



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

MEMORIA ANUAL DE EJECUCIÓN

AÑO 2021

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. MARCO DE ACTUACIÓN	4
3. ESTRUCTURA Y RECURSOS HUMANOS.....	5
4. NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS EN 2021.....	6
4.1. Datos generales de ejecución de actuaciones inspectoras.....	7
4.2. Datos de ejecución de actuaciones inspectoras en centros por sectores y tipologías.....	8
4.3. Datos de centros cerrados el día de la actuación inspectora.....	12
4.4. Datos de centros con propuesta de inicio de expediente sancionador	13
5. ACTUACIONES INSPECTORAS POR PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2021.....	14
5.1. Planificación versus ejecución de actuaciones del Plan General de Inspección.....	15
5.2. Actuaciones en centros para personas mayores.....	16
5.3. Actuaciones en centros para personas con discapacidad.....	22
5.4. Actuaciones en centros residenciales de infancia y adolescencia.....	30
5.5. Actuaciones en centros para personas con enfermedad mental (Viviendas supervisadas).....	35
5.6. Actuaciones en centros para personas víctimas de violencia de género (Centros de emergencia).....	37
5.7. Actuaciones en Albergues para personas trabajadoras temporeras.....	40
5.8. Actuaciones en Centros de acogida para personas sin hogar.....	41
5.9. Actuaciones en Centros de Valoración y Orientación (CVO).....	43
5.10 Actuaciones de control de prestaciones económicas vinculadas al servicio (PEVS).....	47
5.11. Actuaciones de actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.....	48
5.12. Actuaciones de fortalecimiento de la Inspección de Servicios Sociales.....	49
5.13. Valoración de la labor inspectora por la dirección de los centros.....	53
6. ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS EN 2021.....	55
7. ACTUACIONES INSPECTORAS CON MOTIVO DE DENUNCIA EN 2021.....	59

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 34 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 se presenta esta Memoria anual de ejecución, que comprende una completa información de todas las actuaciones inspectoras desarrolladas en 2021 en cumplimiento de las previsiones establecidas en el Plan General de Inspección, así como de las actuaciones que han sido ordenadas tanto de carácter extraordinario como consecuencia de denuncias. La situación de alerta sanitaria por la pandemia de Covid-19 ha continuado en 2021 y condicionado toda la labor de la Inspección de servicios sociales, tal y como ya lo hizo en 2020. Esto ha tenido consecuencias directas en la planificación establecida en el Plan General de Inspección, que no ha podido llevarse a cabo tal y como se diseñó debido al número de actuaciones de carácter extraordinario que ha sido necesario realizar.

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 4 de enero de 2021, 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 2021. Las actuaciones inspectoras extraordinarias y por motivo de denuncia 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, o por la persona titular de la Delegación Territorial correspondiente en su ámbito provincial.

Toda la información contenida en esta Memoria, sobre todo la referida a los principales indicadores, representa un resumen de la información obtenida en las diferentes actuaciones inspectoras, la cual ha sido objeto de informes sectoriales, 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.

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, y siempre que es posible los datos de esta memoria aparecen desagregados por género.

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 administrativo. Además, en algunas provincias existe personal funcionario habilitado para la realización de funciones de inspección.

La Inspección de Servicios Sociales ha estado constituida en 2021 por un total de 42 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 39 personas.

La distribución de efectivos en los Servicios Provinciales de Inspección ha sido de 30 inspectores e inspectoras y de 9 funcionarios habilitados para la función inspectora, con la siguiente configuración provincial:

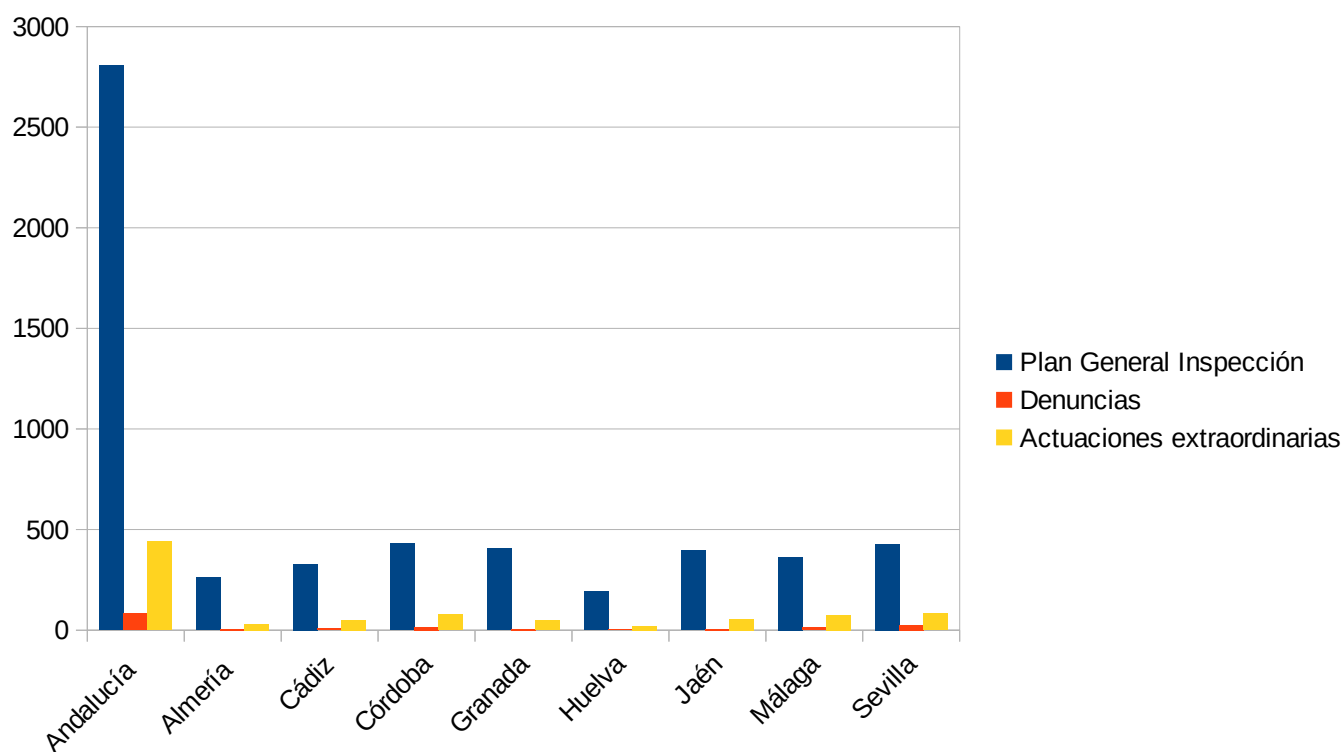
- Almería. 4 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector y 1 funcionaria habilitada para la función inspectora.
- Cádiz. 6 personas: Jefatura del Servicio, 4 personal inspector y 1 funcionario habilitado para la función inspectora.
- Córdoba. 3 personas: Jefatura del Servicio y 2 personal inspector.
- Granada. 6 personas: Jefatura del Servicio, 4 personal inspector y 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, 3 personal inspector y 1 funcionario habilitado para la función inspectora.
- Sevilla. 7 personas: Jefatura del Servicio, 3 personal inspector y 3 funcionarios habilitados para la función inspectora.

NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS EN 2021

4.1 DATOS GENERALES DE EJECUCIÓN DE ACTUACIONES INSPECTORAS

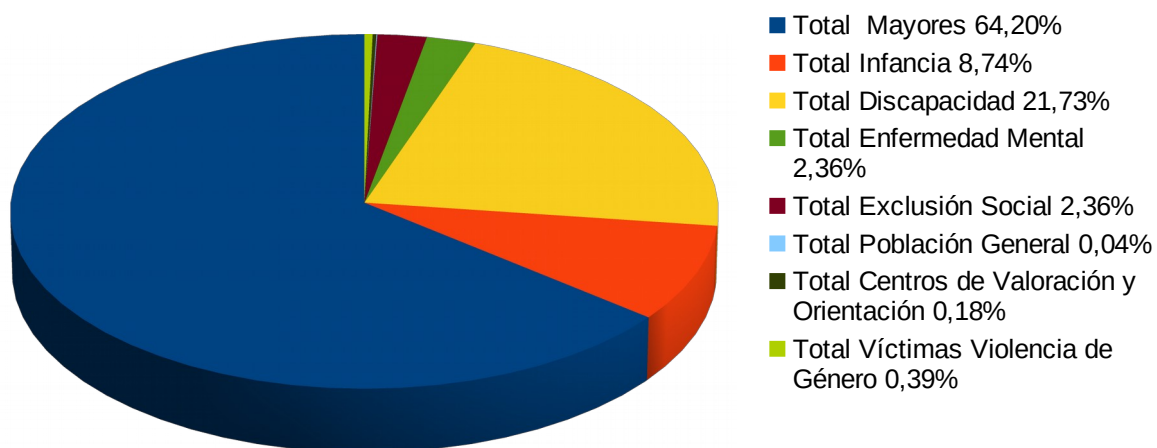
PROVINCIA	Nº ACTUACIONES	TIPO DE ACTUACIÓN	Nº ACTUACIONES
Andalucía	3.331	Plan General de Inspección	2.805
		Actuaciones extraordinarias	442
		Actuaciones con motivo de denuncia	84
Almería	300	Plan General de Inspección	263
		Actuaciones extraordinarias	31
		Actuaciones con motivo de denuncia	6
Cádiz	388	Plan General de Inspección	328
		Actuaciones extraordinarias	51
		Actuaciones con motivo de denuncia	9
Córdoba	522	Plan General de Inspección	430
		Actuaciones extraordinarias	77
		Actuaciones con motivo de denuncia	15
Granada	459	Plan General de Inspección	405
		Actuaciones extraordinarias	48
		Actuaciones con motivo de denuncia	6
Huelva	215	Plan General de Inspección	192
		Actuaciones extraordinarias	21
		Actuaciones con motivo de denuncia	2
Jaén	457	Plan General de Inspección	396
		Actuaciones extraordinarias	56
		Actuaciones con motivo de denuncia	5
Málaga	454	Plan General de Inspección	364
		Actuaciones extraordinarias	76
		Actuaciones con motivo de denuncia	14
Sevilla	536	Plan General de Inspección	427
		Actuaciones extraordinarias	82
		Actuaciones con motivo de denuncia	27

	TOTAL	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
ACTUACIONES PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN (PGI)	2.805	263	328	430	405	192	396	364	427
ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	442	31	51	77	48	21	56	76	82
ACTUACIONES CON MOTIVO DE DENUNCIA	84	6	9	15	6	2	5	14	27
N.º TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS EN 2021	3.331	300	388	522	459	215	457	454	536



4.2 DATOS DE EJECUCIÓN DE ACTUACIONES INSPECTORAS EN CENTROS POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS

Datos de ejecución de actuaciones inspectoras por sectores



Sector	Tipo	Actuación	Total	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se
Personas Mayores	Residencias	PGI	1.111	80	116	182	130	73	130	179	221
		Extraordinarias	342	21	40	63	38	17	38	60	65
		Denuncias	64	4	9	11	5	2	5	10	18
	Total actuaciones Residencias		1.517	105	165	256	173	92	173	249	304
	Centros Día	PGI	197	23	16	52	38	5	40	19	4
		Extraordinarias	48	4	4	7	6	1	10	7	9
		Denuncias	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Total actuaciones Centros Dia		246	27	20	60	44	6	50	26	13
	Centros Noche	PGI	3	1	0	0	1	0	1	0	0
	Total actuaciones Centr. Noche		3	1	0	0	1	0	1	0	0
	Viviendas Tuteladas	PGI	26	0	4	3	12	0	1	3	3
		Extraordinarias	1	0	1	0	0	0	0	0	0
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones en VV. TT.		27	0	5	3	12	0	1	3	3
TOTAL SECTOR PERSONAS MAYORES			1.793	133	190	319	230	98	225	278	320
Infancia y adolescencia	Residencias	PGI	92	18	20	9	8	7	5	14	11
		Extraordinarias	19	2	4	3	2	1	3	2	2
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones Residencias		111	20	24	12	10	8	8	16	13
	Casas	PGI	131	7	9	4	39	20	12	15	25
		Extraordinarias	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones Casas		132	7	9	4	39	20	12	15	26
	Centros de día	PGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Extraordinarias	1	1	0	0	0	0	0	0	0
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones Centros día		1	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL SECTOR INFANCIA Y ADOLESCENCIA			244	28	33	16	49	28	20	31	39

Sector	Tipo	Actuación	Total	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se
Personas con Discapacidad	Residencias Gravemente Afectados (R.G.A).	PGI	179	14	32	29	22	15	19	21	27
		Extraordinarias	20	2	1	1	1	1	3	6	5
		Denuncias	13	1	0	2	0	0	0	1	9
	Total actuaciones R.G.A.		212	17	33	32	23	16	22	28	41
	Residencias Adultos (R.A.)	PGI	118	8	19	24	18	9	19	12	9
		Extraordinarias	6	1	0	2	0	1	1	1	0
		Denuncias	3	0	0	1	0	0	0	2	0
	Total actuaciones R. Adultos		127	9	19	27	18	10	20	15	9
	Centros de Día	PGI	76	7	16	10	12	2	11	9	9
		Extraordinarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones C. Día		76	7	16	10	12	2	11	9	9
	Centros de Día Ocupacional (C.D.O.)	PGI	110	11	13	15	22	3	19	13	14
		Extraordinarias	1	0	0	1	0	0	0	0	0
		Denuncias	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones C.D.O.		112	12	13	16	22	3	19	13	14
	Viviendas Tuteladas (VV.TT.)	PGI	80	3	16	18	15	2	7	9	10
		Extraordinarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones VV. TT.		80	3	16	18	15	2	7	9	10
TOTAL SECTOR PERSONAS CON DISCAPACIDAD			607	48	97	103	90	33	79	74	83
Personas con Enfermedad Mental	Casas Hogar	PGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Extraordinarias	1	0	1	0	0	0	0	0	0
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones Casas Hogar		1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Viviendas Supervisadas (VV.SS.)	PGI	63	7	7	7	14	7	7	7	7
		Extraordinarias	1	0	0	0	0	0	1	0	0
		Denuncias	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	Total actuaciones VV.SS.		65	7	7	7	14	7	8	8	7
TOTAL SECTOR PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL			66	7	8	7	14	7	8	8	7

Personas en Exclusión Social	Albergues de personas trabajadoras temporeras	PGI	9	2	1	0	1	1	3	0	1
		Extraordinarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones Albergues personas temporeras		9	2	1	0	1	1	3	0	1
	Centros de acogida personas sin hogar	PGI	56	5	7	4	9	8	5	6	12
		Extraordinarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Denuncias	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	Total actuaciones Centros de acogida personas sin hogar		57	5	7	4	10	8	5	6	12
TOTAL SECTOR PERSONAS EXCLUSIÓN SOCIAL			66	7	8	4	11	9	8	6	13
Población General	Centros de servicios sociales comunitarios	PGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Extraordinarias	1	0	0	0	1	0	0	0	0
		Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total actuaciones Centros de servicios sociales comunitarios		1	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL SECTOR POBLACIÓN GENERAL			1	0	0	0	1	0	0	0	0
Centros de Valoración y Orientación (CVO)		PGI	5	1	1	1	0	1	0	1	0
TOTAL SECTOR CENTROS VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN (CVO)			5	1	1	1	0	1	0	1	0
Personas Víctimas de Violencia de Genero	Centros de Emergencia	PGI	11	2	2	1	2	1	1	1	1
TOTAL SECTOR PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO			11	2	2	1	2	1	1	1	1
Personas Mayores	Prestaciones Económicas Vinculadas al Servicio	PGI	246	27	26	27	53	18	49	20	26
TOTAL SECTOR PRESTACIONES ECONÓMICAS VINCULADAS SERVICIO			246	27	26	27	53	18	49	20	26
Actuaciones de actualización del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía			292	47	23	44	9	20	67	35	47
TOTAL ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA			292	47	23	44	9	20	67	35	47

