórica y práctica del personal asignado al plan de autoprotección.	78,38%
El centro demuestra cumplir la Ley 42/2010, por la que se modifica la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo.	97,30%	

Programa 2.3 Personal	El centro tiene la ratio de personal obligatoria para su ocupación.	100%
	El centro realiza periódicamente cursos u otras acciones formativas de profesionalización para el personal.	91,89%

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	11	1	-	-	2	2	-	-	6
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	7	-	-	-	-	-	-	-	7
Realizar nueva visita al centro en plazo determinado	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	3	-	-	-	1	1	-	-	1
Otras propuestas.	1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	25	1	-	-	3	4	-	-	17

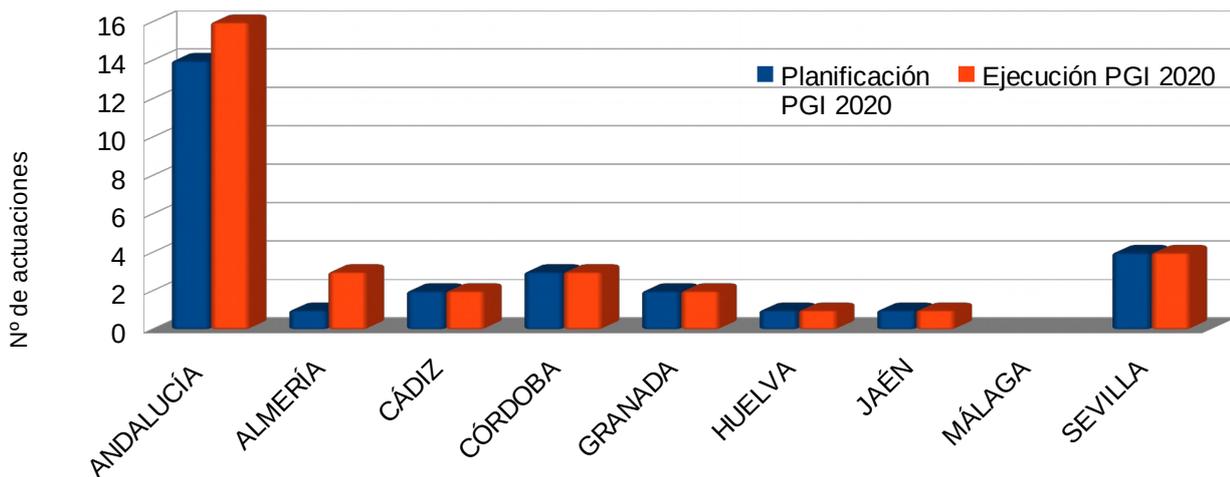
5.7. Actuaciones en Centros para personas víctimas de violencia de género (pisos tutelados).

Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros

Programa 2.3. Comprobación del personal.

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	% Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	14	16	114,29 %	16	0
ALMERÍA	1	3	300,00 %	3	0
CÁDIZ	2	2	100,00 %	2	0
CÓRDOBA	3	3	100,00 %	3	0
GRANADA	2	2	100,00 %	2	0
HUELVA	1	1	100,00 %	1	0
JAÉN	1	1	100,00 %	1	0
MÁLAGA	0	0	--	0	0
SEVILLA	4	4	100,00 %	4	0



PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Porcentaje
Programa 1.1 Atención Directa	Cada persona tiene un expediente individual con sus informes y valoraciones.	100%
	El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad y adaptada a sus necesidades.	100%
	Las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado.	100%
	En el centro se proporciona un menú adecuado a las necesidades de las personas usuarias que, por prescripción médica o por motivos culturales–religiosos así lo requieran.	90,90%
	El día de la visita no se detectan alimentos caducados o en mal estado.	90%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad	La ocupación del centro es adecuada a la capacidad autorizada.	100%
	El centro cuenta como mínimo con dos dormitorios individuales o dobles, cocina equipada, baño y salón comedor.	100%
	Las instalaciones habitables disponen de iluminación y ventilación naturales.	100%
	Existe extintor en la vivienda.	100%
	El centro se encuentra limpio y ordenado.	100%
	El centro está equipado con el mobiliario propio de una vivienda y cuenta con el ajuar doméstico, menaje y lencería necesarios para su uso.	93,75%
	Las instalaciones reúnen unas condiciones higiénico–sanitarias adecuadas.	93,33%
	El estado de conservación de las instalaciones y del mobiliario es adecuado.	81,25%
	El centro demuestra cumplir la Ley 42/2010 por la que se modifica la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, al contar con señalización de prohibición y no haber nadie fumando durante la visita.	78,57%
Dispone de calefacción.	68,75%	
Dispone de instalación de aire acondicionado.	50%	
Programa 2.3 Personal	El centro cuenta con persona responsable de la dirección acreditada por la entidad titular.	100%
	La entidad titular dispone de una trabajadora social que realiza el seguimiento y atiende las necesidades de las mujeres y su integración en actividades de la comunidad.	100%

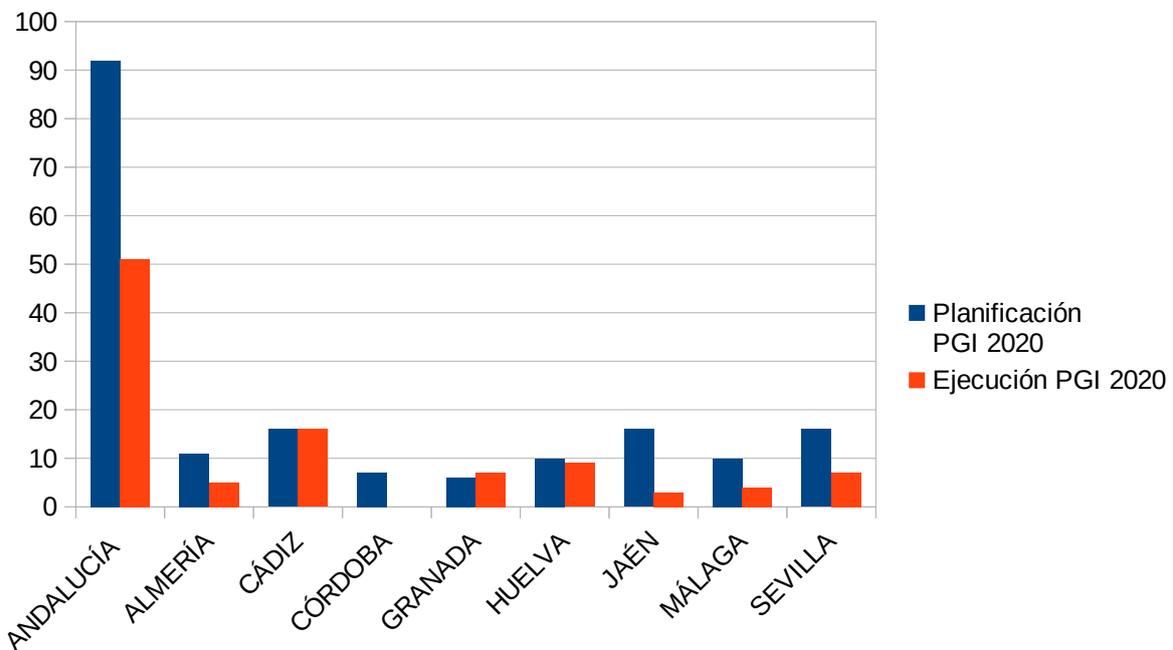
5.8. Actuaciones en Centros de Servicios Sociales Comunitarios