4.3. DATOS DE CENTROS CERRADOS EL DÍA DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA

SECTOR	TIPO CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	46	2	3	10	2	3	0	7	19
	Centros Día	76	0	4	22	11	0	16	15	8
	Viviendas Tuteladas	4	0	0	1	3	0	0	0	0
	Centros de noche	3	1	0	0	1	0	1	0	0
Total Sector Personas Mayores		129	3	7	33	17	3	17	22	27
Personas con Discapacidad	Residencia Gravem. A.	6	1	1	0	3	0	0	1	0
	Residencia de adultos	5	2	0	1	1	0	0	1	0
	Centros de Día	7	2	2	0	0	0	2	0	1
	Centros ocupacionales	3	0	1	0	0	0	1	0	1
	Viviendas Tuteladas	13	0	1	4	2	0	2	3	1
Total Sector Personas Discapacidad		34	5	5	5	6	0	5	5	3
Infancia y adolescencia	Residencias	4	0	1	0	2	1	0	0	0
	Casas	7	0	0	0	0	6	1	0	0
	Centros de Día	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Total Sector Infancia y adolescencia		12	1	1	0	2	7	1	0	0
Personas en Exclusión Social	Albergues temporeros	5	2	1	0	0	1	0	0	1
	C.A. Personas sin Hogar	15	3	0	0	3	4	1	0	4
Total Sector Exclusión Social		20	5	1	0	3	5	1	0	5
TOTAL		195	14	14	38	28	15	24	27	35

MOTIVO DEL CIERRE	ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Pendiente de su apertura	132	8	12	34	22	2	19	24	11
Cierre definitivo	37	1	1	3	5	7	3	3	14
Centro inexistente	12	2	1	-	1	4	1	-	3
Cierre temporal por medida cautelar	5	-	-	-	-	-	-	-	5
Cierre por traslado	3	-	-	-	-	2	1	-	-
Cierre por cambio de sector	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Cierre temporal por obras	3	-	-	1	-	-	-	-	2
TOTAL	195	14	14	38	28	15	24	27	35

4.4. DATOS DE CENTROS CON PROPUESTA DE INICIO DE EXPEDIENTE SANCIONADOR

SECTOR	TIPO CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	41	4	2	1	6	1	5	13	9
	Centros de Día	3	2	0	1	0	0	0	0	0
	Viviendas Tuteladas	5	0	0	0	0	0	0	2	3
Total Sector Personas Mayores		49	6	2	2	6	1	5	15	12
Discapacidad	Residencias G. A.	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Total Sector Personas Discapacidad		2	0	0	0	0	0	0	0	2
Infancia y adolescencia	Residencias	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Casas	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Total Sector Infancia y adolescencia		4	0	0	0	0	0	0	0	4
Enferme. mental	Viviendas supervisadas	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Total Sector Enfermedad mental		1	0	0	0	0	0	0	1	0
Exclusión Social	Centro de acogida	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Total Sector personas en exclusión social		1	0	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL		57	6	2	2	6	2	5	16	18

PROPUESTAS DE INICIO DE EXPEDIENTE SANCIONADOR POR TIPO DE ACTUACIÓN

ACTUACIONES POR PGI	ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	ACTUACIONES POR DENUNCIAS
34	15	7

TIPO DE INFRACCIÓN Y SECTORES	MAY	DISC	INFAN	E.MENTAL	EXCLUS.
Incumplimiento de ratio de personal	21	2	3		
Incumplir condiciones materiales y funcionales	17	1	4		1
Negar información o proporcionar datos falsos	7		3		
Inadecuada atención y prestación asistencial	14				
Obstruir la labor inspectora	6		3		
Sobreocupación en el centro	6				
Falta de autorización administrativa	6			1	1
Generar daños o situaciones de riesgo	4				
Uso incorrecto de medidas de contención	4				
Incumplimiento de condiciones higiénico sanitarias	2	1			
Dificultar o impedir el ejercicio de derechos de las personas	2				
Omisión de comunicar al Registro las variaciones de datos	2				
TOTAL INFRACCIONES COMETIDAS	91	4	13	1	2

ACTUACIONES INSPECTORAS POR PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN AÑO 2021

5.1. PLANIFICIÓN VERSUS EJECUCIÓN DE ACTUACIONES DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN

SECTORES Y TIPOS	ACTUACIONES PROGRAMADAS PGI	ACTUACIONES REALIZADAS PGI	%
Personas mayores	945*	1.337	141%
Personas con discapacidad	460*	563	122%
Infancia y adolescencia	252	223*	88%
Personas con enfermedad mental	56	63	112%
Centros de Acogida Personas sin Hogar	56	56	100%
Albergues de p. trabajadoras temporeras	9	9	100%
Personas víctimas de violencia de género	10	11	110%
Centros de Valoración y Orientación	5	5	100%
Prestaciones Económicas Vinculadas al Servicio	250	246*	98%
Actualización del Mapa de Servicios Sociales	-	292*	-
TOTAL	2.043	2.805	137%

* En centros de personas mayores y personas con discapacidad, el número de actuaciones programadas hace referencia al número de centros, que tenían planificada al menos una actuación inspectora a lo largo del año en base a una clasificación de los centros en tres grupos, en función de la intensidad inspectora que el centro reclamara en su control, asesoramiento y seguimiento.

*No se han inspeccionado los 31 Dispositivos de menores extranjeros no acompañados planificados, ya que al concluir el Plan General de Inspección 2021 aún no contaban con autorización de funcionamiento.

*Aunque estaban previstas 250 prestaciones económicas vinculadas al servicio se han inspeccionado 246, debido a 4 incidencias en el listado proporcionado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia: 2 personas duplicadas en dos centros distintos y 2 personas en un centro que el día de la visita ya había cerrado.

* El número de actuaciones de actualización del Mapa de Servicios sociales es imprevisible y no está sometido a planificación. Por ello en el % total no se ha tenido en cuenta.

ACTUACIONES PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN POR PROVINCIAS											
	TOTAL	MAYOR.	DISCAP.	INFAN.	ENF. M.	SIN HO.	ALBER.	MUJER	C.V.O.	PEVS	MAPA
AND	2.805	1.337	563	223	63	54	6	11	5	246	292
AL	263	104	43	25	7	5	2	2	1	27	47
CA	328	136	96	29	7	7	1	2	1	26	23
CO	430	237	96	13	7	4	0	1	1	27	44
GR	405	181	89	47	14	9	1	2	0	53	9
HU	192	78	31	27	7	8	1	1	1	18	20
JA	396	172	75	17	7	5	3	1	0	49	67
MA	364	201	64	29	7	6	0	1	1	20	35
SE	427	228	69	36	7	12	1	1	0	26	47

5.2. 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.