Programa 1.1. Evaluación de la atención directa a las personas usuarias.

Programa 2.2. Evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros

Programa 2.3. Comprobación del personal.

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	% Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	92	51	55%	45	6
ALMERÍA	11	5	45%	4	1
CÁDIZ	16	16	100%	16	-
CÓRDOBA	7	0	0%	-	-
GRANADA	6	7	117%	6	1
HUELVA	10	9	90%	6	3
JAÉN	16	3	19%	3	-
MÁLAGA	10	4	40%	4	-
SEVILLA	16	7	44%	6	1



PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Porcentaje
Programa 1.1 Atención Directa	Dispone de hojas de reclamaciones según la normativa vigente.	82%
	Existe y se cumple el circuito establecido para la gestión de las reclamaciones (plazos, informes y responsables de los mismos).	80%
	El centro cuenta con las prestaciones básicas SIVOA (Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento), SAD (Ayuda a Domicilio), SCRS (Convivencia y Reinserción Social Y SCS (Cooperación Social).	98%
	El estado de conservación de las dependencias y del mobiliario es adecuado.	93%
	El centro cuenta con despachos para entrevistas individualizadas.	96%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad	El centro cumple las condiciones de accesibilidad y eliminación de barreras en todas sus dependencias.	93%
	Las dependencias reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias, desinfectadas, ventiladas y correctamente iluminadas y climatizadas.	98%
	Existen al menos dos extintores por planta.	100%
	El centro demuestra cumplir la Ley 42/2010, de medidas sanitarias frente a tabaquismo, al contar con señalización de prohibición y no haber nadie fumando durante la visita.	85%
	El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por personal técnico competente, actualizado y revisado en los últimos tres años.	49%
Programa 2.3 Personal	El centro realiza periódicamente cursos u otras acciones formativas de profesionalización para el personal.	93%

5.9 Actuaciones en Centros de Valoración y Orientación (CVO)

Programa 3.4 Realización de actuaciones de estudio, investigación y asesoramiento no incluidas en otros programas.

Los Centros de Valoración y Orientación (CVO), dependientes de las Delegaciones Territoriales de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, son los centros competentes para la valoración del grado de discapacidad, así como para la información, orientación y asesoramiento de las personas con discapacidad y sus familias en materia de recursos sociales. También tramitan prestaciones a las que da acceso el reconocimiento de un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

Los 9 Centros de Valoración y Orientación en Andalucía van a ser visitados en el bienio 2020-2021. En 2020 se visitan los CVO de Algeciras, Granada, Jaén y Sevilla.

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	% Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	4	4	100,00 %	4	0
CVO ALGECIRAS	1	1	100,00 %	1	0
CVO GRANADA	1	1	100,00 %	1	0
CVO JAÉN	1	1	100,00 %	1	0
CVO SEVILLA	1	1	100,00 %	1	0

PRINCIPALES INDICADORES		Porcentaje
Salubridad, Habitabilidad y Seguridad		
Las instalaciones son adecuadas a los servicios prestados.		100%
Las instalaciones reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias y desinfectadas.		100%
El centro dispone de climatización adecuada.		100%
En el centro se cumple la Ley 42/2010 por la que se modifica la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo reguladora de la venta, suministro, el consumo y la publicidad del tabaco.		100%
El equipamiento (mobiliario, equipo informático) del centro es adecuado a los servicios prestados.		75%
El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por técnico competente.		25%
Recursos Humanos		
Se ha modificado recientemente la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) en el CVO.		100%
Se ha hecho una propuesta de RPT acorde con las cargas de trabajo.		100%
Se han determinado las causas de la demora en la resolución de expedientes.		100%
Se ha hecho un estudio de las cargas de trabajo actuales.		75%
Se ha hecho algún estudio acerca de la existencia de desequilibrios en la dotación de recursos humanos en el CVO.		75%
El personal realiza periódicamente cursos u otras acciones formativas de profesionalización.		100%
El centro organiza periódicamente cursos u otras acciones formativas para el personal.		75%
Modelo organizativo		
Existe un sistema de clasificación de las solicitudes a su entrada en el CVO.		100%
Existe un sistema de priorización para los distintos tipos de solicitudes.		100%
Se toman las medidas necesarias para comprobar que los datos de solicitudes pendientes de resolver o pendientes de citar son reales.		50%
Se graban las solicitudes en el SISS inmediatamente a su entrada en el CVO.		25%
Existen criterios que permiten establecer la situación de discapacidad sin necesidad de valoración presencial.		100%
Los procesos (valoración, asesoramiento, gestión, mejora) están descritos y documentados.		75%
Las aplicaciones informáticas SISS y OBI se revisan para adecuarlas a las necesidades de la gestión y a su explotación estadística.		75%
En el CVO hay implantado un sistema de gestión por objetivos.		25%
Se elabora una memoria anual del centro.		50%

RESULTADOS DE ENCUESTAS PERSONAS TRABAJADORAS					
N.º personas entrevistadas	53	4	6	5	38
PREGUNTAS	TOTAL	Algeciras	Granada	Jaén	Sevilla
Le gusta trabajar en el CVO.	88,68%	100%	50%	100%	92,11%
Está satisfecho/a laboralmente.	71,70%	100%	33%	60%	76,32%
Las instalaciones son adecuadas.	24,53%	0%	0%	0%	24,53%
Las instalaciones reúnen condiciones higiénico sanitarias adecuadas.	79,25%	0%	83,33%	100%	84,21%
El equipamiento del centro y del puesto de trabajo es correcto y está en buenas condiciones.	22,64%	25%	33,33%	40%	18,42%
La climatización es adecuada.	54,72%	100%	50%	100%	44,74%
Hay accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.	50,94%	25%	100%	80%	42,11%
Conoce los riesgos y medidas de prevención del puesto de trabajo.	60,38%	100%	83,33%	80%	50%
Se atendió su petición si necesitó adaptaciones en el puesto de trabajo.	45,28%	75%	83,33%	20%	39,47%
Se fuma en el centro.	0%	0%	0%	0%	0%
En caso de emergencia sabe qué tiene que hacer.	45,28%	0%	33,33%	80%	47,37%
El centro le ha formado en cómo actuar en caso de emergencia.	26,42%	25%	0%	60%	26,32%
Ha realizado algún simulacro de emergencia.	66,04%	0%	0%	0%	92,11%
Conoce sus funciones y responsabilidades.	92,45%	100%	83,33%	100%	92,11%
Conoce que su proceso de trabajo está descrito y documentado en el manual de la Dirección General competente.	49,06%	50%	16,67%	40%	55,26%
Recibe información de cómo desempeña su trabajo y del logro de objetivos.	30,19%	100%	16,67%	40%	23,68%
Puede hacer sugerencias sobre cómo mejorar los procesos de trabajo.	84,91%	100%	83,33%	80%	84,21%
Conoce las instrucciones dictadas por la DG.	69,81%	75%	50%	100%	68,42%
Aplica las diferentes instrucciones de trabajo.	86,79%	75%	50%	100%	92,11%
Realiza periódicamente cursos u otras acciones formativas.	52,83%	25%	83,33%	60%	50%
Tiene necesidades formativas para mejorar desempeño del PT.	81,13%	75%	100%	80%	78,95%

RESULTADOS DE ENCUESTAS PERSONAS USUARIAS					
N.º personas entrevistadas	27	4	5	6	12
PREGUNTAS	TOTAL	Algeciras	Granada	Jaén	Sevilla
Su demanda ha sido atendida.	96,30%	75%	100%	100%	100%
Es fácil llegar al centro.	85,19%	50%	100%	100%	83,33%
Las instalaciones y el mobiliario son confortables.	74,07%	25%	40%	83,33%	100%
El horario es adecuado y facilita la atención.	85,19%	75%	80%	100%	83,33%
El Centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad.	66,67%	0%	100%	50%	83,33%
Es fácil contactar por teléfono o correo electrónico.	44,44%	50%	20%	66,67%	41,67%
Ha sido atendido/a a la hora en que estaba citado/a.	62,96%	25%	0%	100%	83,33%
La atención es personalizada y suficiente.	100%	100%	100%	100%	100%
Se ha respetado la intimidad y la confidencialidad.	100%	100%	100%	100%	100%
Los profesionales que le han atendido han estado bien coordinados/as.	88,89%	75%	100%	100%	83,33%
Ha entendido la información que le han dado.	96,30%	100%	100%	100%	91,67%
Ha podido expresar su opinión a los profesionales que le han atendido.	88,89%	75%	100%	83,33%	91,67%
El personal conoce los temas que trata.	96,30%	75%	100%	100%	100%
El personal ha comprendido cuáles eran sus necesidades concretas.	81,48%	50%	100%	66,67%	91,67%
El personal ha sido amable y educado.	100%	100%	100%	100%	100%
El personal ha resuelto todas sus dudas y problemas.	92,59%	100%	100%	83,33%	91,67%
Está satisfecho/a con el trato recibido por el personal del centro.	100%	100%	100%	100%	100%

5.10 Actuaciones de control de prestaciones económicas vinculadas al servicio

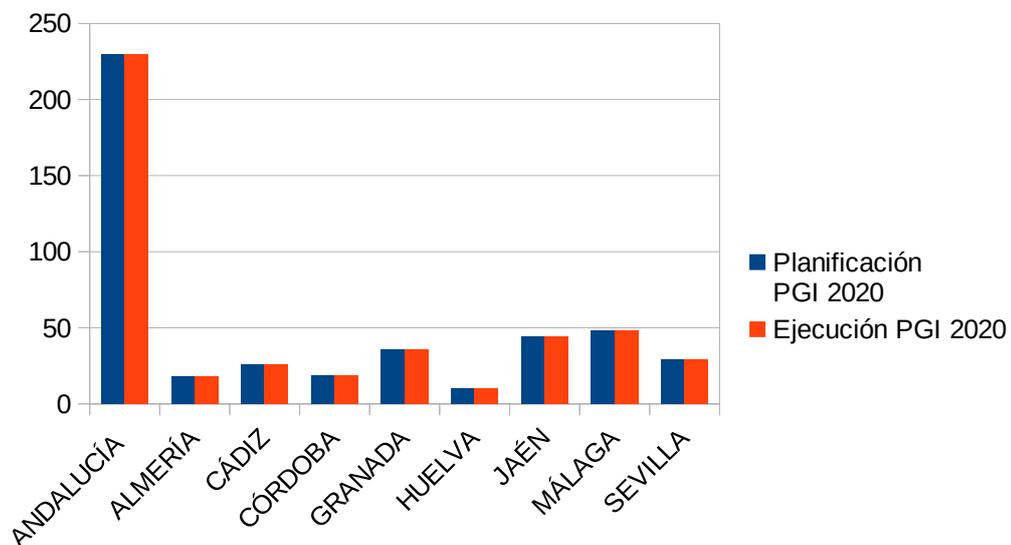
Programa 2.5 Control del uso y eficacia de prestaciones de servicio y prestaciones económicas.

El uso de la prestación económica vinculada al servicio (PEVS) es correcto cuando la persona a la que se le ha concedido recibe una atención asistencial adecuada a sus necesidades, en un centro acreditado sin graves incumplimientos materiales o funcionales, y no se producen abusos o disfrute fraudulento de la prestación económica. Para ello se ha comprobado que el coste del servicio no es inferior al importe de la prestación económica reconocida, y que el inicio de la prestación económica no es anterior a la prestación del servicio.