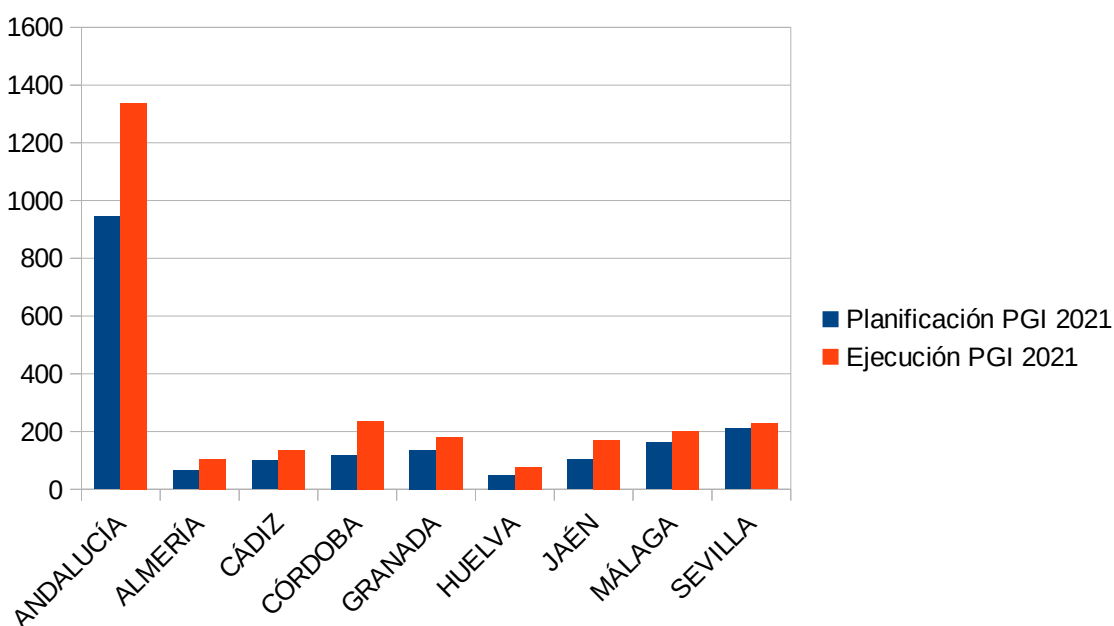
Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

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).

ACTUACIONES REALIZADAS EN CENTROS DE PERSONAS MAYORES PGI 2021										
Provincia	Total		Residencias		Centros día		Viviendas tuteladas		Centros noche	
Planificado/Ejecutado	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC
ANDALUCÍA	945	1.337	655	1.111	220	197	67	26	3	3
ALMERÍA	65	104	45	80	19	23	0	0	1	1
CÁDIZ	100	136	67	116	22	16	11	4	0	0
CÓRDOBA	119	237	90	182	26	52	3	3	0	0
GRANADA	137	181	74	130	39	38	23	12	1	1
HUELVA	49	78	39	73	10	5	0	0	0	0
JAÉN	103	172	71	130	30	40	1	1	1	1
MÁLAGA	162	201	119	179	30	19	13	3	0	0
SEVILLA	210	228	150	221	44	4	16	3	0	0



Las actuaciones en centros de personas mayores en el año 2021 se han ejecutado siguiendo tres métodos diferentes:

1) ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN EN CENTROS RESIDENCIALES DE PERSONAS MAYORES.

Se ha realizado actuación inspectora en remoto en el 100% de los centros residenciales, detectándose 18 centros cerrados. El 100% de los centros contaba con plan de humanización al finalizar la actuación inspectora.

Las provincias de Granada y Huelva apoyaron a la provincia de Córdoba para la realización de estas actuaciones.

	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	TOTAL
ACTUACIONES PREVISTAS	45	67	90	74	39	71	119	150	655
CENTROS CERRADOS	1	2	5	1	1	-	3	5	18
CENTROS CON PLAN DE HUMANIZACIÓN	44	65	85	73	38	71	116	145	637

2) ACTUACIONES DE CARÁCTER PRESENCIAL EN CENTROS DE PERSONAS MAYORES

Se han realizado actuaciones con visita en 645 centros, con la siguiente distribución provincial y por tipología:

ACTUACIONES REALIZADAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	TOTAL
Residencias	31	46	91	53	32	56	56	67	432
Centros Día	16	15	49	38	5	39	18	4	184
Centros noche	1	0	0	1	0	1	0	0	3
Viviendas Tutel.	0	4	3	12	0	1	3	3	26
TOTALES	48	65	143	104	37	97	77	74	645

3) ACTUACIONES DE CARÁCTER NO PRESENCIAL EN CENTROS DE PERSONAS MAYORES.

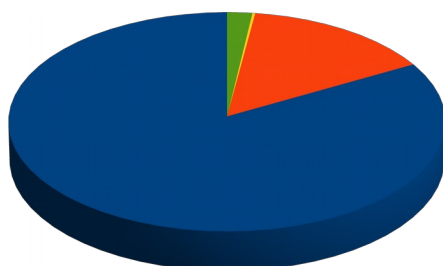
Esta actuación se ha realizado para la comprobación de los requisitos funcionales de obligado cumplimiento que puedan demostrarse documentalmente, así como el estudio de la ratio de personal.

Para esta comprobación se ha utilizado la Plataforma de gestión de datos de centros de servicios sociales, pero al inhabilitarse en el mes de octubre no se ha podido realizar la totalidad de las actuaciones planificadas.

ACTUACIONES REALIZADAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	TOTAL
Residencias	5	3	1	3	2	3	4	3	24
Centros Día	7	1	3	0	0	1	1	0	13
TOTALES	12	4	4	3	2	4	5	3	37

Ejecución del PGI por tipología de centros en el Sector de Personas Mayores

Sector Personas Mayores. PGI 2021



■ Residencias. 83,10 % ■ Centros de Día. 14,73 %
 ■ Centros de Noche. 0,22 % ■ Viviendas Tuteladas. 1,94 %

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES	Residencia	Centro Día	Vivienda T.
Programa 1.1 Atención Directa a las personas usuarias			
El centro cuenta con Plan de humanización.	99,8%	-	-
El centro facilita a los familiares el acompañamiento y la despedida de los residentes al final de la vida.	98,5%	100%	100%
El centro cuenta con profesional de referencia para personas usuarias y familiares.	65,8%	67,9%	77,3%
El día de la visita la higiene personal (pelo, uñas, olor, ropa) de las personas usuarias es adecuada.	99,3%	100%	100%
El día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista.	91,7%	97,8%	81,8%
Se elaboran distintas dietas alimenticias en función de las necesidades de la persona.	94,1%	100%	90,9%
El servicio de transporte es correcto en el centro de día.	N/P	88,8%	N/P
El centro de día tiene un correcto horario de apertura y cierre porque está abierto el número de horas establecido.	N/P	100%	N/P
Programa 1.3 Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y como personas usuarias			
El centro adopta medidas para garantizar la intimidad y privacidad en la higiene y los cuidados sociosanitarios.	98,78%	100%	100%
El centro adopta medidas para garantizar la libertad ideológica de las personas usuarias.	98,54%	100%	100%
El centro adopta medidas para garantizar la libertad sexual de las personas usuarias.	98%	100%	100%
El centro adopta medidas para garantizar la libertad religiosa de las personas usuarias.	99,3%	100%	100%