Para la realización de la actuación inspectora se elaboró un protocolo específico, consensuado con la Agencia de Servicios Sociales de Andalucía (ASSDA).

Se han inspeccionado 230 prestaciones económicas vinculadas al servicio de atención residencial, pertenecientes a 57 centros residenciales. 79 personas (34%) había causado baja en el centro o habían fallecido:

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	Porcentaje Ejecución	N.º de centros	Pevs no realizadas
ANDALUCÍA	230	230	100,00 %	57	79
ALMERÍA	18	18	100,00 %	4	8
CÁDIZ	26	26	100,00 %	6	8
CÓRDOBA	19	19	100,00 %	4	13
GRANADA	36	36	100,00 %	10	14
HUELVA	10	10	100,00 %	3	3
JAÉN	44	44	100,00%	11	13
MÁLAGA	48	48	100,00 %	13	12
SEVILLA	29	29	100,00 %	6	8



PRINCIPALES INDICADORES

1. La persona ha podido manifestar que recibe un servicio adecuado y de calidad

PROV	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND	%
SI	9	-	1	3	7	24	3	-	47	31%
NO	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,7%
N/P	-	18	5	19	-	7	33	21	103	68,3%
TOTAL	10	18	6	22	7	31	36	21	151	

La situación de deterioro cognitivo de muchas de las personas impidió conocer directamente de ellas si el servicio que recibían era adecuado y de calidad.

2. El coste del servicio o precio plaza es superior a la PEVS reconocida

PROV	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND	%
SI	10	18	6	22	7	31	36	21	151	100%
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

3. El inicio de la prestación económica ha sido simultáneo o posterior a la prestación del servicio

PROV	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND	%
SI	10	17	6	22	7	31	36	18	147	97%
NO	0	1	0	0	0	0	0	3	4	3%

4. El uso de la prestación económica es adecuado

AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5.11. Actuaciones de control de cumplimentación de Autodeclaraciones

Programa 2.1 Cumplimentación de Autodeclaraciones

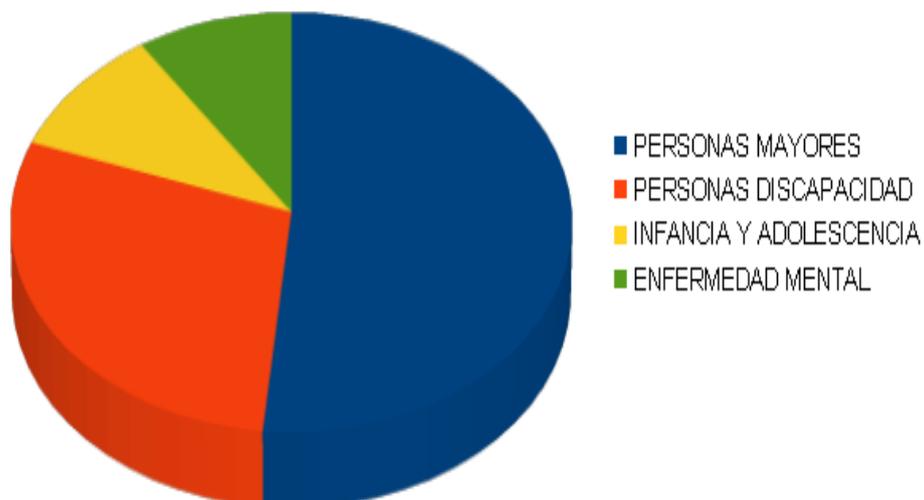
Programa dirigido a que las entidades se autoevalúen, informando a la Administración del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento. En 2020 se alcanza el porcentaje de participación más alto desde el año 2014 que se viene realizando la campaña.

El 96,94% de las autodeclaraciones han sido cumplimentadas.

El 88% de los centros que presentaron la autodeclaración adjuntaron documentación.

N.º Total Autodeclaraciones	Total General	Personas Mayores	Personas Discapacidad	Infancia y Adolescencia	Enfermedad Mental
Presentadas	1.994	1.028	577	201	188
No presentadas	63	48	6	6	6
Total	2.057	1.076	583	207	194
% Presentadas	96,94 %	95,54 %	98,97 %	97,10 %	96,91 %

Autodeclaraciones presentadas



5.12 Actuaciones de actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía

Programa 4.1. Detección de cambios respecto a los datos recogidos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

Con periodicidad mensual las Jefaturas de los Servicios Provinciales de Inspección han trasladado a la Inspección Central de Servicios Sociales la información, obtenida en sus visitas de inspección, que resultaba diferente a la que constaba en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y, por tanto, era necesaria para su actualización y la del Mapa de Servicios Sociales.

- La información a comunicar ha hecho referencia a:
 - Cambio de denominación.
 - Cambio del nombre y/o numeración de la calle, por el Ayuntamiento de la localidad.
 - Cambio de teléfono.
 - Cambio de Correo electrónico.
 - Centro duplicado.

Provincia	Total de Comunicaciones al Registro
ALMERÍA	48
CÁDIZ	7
CÓRDOBA	3
GRANADA	12
HUELVA	16
JAÉN	24
MÁLAGA	22
SEVILLA	68
TOTAL COMUNICACIONES AL REGISTRO	200

5.13 Actuaciones de fortalecimiento de la Inspección de Servicios Sociales

Programa 5.1. Formación continua del personal inspector.

Programa 5.2. Revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación.

Programa 5.3. Alianzas con la Inspección General de Servicios, otras inspecciones sectoriales y el Ministerio Fiscal.

Programa 5.4. Cooperación con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

FORMACIÓN

N.º de actuaciones formativas específicas para el personal inspector de la Inspección de Servicios Sociales.	2
N.º de actuaciones formativas del Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) con participación de personal inspector de la Inspección de Servicios Sociales.	16
N.º de actuaciones formativas de otras administraciones y entidades con participación de personal inspector de la Inspección de Servicios Sociales.	2

A. Todo el personal de la Inspección ha podido participar en 2 acciones formativas organizadas por la Inspección Central:

- 28 personas han participado en la acción formativa semipresencial **“La investigación científica aplicada a la labor inspectora de servicios sociales”** (IG2013H), de 25 horas de duración, celebrada del 24/02 al 24/03 en Mollina (Málaga), y perteneciente a la formación de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación homologada por el Instituto Andaluz de Administración Pública. Todas las personas participantes obtuvieron la calificación de Aprovechamiento.
- 31 personas han participado en la acción formativa online **“Metodología de las comunidades de práctica”**, de 2 horas de duración, celebrada el 04/12 e impartida por el personal técnico del IAAP responsable de este programa, con el que la Inspección va a revisar y actualizar de manera colaborativa sus procedimientos operativos de actuación.

B. Además, distintos inspectores e inspectoras han participado a lo largo del año en **16 acciones formativas organizadas por el IAAP:**

- 2 inspectores han participado en el programa de Formación **“Desarrollo Personalizado de las Competencias Directivas”**, de 75 horas de duración y organizado por el IAAP, con el que se forma a los líderes de la Administración Pública; y otro inspector ha participado en el programa de Formación predirectiva de líderes emergentes.
- Accesibilidad, seguridad y autoprotección en centros de personas con discapacidad y personas mayores. 44 horas. Semipresencial.
- Administración electrónica y gobierno abierto. 20 horas. Online.
- Documentos administrativos en lenguaje claro. 20 horas. Online.
- Curso práctico de procedimiento administrativo común. 15 horas. Online.

- Estrategias efectivas de comunicación. 25 horas. Online.
- Competencias digitales: herramientas de comunicación en internet para llegar a la ciudadanía. 15 horas. Online
- Competencias digitales: crear documentos digitales de calidad. Libreoffice. 15 horas. Online.
- Agenda 2030 y objetivos de desarrollo sostenible en la administración Andaluza. 15 horas. Online.
- Hábitos saludables para el personal de la Junta de Andalucía. 20 horas. Online.
- Micromachismos en el ámbito laboral. 20 horas. Online.
- Francés. 60 horas. Online.
- Gestión eficaz del tiempo. 20 horas. Online.
- III Jornada de Gestión del Conocimiento. Online.
- I Jornada de Innovación Pública. Online.

C El personal inspector ha participado en dos acciones formativas de otras administraciones y entidades:

- La Inspección de Jaén participó activamente en la organización del **"Seminario de planificación anticipada de decisiones en el ámbito residencial"**, de 6 horas y presencial, celebrado el 20 de febrero con la asistencia de más de 100 profesionales de todos los ámbitos públicos y privados relacionados con las residencias de personas mayores.
- La jefatura de la Inspección de Granada participó como ponente en las Jornadas online **"Todos contra el abuso y maltrato a las personas mayores"** celebradas del 25 al 29 de mayo, organizadas por CONFEMAC (Confederación Estatal de Mayores Activos) y con la ponencia "Actuaciones desde los Servicios de Inspección en coordinación con el Ministerio Fiscal".

ALIANZAS

N.º de actuaciones en colaboración con la Inspección Sanitaria de la Junta de Andalucía	178
N.º de actuaciones en colaboración con el Ministerio Fiscal	111

Número de actuaciones inspectoras en colaboración con la Inspección Sanitaria	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	% Ejecución
ANDALUCÍA	32	178	556%
ALMERÍA	4	14	350%
CÁDIZ	4	18	450%
CÓRDOBA	4	17	425%
GRANADA	4	20	500%
HUELVA	4	17	425%
JAÉN	4	23	575%
MÁLAGA	4	19	475%
SEVILLA	4	50	1250%

Uno de los aspectos más novedosos del PGI 2020 ha sido el **establecimiento de alianzas con otras inspecciones y unidades administrativas**. Por primera vez se planificaron y realizaron **32 visitas de inspección conjunta entre las Inspecciones Sanitaria y de Servicios Sociales**, 4 por provincia, y la valoración global es claramente positiva, tanto por el proceso de aprendizaje mutuo como por el perfeccionamiento en el asesoramiento a los centros y la visión integradora y coordinada que las Inspecciones de la Junta de Andalucía han transmitido a las personas responsables de los centros, personal de las mismas y personas usuarias. Estas actuaciones necesitaron de una gran coordinación.

Además, a lo largo de todo el año y debido a la situación de pandemia, la colaboración y coordinación entre ambas inspecciones ha sido constante, tanto a nivel de Inspección Central como provincial, con comunicaciones masivas a los centros, reuniones con los distritos sanitarios, y, sobre todo, apoyando en la supervisión sanitaria de los planes de contingencia y en los procesos de medicalización y desmedicalización de los Centros Residenciales de Mayores, con estudios de ratio de personal, solicitud de centros alternativos, valoración de planes de humanización y control del régimen de salidas y visitas.

Por último en el mes de diciembre se han constituido las Comisiones Provinciales Sociosanitarias con presencia de ambas inspecciones.

Número de actuaciones inspectoras en colaboración con el Ministerio Fiscal	Planificación PGI 2020	Ejecución PGI 2020	% Ejecución
ANDALUCÍA	16	111	693%
ALMERÍA	2	2	100%
CÁDIZ	2	4	200%
CÓRDOBA	2	25	1250%
GRANADA	2	14	700%
HUELVA	2	2	100%
JAÉN	2	3	150%
MÁLAGA	2	25	1250%
SEVILLA	2	36	1800%

La relevante función del Ministerio Fiscal en la protección de los derechos de las personas con discapacidad y las personas mayores, hace que sea necesario establecer cauces de comunicación estables entre éste y la Inspección de Servicios Sociales. Cada Inspección Provincial contactó con la persona titular de la Fiscalía Provincial para enviarle el PGI 2020, así como la Memoria anual de 2019 tras su publicación, al objeto de reforzar el conocimiento de la Inspección de Servicios Sociales por parte del Ministerio Fiscal. Asimismo, en algunas provincias las Fiscalías acompañaron a la Inspección en su visita a los centros, y solicitaron informes sobre centros con diligencias penales abiertas por COVID19, siguiendo el criterio de centros en los que se hubieran producido un número determinado de fallecimientos.

Respecto a las Alianzas con la Inspección General de Servicios, se le envió tanto el PGI 2020 como la Memoria anual 2019. Además se iniciaron actuaciones para la constitución del órgano de coordinación de la inspección de los servicios públicos en la Administración de la Junta de Andalucía recogido en 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.