PRINCIPALES INDICADORES	Residencia	C. Día	Vivienda T.
El centro permite libre elección de ropa por parte de las personas usuarias capacitadas para ello.	100%	100%	100%
El centro permite libertad de horarios en dormitorio y baño por parte de las personas capacitadas para ello.	99,5%	100%	100%
El centro tiene conocimiento de las personas que cuentan con declaración de voluntades anticipadas.	56,6%	85,8%	45,4%
En el centro se garantiza la confidencialidad y protección de datos con medidas concretas.	99%	100%	100%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros			
El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	93,9%	98,5%	86,4%
Las dependencias están limpias, desinfectadas, ventiladas, iluminadas y climatizadas.	98%	99,3%	100%
Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.	2,9%	0,7%	0
La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.	97,3%	100%	90,9%
El centro demuestra cumplir la Ley 42/2010, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, al contar con señalización de prohibición y no haber nadie fumando durante la visita.	98,5%	97%	81,8%
Dispone de Plan de contingencia y actuación para la prevención por Covid 19.	75%	100%	100%
El personal cuenta con las medidas de protección individual contra el Covid 19.	100%	99,2%	100%
El personal ha recibido formación sobre el plan de actuación para la prevención de la epidemia por Covid 19.	99,8%	99,2%	100%
El personal ha recibido formación sobre el uso correcto de los materiales de protección frente al Covid 19.	99,5%	99,2%	100%
En el centro se ha realizado un simulacro Covid 19.	82,4%	79,8%	81,8%
Programa 2.3 Personal			
El centro tiene la ratio de personal obligatoria para el número de personas usuarias el día de la visita.	87,5%	91,7%	-
Se comprueba en las fichas de personal de la Plataforma que todos los datos obligatorios están cumplimentados.	58,3%	91,7%	-
La persona titular de la dirección tiene formación complementaria especializada.	58,3%	100%	-
En el centro existen servicios subcontratados.	29,2%	41,7%	-

Algunos indicadores no se han recogido en la memoria, al carecer de información suficiente y relevante debido a la suspensión del uso de la Plataforma de Gestión de Datos de Centros de Servicios Sociales.

Programa 3.1 Conocimiento del nivel de satisfacción de personas usuarias y sus familias
ENTREVISTAS

	Personas usuarias			Familiares		
Tipo de centro	Total entrevistas	Hombres	Mujeres	Total entrevistas	Hombres	Mujeres
Centros residenciales	1.964	680	1.284	321	101	220
Centros de día	250	69	181	39	10	29
TOTAL	2.214	749	1.465	360	111	249

PRINCIPALES RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

ENTREVISTAS EN CENTROS RESIDENCIALES DE PERSONAS MAYORES

PREGUNTA	RESPUESTA	PERSONAS USUARIAS			FAMILIARES		
		%	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Muy contento	70%	436	934	64%	56	149
	Contento	28%	225	325	31%	40	60
	Poco contento	1,4%	10	18	3,7%	3	9
	Nada contento	0,6%	9	7	0,6%	0	2
	NS/NC	-	0	0	0,6%	2	0
	TOTAL	100%	680	1.284	100%	101	220
Está contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Muy contento	48%	299	646	46%	38	109
	Contento	37%	271	452	39%	48	77
	Poco contento	13%	96	162	10%	9	24
	Nada contento	2%	14	24	2,5%	3	5
	NS/NC	-	0	0	2,5%	3	5
	TOTAL	100%	680	1.284	100%	101	220
Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...).	Muy contento	66,5%	413	895	65%	59	150
	Contento	33%	261	380	30,5%	38	60
	Poco contento	0,4%	4	7	4%	4	9
	Nada contento	0,1%	2	2	0,5%	0	1
	TOTAL	100%	680	1.284	100%	101	220
El centro ha facilitado que periódicamente haya contactos entre las personas usuarias y sus familiares y allegados.	SI	85%	563	1.117	94%	92	209
	NO	1%	10	13	4,6%	7	8
	NS/NC	11%	107	154	1,4%	2	3
	TOTAL	100%	680	1.284	100%	101	220

ENTREVISTAS EN CENTROS DE DÍA DE PERSONAS MAYORES

PREGUNTA	RESPUESTA		PERSONAS USUARIAS			FAMILIARES	
		%	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Muy contento	80%	52	148	90%	9	26
	Contento	20%	17	33	10%	1	3
	TOTAL	100%	69	181	100%	10	29
Está contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Muy contento	66%	39	125	90%	9	26
	Contento	31%	29	48	10%	1	3
	Poco contento	3%	1	8	-	0	0
	TOTAL	100%	69	181	100%	10	29
Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...).	Muy contento	72%	45	132	90%	10	25
	Contento	28%	24	49	10%	-	4
	TOTAL	100%	69	181	100%	10	29
Está contento en el centro /o cree que su familiar está contento en el centro.	Muy contento	75%	46	141	90%	8	27
	Contento	25%	23	40	10%	2	2
	TOTAL	100%	69	181	100%	10	29

PROPUESTAS DE LA INSPECCIÓN EN LAS ACTUACIONES INSPECTORAS EN CENTROS DE PERSONAS MAYORES

Propuestas de inspección	ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Informar al servicio competente de la actuación inspectora.	486	59	12	118	70	37	87	68	35
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	316	27	64	8	86	18	55	10	48
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	173	19	-	58	17	4	18	10	47
Subsanación inmediata de incumplimientos.	76	5	-	24	21	5	2	6	13
Iniciar procedimiento sancionador.	27	2	-	-	4	1	1	8	11
Realizar nueva actuación al centro en plazo determinado.	26	4	-	5	7	1	3	1	5
Otras propuestas.	50	13	4	-	4	-	9	1	19
TOTAL	1.154	129	80	213	209	66	175	104	178

5.3. 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.

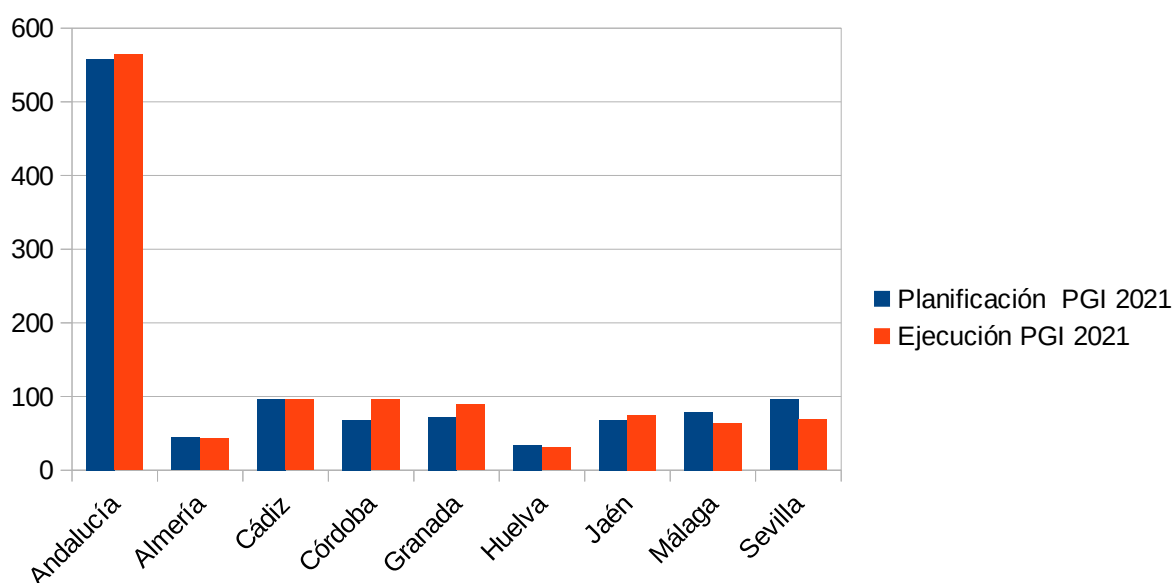
Programa 1.3. Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

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).