Por último recoger que la Inspección Central, en su búsqueda de nuevas fórmulas para conseguir el cumplimiento de los requisitos por parte de los centros, participó en un Acto de conciliación entre familias y centro en el **Defensor del Pueblo Andaluz**.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE ACTUACIÓN

Respecto a la **revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación**, se han dado los primeros pasos con la constitución del grupo de trabajo colaborativo interprovincial que mediante una comunidad de práctica abordará en 2021 dichos trabajos. En este año, y debido a las circunstancias extraordinarias en las que se ha trabajado, ha sido imposible su desarrollo.

COOPERACIÓN CON LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS Y LAS ENTIDADES INSTRUMENTALES DE LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN

N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación	204
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Servicios Sociales	35
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Infancia	48
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas	180
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión.	75
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad.	2
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA)	52
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con el Instituto Andaluz de la Mujer	22

A lo largo de todo el año existe una constante comunicación de la Inspección con los órganos y entidades de la Consejería a través de reuniones periódicas, correo electrónico y teléfono, en las que se informa del trabajo realizado, se resuelven dudas, se producen ajustes en criterios de actuación, etc.

En 2020 la Inspección Central ha elaborado 58 informes generales, tanto informes de estudios como informes específicos referentes a la ejecución del Plan General de Inspección de servicios sociales en sus respectivas líneas y programas, y con los que ha informado a la Secretaría General y a cada centro directivo en los centros de su competencia, al objeto de que el Plan responda realmente a las necesidades del Sistema de Servicios Sociales con criterios de utilidad, responsabilidad, transparencia, eficacia y eficiencia. También ha elaborado 16 informes de respuesta a solicitudes de acceso a información pública a través del Sistema Pid@, informes de respuesta a preguntas parlamentarias, etc.

5.14 Valoración de la labor inspectora por la dirección de los centros

Programa 3-2. Análisis de la valoración de la labor inspectora por las personas responsables de la dirección de los centros.

La Inspección participa de un proceso de calidad y mejora continua de sus actuaciones, y uno de los elementos que tiene es conocer la opinión y valoración de la actuación inspectora por parte de los directores y directoras de centros de servicios sociales, con el doble objetivo de conocer el grado de satisfacción con el trabajo de la Inspección de Servicios Sociales, y de detectar necesidades y demandas con relación a la labor inspectora. Para ello se remite online un cuestionario anónimo estructurado con preguntas que hacen referencia a toda la actuación inspectora, desde que el personal inspector llega al centro hasta la finalización de la visita, así como respecto al trato dispensado, asesoramiento ofrecido, valoración de las diferentes tareas y, concluyendo con la identificación tanto de áreas de mejora como de oportunidades o posibles actuaciones que los centros consideren que la Inspección podría realizar.

Del total de cuestionarios recibidos el 64% corresponden a centros residenciales de personas mayores, el 20% a centros residenciales de personas con discapacidad, y el 16% a centros residenciales de menores.

NÚMERO DE CUESTIONARIOS EN CENTROS RESIDENCIALES DE SERVICIOS SOCIALES

N.º CUESTIONARIOS	Cuestionarios enviados				Cuestionarios recibidos				% cuestionarios recibidos respecto a los enviados			
	Total	Mayores	Discapacidad	Menores	Total	Mayores	Discapacidad	Menores	Total	Mayores	Discapacidad	Menores
ANDALUCÍA	616	302	96	218	398	255	80	63	65%	84%	83%	29%
ALMERÍA	46	16	6	24	31	13	6	12	71%	81%	100%	50%
CÁDIZ	78	34	16	28	48	24	14	10	62%	71%	86%	38%
CÓRDOBA	69	48	8	13	44	32	7	5	64%	67%	86%	38%
GRANADA	104	39	12	53	57	39	8	10	55%	100%	67%	19%
HUELVA	71	37	14	20	45	27	11	7	63%	73%	79%	35%
JAÉN	71	42	13	16	58	42	13	3	82%	100%	100%	19%
MÁLAGA	96	55	13	28	69	55	7	7	72%	100%	54%	25%
SEVILLA	81	31	14	36	46	23	14	9	59%	74%	100%	25%

RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS CUESTIONARIOS

Grado de acuerdo con las afirmaciones, en una escala de 0 a 10; donde 0 expresa el mínimo grado de acuerdo y 10 el máximo grado de acuerdo			
	Mayores	Discapacid.	Menores
Considera que el personal inspector visitó con interés las diferentes dependencias del centro.	88%	85%	84%
El personal inspector habló con las personas usuarias y se interesó por ellas.	82%	65%	55%
El personal inspector le ha asesorado suficientemente para que subsane los incumplimientos detectados en la visita.	98%	98%	92%
El personal inspector le dio respuestas útiles a las cuestiones que le planteó a lo largo de la visita.	93%	92%	77%
El personal inspector realizó en la visita críticas constructivas y/o le felicitó por algún aspecto de la organización o de la práctica asistencial.	91%	90%	92%
El personal inspector se ha ofrecido para resolver posibles dudas futuras, ofreciéndole datos de contacto.	94%	94%	95%
Considera que la Inspección de Servicios Sociales trabaja para garantizar los derechos de las personas usuarias de centros y servicios sociales.	88%	83%	79%

ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS

AÑO 2020

6.1 ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS GENERALES										
SECTOR	TIPOLOGÍA DE CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	1.305	83	124	194	162	84	150	217	291
	Centros de Día	12	10	-	1	1	-	-	-	-
	Centros de Noche	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Viviendas Tuteladas	44	-	15	-	13	-	1	-	15
	Otras Alternativas	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Total Sector Personas Mayores		1.363	93	139	195	176	84	151	218	307
P.ersonas con Discapacidad	Residencias Gra. Afectados	167	16	27	22	18	17	16	21	30
	Residencias Adultos	101	6	16	16	11	10	18	12	12
	Viviendas tuteladas	50	2	11	7	8	1	4	6	11
	Centros de Día	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Centros Día Ocupacionales	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Total Sector Personas con Discapacidad		320	26	54	45	37	28	38	39	53
Infancia y adolescencia	Residencias	3	-	2	-	-	-	-	-	1
	Casas	2	1	1	-	-	-	-	-	-
Total Sector Infancia y Adolescencia		5	1	3	-	-	-	-	-	1
Enfermedad Mental	Casas-hogar	35	3	6	5	2	3	2	6	8
	Viviendas Supervisadas	162	11	21	12	18	10	11	52	27
Total Sector Enfermedad Mental		197	14	27	17	20	13	13	58	35
Drogodependencia y Adicciones	Comunidad Terapéutica	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Total Sector Drogodependencia y Adicciones		1	-	1	-	-	-	-	-	-
TOTAL		1.886	134	224	257	233	125	202	315	396

CAUSAS DE LA ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	NÚMERO DE ACTUACIONES
Teléfono del Mayor	122
Quejas y reclamaciones.	11
Denuncias incompletas.	4
Estudios o informes extraordinarios.	116
Seguimiento de centros.	7
Seguimiento durante estado de alarma (NO SISS)	1.116
Correo electrónico.	1
Informes de Ratio.	485
Otras causas	24
TOTAL	1.886

ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS PROPIAS

SECTOR	TIPOLOGÍA DE CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	1.190	77	117	182	147	71	133	207	256
	Centros de Día	12	10	-	1	1	-	-	-	-
	Viviendas Tuteladas	38	-	9	-	13	-	1	-	15
	Otras Alternativas	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Total Sector Personas Mayores		1.241	87	126	183	161	71	134	208	271
Personas con Discapacidad	Residencias Gra. Afectados	164	16	27	22	18	15	16	21	29
	Residencias Adultos	99	6	16	16	11	9	17	12	12
	Viviendas Tuteladas	50	2	11	7	8	1	4	6	11
	Centros de Día	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Centros Día Ocupacionales	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Total Sector Personas con Discapacidad		315	26	54	45	37	25	37	39	52
Infancia y Adolescencia	Residencias	3	-	2	-	-	-	-	-	1
	Casas	2	1	1	-	-	-	-	-	-
Total Sector Infancia y Adolescencia		5	1	3	-	1
Enfermedad Mental	Casas Hogar	35	3	6	5	2	3	2	6	8
	Viviendas Supervisadas	162	11	21	12	18	10	11	52	27
Total Sector Enfermedad Mental		197	14	27	17	20	13	13	58	35
Drogodependencia y Adicciones	Comunidad Terapéutica	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Total Sector Drogodependencia y Adicciones		1	-	1	-	-	-	-	-	-
TOTAL		1.759	128	211	245	218	109	184	305	359

ACTUACIONES COORDINADAS CON LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

SECTOR	TIPOLOGÍA DE CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	115	6	7	12	15	13	17	10	35
	Centros Noche	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Viviendas tuteladas	6	-	6	-	-	-	-	-	-
Total Sector Personas Mayores		122	6	13	12	15	13	17	10	36
Personas con Discapacidad	Residencias Gra. Afectados	3	-	-	-	-	2	-	-	1
	Residencias Adultos	2	-	-	-	-	1	1	-	-
Total Sector Personas con Discapacidad		5	-	-	-	-	3	1	-	1
TOTAL		127	6	13	12	15	16	18	10	37

MOTIVOS DE LAS ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS POR SECTORES

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	TOTAL	PERSONAS MAYORES	P.DISCAP	INFANCIA	E.MENTAL
Vulneración del derecho a la integridad física y moral.	9	8	-	1	-
Vulneración del derecho a la intimidad.	1	1	-	-	-
Vulneración del derecho a un trato digno.	29	27	1	1	-
Vulneración del derecho a no ser discriminado por ninguna causa.	2	2	-	-	-
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.	21	20	-	1	-
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales.	12	12	-	-	-
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	38	37	1	-	-
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	49	49	-	-	-
Vulneración del derecho a la información y participación.	8	8	-	-	-
Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales.	9	9	-	-	-
Incumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.	5	5	-	-	-
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.	2	2	-	-	-
Incumplimiento por falta del Plan de evacuación y emergencia	1	1	-	-	-
Incumplimientos de la ratio de personal.	22	22	-	-	-
Incumplimientos por motivos de la alimentación.	25	24	1	-	-
Incumplimientos por falta falta de condiciones higiénico-sanitarias.	6	5	1	-	-
Comprobación de puesta en práctica de las medidas sociosanitarias Covid-19	1.116	668	254	-	194
Otros incumplimientos.	23	20	-	3	3
TOTAL	1.381	920	258	6	197

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Adoptar la medida de cierre cautelar del centro.	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Archivar la denuncia.	130	3	14	32	27	6	13	1	34
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	96	20	11	-	28	10	10	-	17
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	1.770	128	212	246	196	121	197	293	377
Iniciar procedimiento sancionador.	26	4	1	3	3	-	5	1	9
Realizar nueva visita al centro antes de la finalización del año.	15	2	-	-	7	2	2	-	2
Remitir copia de la denuncia a otra Inspección.	21	-	-	1	4	16	-	-	-
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	111	18	2	26	13	-	9	6	37
Remitir la denuncia al órgano competente.	16	-	-	-	4	11	-	1	-
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	19	-	-	-	13	-	6	-	-
Otras propuestas.	136	5	5	3	18	1	14	22	68
TOTAL	2.342	180	245	311	313	167	256	324	546

6.2 ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS DURANTE EL ESTADO DE ALARMA POR LA CRISIS SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID-19

Por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, entró en vigor el primer estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y hasta su finalización el 21 de junio las visitas ordinarias a los centros al amparo del Plan General de Inspección fueron suspendidas, primero por el confinamiento decretado y posteriormente porque fueron sustituidas por una serie de actuaciones de carácter extraordinario ordenadas por la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación, o por el Delegado/a correspondiente, que venían a dar respuesta a las necesidades sobrevenidas.

Estas actuaciones, aún siendo extraordinarias, no se desvían de las dos primeras líneas de actuación del Plan General -Derechos de las personas usuarias y Requisitos de obligado cumplimiento-; ni de sus programas principales –evaluación de la atención directa a las personas usuarias; aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias; evaluación de la salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros; y comprobación del personal-.

A) Actuaciones de comprobación, control y seguimiento de la puesta en práctica de las medidas del Documento “Recomendaciones a residencias de mayores y centros sociosanitarios para el Covid-19” en todos los centros residenciales de servicios sociales de Andalucía

N.º de contactos telefónicos para seguimiento de centros residenciales de personas mayores por Covid-19	2.103
N.º de contactos telefónicos para seguimiento de centros residenciales de personas con discapacidad y enfermedad mental por Covid-19	782
TOTAL	2.885

Se realizaron 18 rondas telefónicas durante todo el periodo, al principio a todos los centros y en siguientes semanas a aquellos centros con casos positivos de Covid-19 en residentes o personal, utilizándose un protocolo específico para el conocimiento de la situación de todos los centros residenciales de servicios sociales.