ACTUACIONES REALIZADAS EN CENTROS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PGI 2021												
	Total		R.G.A.		R.A.		Centro Día		Centro Ocup.		VV.TT.	
Planificado/ Ejecutado	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC	PLAN	EJEC
ANDALUCÍA	558	563	128	179	87	118	73	76	111	110	61	80
ALMERÍA	44	43	11	14	7	8	8	7	8	11	3	3
CÁDIZ	97	96	27	32	14	19	13	16	15	13	11	16
CÓRDOBA	68	96	16	29	13	24	7	10	9	15	11	18
GRANADA	72	89	15	22	12	18	8	12	15	22	9	15
HUELVA	34	31	9	15	7	9	3	2	8	3	2	2
JAÉN	68	75	12	19	14	19	7	11	17	19	6	7
MÁLAGA	79	64	16	21	10	12	13	9	17	13	8	9
SEVILLA	96	69	22	27	10	9	14	9	22	14	11	10

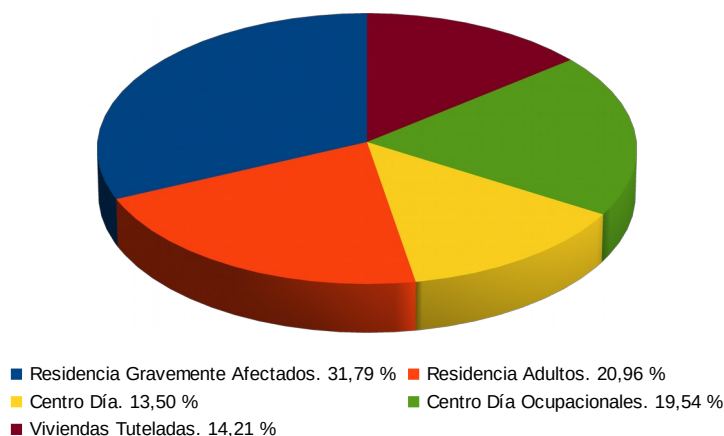


Las actuaciones inspectoras en centros de discapacidad ha sido de dos tipos, presenciales y no presenciales:

	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	TOTAL
ACTUACIONES PRESENCIALES	23	49	64	35	13	42	30	14	270 48%
ACTUACIONES NO PRESENCIALES	20	47	32	54	18	33	34	55	293 52%
TOTAL	43 8%	96 17%	96 17%	89 16%	31 6%	75 13%	64 11%	69 12%	563

Ejecución del PGI por tipología de centros en el sector de Personas con Discapacidad

Sector Personas con Discapacidad. PGI 2021



PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES	RGA	RA	CD	CDO	VT
Programa 1.1 Atención Directa a las personas usuarias					
Los trabajadores conocen la existencia de un Plan de humanización.	89,2%	91,9%	28%	33,8%	84,2%
El centro facilita a los familiares el acompañamiento y la despedida de los residentes al final de la vida.	98,46%	100%	100%	100%	100%
El centro cuenta con profesional de referencia para personas usuarias y familiares	83,1%	94,6%	88%	81,25%	100%
El día de la visita la higiene personal (pelo, uñas, olor, ropa) de las personas usuarias es adecuada.	100%	97,3%	100%	100%	100%
El día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista.	95,4%	97,3%	98%	96,2%	100%

PRINCIPALES INDICADORES	RGA	RA	CD	CDO	VT
Se elaboran distintas dietas alimenticias en función de las necesidades de la persona.	100%	100%	100%	96,2%	100%
El servicio de transporte es correcto.	-	-	92%	89%	-
El centro tiene un correcto horario de apertura y cierre porque permanece abierto el número de horas establecido.	-	-	100%	100%	-
Programa 1.3 Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y como personas usuarias					
El centro adopta medidas para garantizar la intimidad y privacidad en la higiene y los cuidados sociosanitarios.	98,5%	100%	100%	100%	100%
El centro adopta medidas para garantizar la libertad ideológica de las personas usuarias.	96,9%	100%	100%	100%	100%
El centro adopta medidas para garantizar la libertad sexual de las personas usuarias.	100%	97,3%	98%	98,75%	100%
El centro adopta medidas para garantizar la libertad religiosa de las personas usuarias.	98,5%	100%	100%	100%	100%
El centro permite libre elección de ropa por parte de las personas usuarias capacitadas.	98,5%	100%	100%	100%	100%
El centro permite libertad de horarios en dormitorio y baño.	92,3%	100%	100%	100%	100%
El centro tiene conocimiento de las personas que cuentan con declaración de voluntades anticipadas.	64,6%	56,8%	90%	90%	68%
En el centro se garantiza la confidencialidad y protección de datos con medidas concretas.	100%	100%	100%	98,7%	100%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros					
El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	95,4%	94,6%	100%	98,7%	94,7%
Las dependencias están limpias, desinfectadas, ventiladas, iluminadas y climatizadas.	98,5%	97,3%	98%	98,7%	100%
Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.	0	5,4%	4%	1,3%	0
La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.	92,3%	100%	100%	100%	94,7%
El centro cuenta con plan de autoprotección revisado en los últimos 3 años, y ha realizado la formación pertinente y el simulacro anual.	92,6%	92,1%	84,2%	96,3%	89,6%
Dispone de Plan de contingencia y actuación para la prevención por Covid 19.	95,4%	96,1%	84,2%	92,6%	87,5%

PRINCIPALES INDICADORES	RGA	RA	CD	CDO	VT
El centro demuestra cumplir la Ley 42/2010 de medidas sanitarias frente al tabaquismo, al contar con señalización de prohibición y no haber nadie fumando durante la visita.	98,5%	100%	96%	100%	100%
El personal cuenta con las medidas de protección individual contra el Covid 19.	100%	100%	100%	100%	100%
El personal ha recibido formación sobre el plan de actuación para la prevención de la epidemia por Covid 19.	100%	100%	100%	100%	100%
El personal ha recibido formación sobre el uso correcto de los materiales de protección frente al Covid 19	100%	97,3%	100%	100%	100%
En el centro se ha realizado un simulacro Covid 19.	78,5%	83,8%	82%	77,5%	100%
Programa 2.3 Personal					
El centro tiene la ratio de personal obligatoria para el número de personas usuarias el día de la visita.	86,1%	93,4%	89,5%	81,5%	100%
Se comprueba en las fichas de personal que todos los datos obligatorios están cumplimentados y son correctos.	89,8%	90,8%	84,2%	81,5%	85,4%
La persona titular de la dirección tiene formación complementaria especializada.	45,4%	44,7%	57,9%	48,1%	25%
En el centro existen servicios subcontratados.	40,7%	18,4%	36,8%	33,3%	25%

Algunos indicadores no se han recogido en la memoria, al carecer de información suficiente y relevante debido a la suspensión del uso de la Plataforma de Gestión de Datos de Centros de Servicios Sociales.

Programa 3.1 Conocimiento del nivel de satisfacción de personas usuarias y sus familias ENTREVISTAS

Tipo de centro	Personas usuarias			Familiares		
	Total entrevistas	Hombres	Mujeres	Total entrevistas	Hombres	Mujeres
Residencia G.A.	85	44	41	320	85	235
Residencia Adultos	86	43	43	218	62	156
Centro de día	64	38	26	42	12	30
Centro ocupacional	285	141	144	64	15	49
TOTAL	520	266	254	644	174	470

PRINCIPALES RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES EN RESIDENCIAS PARA PERSONAS GRAVEMENTE AFECTADAS

PREGUNTA	RESPUESTA	PERSONAS USUARIAS			FAMILIARES		
		%	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Muy contento	65%	26	29	78%	73	177
	Contento	32%	16	11	20,2	10	55
	Poco contento	3%	2	1	0,6	1	1
	Nada contento	-	-	-	0,3	-	1
	NS/NC	-	-	-	0,6	1	1
	TOTAL	100%	44	41		85	235
Está contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Muy contento	48%	20	21	57%	53	129
	Contento	38%	16	16	35,2%	30	83
	Poco contento	10,5%	6	3	2,5%	-	8
	Nada contento	3,5%	2	1	0,3%	-	1
	NS/NC	-	-	-	5%	2	14
	TOTAL	100%	44	41	100%	85	235
Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...).	Muy contento	65%	28	27	73,2%	63	170
	Contento	34%	16	13	24%	21	57
	Poco contento	1%	0	1	2,5%	1	7
	NS/NC	-	-		0,3%	-	1
	TOTAL	100%	44	41	100%	85	235
Está contento en el centro / o cree que su familiar está contento en el centro.	Muy contento	73%	29	33	67%	63	144
	Contento	23.5	14	6	31	20	80
	Poco contento	3.5	1	2	2	2	7
	Nada contento	-	-	-	0,3	-	1
	NS/NC	-	-	-	0,9	-	3
	TOTAL	100%	44	41	100%	85	235