B) Actuaciones de control del cumplimiento de las ratios personal

N.º de estudios de ratio de personal de centros residenciales de personas mayores	332
N.º de estudios de ratio de personal de centros residenciales de personas con discapacidad	48
TOTAL	380

Las ratios de personal de los centros, tanto la general como la específica de carácter sanitario y de atención directa en los centros, son un garante de la correcta atención asistencial de los mismos, y se comprobó de ellas tanto el número de profesionales como su formación.

Además se realizó un estudio cruzado y simultáneo de ratios en centros gestionados por la misma marca empresarial, que supuso el estudio de 175 centros gestionados por 33 entidades.

C) Visitas extraordinarias de inspección a los centros residenciales con problemas de organización y funcionamiento, para su seguimiento, apoyo y control.

N.º de actuaciones de inspección presenciales	20
N.º de actuaciones de inspección no presenciales y de seguimiento complementarias a las anteriores	14
TOTAL	34

Estas actuaciones inspectoras estaban motivadas fundamentalmente por la agravación de la situación sociosanitaria del centro, que podía estar repercutiendo en la atención asistencia que se estaba prestando, e imposibilitando el ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

D) Actuaciones de asesoramiento y apoyo telefónico y telemático

N.º de contactos telefónicos y telemáticos de asesoramiento a centros, entidades y administraciones	1.492
N.º de contactos telefónicos y telemáticos con la Inspección sanitaria y otras autoridades sanitarias (unidad de residencias, servicio de epidemiología, ...)	366
N.º de contactos telefónicos y telemáticos con Fiscalía	34
N.º de contactos telefónicos y telemáticos con Corporaciones locales, agentes de la autoridad (policía local, guardia civil, sindicatos, entidades tutelares...)	62
N.º de contactos telefónicos y telemáticos con el personal de la Delegación Territorial (Delegado/a, Secretario/a, ASSDA, Comisión de emergencia social,...)	800
TOTAL APROXIMADO	2.754

Desde el principio los centros y entidades, fundamentalmente de personas mayores pero también de discapacidad y enfermedad mental, llamaban al personal inspector con infinidad de cuestiones y a cualquier hora del día, muchas de ellas de carácter puramente sanitario y otras para las que en esos momentos no había respuestas porque se iban construyendo en días posteriores. En todo momento la Inspección ha cumplido su función de asesorar, informar y orientar recogida en el Artículo 5 f) del Decreto 25/2018 por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Función inspectora en materia de servicios sociales.

De los 1.492 contactos con centros, entidades y Administraciones destacan 780 de carácter sanitario (sobre covid-19, necesidad de material, test, medidas preventivas y de aislamiento, quejas de coordinación, etc.), 143 contactos sobre cuestiones relacionadas con la ratio de personal (calidad, cantidad, nuevas contrataciones, ERTE, etc.), 102 de consultas sobre los contactos de familiares, 97 sobre nuevos ingresos y 96 sobre salidas del centro.

Asimismo se ha actuado desde el momento inicial en plena cooperación y colaboración con las autoridades sanitarias autonómicas, implicando una forma de proceder conjunta en aquellos espacios competenciales comunes, en permanente coordinación con los diferentes servicios provinciales implicados.

ACTUACIONES INSPECTORAS POR DENUNCIAS

AÑO 2020

DENUNCIAS POR SECTOR, TIPOLOGÍA DE CENTROS Y PROVINCIAS

SECTOR	TIPOLOGÍA DE CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	77	3	11	4	15	4	7	19	14
	Centros Día	5	-	1	-	2	1	-	-	1
	Viviendas Tuteladas	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Total Sector Personas Mayores		83	3	12	4	18	5	-	19	15
Personas con Discapacidad	Residencias Grav. Afec.	6	-	1	-	1	-	-	2	2
	Centros Día	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	C. Día Ocupacionales	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Total Sector Personas con Discapacidad		8	-	1	-	1	-	-	3	3
Infancia y adolescencia	Casas	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Total Sector Infancia y Adolescencia		1	-	-	-	-	1	-	-	-
Enfermedad Mental	Viviendas supervisadas	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Total Sector Enfermedad Mental		1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL		93	3	13	4	19	6	7	22	19

MOTIVOS DE LAS DENUNCIAS POR SECTORES DE POBLACIÓN

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	TOTAL	MAYORES	DISCAP	INFANCIA	E.MENTAL
Vulneración del derecho a la integridad física y moral.	6	5	-	1	-
Vulneración del derecho a la intimidad.	1	1	-	-	-
Vulneración del derecho a un trato digno y a no ser discriminado por ninguna causa.	5	4	-	1	-
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.	5	5	-	-	-
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales.	18	17	1	-	-
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	31	30	1	-	-
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	41	36	4	-	1
Vulneración del derecho a la información y participación.	8	8	-	-	-

Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales.	6	5	1	-	-
Incumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.	5	2	3	-	-
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.	4	4	-	-	-
Incumplimientos de la ratio de personal.	17	14	3	-	-
Incumplimientos por motivos de la alimentación.	10	8	2	-	-
Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias.	4	4	-	-	-
Otros incumplimientos.	6	4	2	-	-
TOTAL	167	147	17	2	1

Es necesario tener en cuenta que una única denuncia puede tener mas de un motivo.

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Archivar la denuncia	71	3	12	4	13	1	6	18	14
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	42	2	3	-	17	4	5	1	10
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	19	3	3	-	4	1	6	2	-
Iniciar procedimiento sancionador.	10	-	1	-	4	-	-	4	1
Realizar nueva visita antes de terminar el año	8	-	-	-	3	4	1		-
Remitir copia de la denuncia a otra inspección	2	-	-	-	1	-	-	1	
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	14	1	1	-	4	1	-	2	5
Remitir la denuncia al órgano competente	1	-	-	-	-	1	-	-	
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	4	-	-	-	4	-	-	-	
Otras propuestas.	13	-	-	-	3	1	1	-	8
TOTAL	184	9	20	4	53	13	19	28	38