PRINCIPALES RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES EN RESIDENCIAS PARA PERSONAS ADULTAS

PREGUNTA	RESPUESTA	PERSONAS USUARIAS			FAMILIARES		
		%	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Muy contento	85%	37	36	74%	50	111
	Contento	14%	6	6	23%	11	39
	Poco contento	1%	-	1	3%	1	6
	TOTAL	100%	43	43	100%	62	156
Está contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Muy contento	78%	34	33	57%	38	87
	Contento	12%	6	4	38%	22	62
	Poco contento	10%	3	6	3%	1	5
	NS/NC	-	-	-	2%	1	2
	TOTAL	100%	43	43	100%	62	156
Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...).	Muy contento	84%	38	34	68%	45	103
	Contento	16%	5	9	30	17	48
	Poco contento	-	-	-	1,5	-	4
	NS/NC	-	-	-	0,5	-	1
	TOTAL	100%	43	43	100%	62	156
Está contento en el centro / o cree que su familiar está contento en el centro.	Muy contento	86%	37	37	66%	41	103
	Contento	13%	6	5	32%	20	49
	Poco contento	1%	-	1	1,5%	1	3
	Nada contento	-	-	-	0,5%	-	1
	TOTAL	100%	43	43	100%	62	156

PRINCIPALES RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES EN CENTROS DE DÍA

PREGUNTA	RESPUESTA	PERSONAS USUARIAS			FAMILIARES		
		%	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Muy contento	89,3%	36	23	90,4%	11	27
	Contento	10,7%	2	5	9,6%	1	3
	TOTAL	100%	38	28	100%	12	30
Está contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Muy contento	59,2%	21	18	69%	10	19
	Contento	36,3%	15	9	31%	2	11
	Poco contento	4,5%	2	1	-	-	-
	TOTAL	100%	38	28	100%	12	30

Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...).	Muy contento	62,1%	25	16	83,3%	11	24
	Contento	37,9%	13	12	16,7%	1	6
	TOTAL	100%	38	28	100%	12	30
Está contento en el centro /o cree que su familiar está contento en el centro.	Muy contento	80,3%	31	22	76,2%	10	22
	Contento	18,2%	7	5	21,4%	2	7
	Poco contento	1,5%	-	1	2,4%	-	1
	TOTAL	100%	38	28	100%	12	30

PRINCIPALES RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES EN CENTROS DE DÍA OCUPACIONALES

PREGUNTA	RESPUESTA	PERSONAS USUARIAS			FAMILIARES		
		%	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres
Está contento con el trato y las atenciones del personal del centro.	Muy contento	89,4%	127	128	78,1%	13	37
	Contento	9,9%	13	15	21,9%	2	12
	Poco contento	0,7%	1	1	-	-	-
	TOTAL	100%	141	144	100%	15	49
Está contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Muy contento	68%	99	95	78,1%	13	37
	Contento	27,4%	37	41	21,9%	2	12
	Poco contento	4,6%	5	8	-	-	-
	TOTAL	100%	141	144	100%	15	49
Está contento con la higiene personal (está limpio, aseado, abrigado...).	Muy contento	73,7%	106	104	71,9	11	35
	Contento	24,2	32	37	28,1	4	14
	Nada contento	2,1	3	3		-	-
	TOTAL	100%	141	144	100%	15	49
Está contento en el centro /o cree que su familiar está contento en el centro.	Muy contento	80%	114	114	79,7	12	39
	Contento	18,6	25	28	18,7	3	9
	Poco contento	1	1	2	1,6	-	1
	Nada contento	0,4	1	-	-	-	-
	TOTAL	100%	141	144	100%	15	49

PROPUESTAS DE LA INSPECCIÓN EN LAS ACTUACIONES INSPECTORAS EN CENTROS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Propuestas de actuación	ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	222	6	74	10	70	6	37	-	19
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	460	38	51	89	73	30	68	59	52
Iniciar procedimiento sancionador.	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	77	7	9	20	5	2	4	1	29
Realizar nueva vista al centro en un plazo determinado.	8	1	1	-	-	5	-	-	1
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	18	-	-	6	3	2	-	1	6
Otras propuestas.	27	14	-	1	3	-	1	-	8
TOTAL	813	66	135	126	154	45	110	61	116

5.4. ACTUACIONES EN CENTROS RESIDENCIALES DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA **(Residencias, Casas y Dispositivos de atención a menores extranjeros no acompañados)**

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.

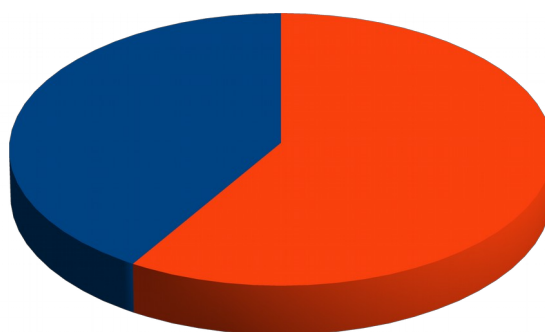
Programa 3.1. Conocimiento del nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias (Encuestas).

El número total de actuaciones inspectoras con visita en centros residenciales de infancia y adolescencia en 2021 ha sido de 223 centros, dos más de los planificados al haber una casa de nueva apertura en Málaga y un traslado en Jaén. Los 31 dispositivos de atención a menores extranjeros no acompañados no han sido inspeccionados ya que al concluir el Plan General de Inspección 2021 aún no contaban con autorización de funcionamiento.

TIPOLOGÍA	ANDALUCÍA PLANIFICADO	ANDALUCÍA EJECUTADO	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
RESIDENCIAS	92	92 (100%)	18	20	9	8	7	5	14	11
CASAS	129	131 (101,5%)	7	9	4	39	20	12	15	25
TOTAL		223	25	29	13	47	27	17	29	36

Ejecución del PGI por tipología de centros residenciales en el sector de Infancia y Adolescencia

Sector Infancia y Adolescencia. PGI 2021



■ Residencias. 41,26 % ■ Casas. 58,74 %

DATOS DE OCUPACIÓN (NÚMERO DE MENORES) EN CENTROS DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA EL DÍA DE LA VISITA

		POR TIPOLOGÍA DE CENTRO		POR GÉNERO			
PROVINCIAS	N.º Total menores	Residencias	Casas	Niños	Niñas	% Niños	% Niñas
ANDALUCÍA	1.917	1.172 (61%)	745 (39%)	1.187	730	61,92%	38,08%
ALMERÍA	245 (13%)	207	38	162	83	66,12%	33,88%
CÁDIZ	280 (15%)	215	65	200	80	71,43%	28,57%
CÓRDOBA	140 (7%)	113	27	88	52	62,86%	37,14%
GRANADA	293 (15%)	91	202	204	89	69,62%	30,38%
HUELVA	136 (7%)	62	74	82	54	60,29%	39,71%
JAÉN	139 (7%)	67	72	69	70	49,64%	50,36%
MÁLAGA	344 (18%)	238	106	193	151	56,10%	43,90%
SEVILLA	340 (18%)	179	161	189	151	55,59%	44,41%

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Total	Residencias	Casas
Programa 1.1 Atención Directa a las personas usuarias				
	Cada menor dispone de un expediente individual.	100%	100%	100%
	Cada menor dispone de un plan individual de protección, elaborado por el Servicio de Protección, que lo ha remitido al centro.	51,4%	42%	58,1%
	Cada menor cuenta con Informe de observación inicial elaborado en el primer mes de acogimiento.	99,1%	97,7%	100%
	Cuenta algún/a menor con informe propuesta para su mejor evolución y bienestar.	88,7%	92%	86,3%
	Se realiza el Informe de seguimiento educativo de cada menor.	100%	100%	100%
	En el expediente consta el régimen de relaciones familiares.	96,7%	95,5%	97,6%
	Se potencia la salida en fines de semana y vacaciones con la familia de origen o familias alternativas.	92%	92%	91,9%
	El centro cuenta con una programación anual de actividades real y participativa.	98,1%	96,6%	99,2%
	El centro dispone de proyecto educativo individualizado elaborado durante el primer cuatrimestre de acogimiento.	99,1%	98,9%	99,2%
	El proyecto educativo individualizado es evaluado de forma continua y modificado en función de la evolución y necesidades del/de la menor.	98,6%	97,7%	99,2%

PRINCIPALES INDICADORES		Total	Residencias	Casas
En el caso de los y las menores de 16 a 18 años, se adoptan medidas específicas de orientación e inserción laboral.		99,5%	98,9%	100%
El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.		100%	100%	100%
Existen dietas específicas para menores que lo necesiten, en particular con intolerancias y alergias alimentarias.		93,8%	94,3%	93,5%
El día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista.		92,4%	93,2%	91,9%
El día de la visita el menú incluye al menos una ración o pieza tanto de fruta como de verdura.		100%	100%	100%
Programa 1.3 Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y como personas usuarias				
El centro dispone de procedimiento para formular quejas y reclamaciones.		99,5%	98,9%	100%
Se adoptan medidas para prepararles para la vida independiente, a través de su participación en las decisiones que le afecten y la asunción progresiva de responsabilidades.		96,7%	96,6 %	96,8%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros				
El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.		90,1%	86,4%	92,7%
Las dependencias reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias, desinfectadas, ventiladas, iluminadas y climatizadas.		96,2%	96,6%	96%
Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.		0,5%	0,0%	0,8%
La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.		99,1%	97,7%	100%
El centro cuenta con plan de autoprotección revisado en los últimos 3 años, y ha realizado la formación pertinente y el simulacro anual.		94,3%	90,9%	96,8%
El centro demuestra cumplir la Ley 42/2010 de medidas sanitarias frente al tabaquismo, al contar con señalización de prohibición y no haber nadie fumando durante la visita.		99,1%	97,7%	100%
El centro cuenta con un Plan de Actuación para la prevención por Covid-19.		100%	100%	100%
El personal está formado e informado sobre las medidas de higiene para evitar la transmisión del virus Covid-19.		100%	100%	100%
Programa 2.3 Personal				
Se cumple la ratio de personal exigida según contrato.		85,4%	84,1%	86,3%
El centro tiene actualizado sus datos y documentos en la Plataforma		70,7%	76,1%	66,9%
El centro cuenta con persona responsable de la dirección debidamente acreditada por la entidad.		99,1%	98,9%	99,2%
En el centro existen servicios subcontratados.		35,8%	34,1%	37,1%

ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS/LAS MENORES

Tipo de centro	Nº DE CENTROS	TOTAL ENCUESTAS	Niñas	Niños
Casas	64	138	62	76
Residencias	60	157	48	109
TOTAL	124	295	110	185

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	54%	44	31
		Contento	40%	30	26
		Poco contento	4%	2	4
		Nada contento	2%	-	1
		Total	100%	76	62
	Residencias	Muy contento	56%	60	28
		Contento	36%	40	16
		Poco contento	6%	6	4
		Nada contento	2%	3	-
		Total	100%	109	48
Estás contento con la comida del centro, es buena, variada y suficiente.	Casas	Muy contento	44%	37	24
		Contento	26%	19	17
		Poco contento	17%	10	13
		Nada contento	13%	10	8
		Total	100%	76	62
	Residencias	Muy contento	45,5%	48	23
		Contento	37%	44	14
		Poco contento	15%	14	10
		Nada contento	2,5%	3	1
		Total	100%	109	48
Estás contento con tu habitación (mobiliario, comodidad, buena ventilación, iluminación...).	Casas	Muy contento	59%	47	34
		Contento	37,6%	26	26
		Poco contento	2,8%	2	2
		Nada contento	0,6%	1	-
		Total	100%	76	62

	Residencias	Muy contento	53%	53	30
		Contento	41%	50	15
		Poco contento	6%	6	3
		Total	100%	109	48
Crees que el centro te está preparando adecuadamente para cuando seas mayor de edad.	Casas	Muy contento	45%	32	30
		Contento	52,2%	44	28
		Poco contento	1,4%	-	2
		Nada contento	1,4%	-	2
		Total	100%	76	62
	Residencias	Muy contento	38%	44	16
		Contento	54%	60	24
		Poco contento	6%	4	6
		Nada contento	2%	1	2
		Total	100%	109	48

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	102	7	3	3	45	14	8	-	22
Informar al servicio competente de la actuación inspectora.	175	25	28	13	13	19	16	29	32
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	37	3	4	5	5		3	7	10
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	25	2			7	5	3	7	1
Iniciar procedimiento sancionador.	4	-	-	-	-	-	-	-	4
Realizar nueva actuación al centro en un plazo determinado	4	-	-	-	2	2	-	-	-
Otras propuestas.	27	16	-	-	2	-	-	-	9
TOTAL	374	53	35	21	74	40	30	43	78

5.5. ACTUACIONES EN CENTROS PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (Viviendas supervisadas)

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.

Se planificó realizar actuación inspectora en el 25% del total de viviendas supervisadas registradas.

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2021	Ejecución PGI 2021	Porcentaje Ejecución
ANDALUCÍA	56	63	100%
ALMERÍA	7	7	100%
CÁDIZ	7	7	100%
CÓRDOBA	7	7	100%
GRANADA	7	14	200%
HUELVA	7	7	100%
JAÉN	7	7	100%
MÁLAGA	7	7	100%
SEVILLA	7	7	100%

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.		88,8%
El centro cuenta y aplica protocolos de emergencia sanitaria.		88,8%
Se realiza una valoración de ingreso integral e individualizada de cada persona usuaria.		96,8%
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.		95,2%
Programa 1.3 Ejercicio de los derechos		
En el centro se desarrollan programas que permitan una sexualidad saludable de sus personas usuarias.		66,6%

Cada persona usuaria tiene un documento contractual, con todas las condiciones, cumplimentado y firmado por ambas partes.	98,4%
Se adoptan, cuando así procede, las medidas de incapacitación.	87,3%
Existe un sistema reglado de precios en el centro conocido por las personas usuarias y sus familiares.	100%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad de los centros	
El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	82,5%
Las dependencias reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias, desinfectadas, ventiladas y correctamente iluminadas y climatizadas.	90,5%
La ocupación del centro es correcta respecto a plazas autorizadas.	85,7%
El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por personal técnico competente.	98,4%
Se ha realizado la revisión anual de los extintores.	98,4%
Se ha llevado a cabo la formación teórica y práctica del personal asignado al plan de autoprotección.	92,6%
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.	98,4%

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	32	2	-	-	14	5	7	-	4
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	33	7	7	5	-	-	7	7	-
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	15	-	7	-	4	-	1	1	2
Otras propuestas.	13	7	-	-	4	-	-	-	2
TOTAL	93	16	14	5	22	5	15	8	6

5.6. ACTUACIONES EN CENTROS PARA PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (Centros de emergencia).

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 2021	Ejecución PGI 2021	% Ejecución
ANDALUCÍA	10	11	110%
ALMERÍA	2	2	100%
CÁDIZ	2	2	100%
CÓRDOBA	1	1	100%
GRANADA	1	2	200%
HUELVA	1	1	100%
JAÉN	1	1	100%
MÁLAGA	1	1	100%
SEVILLA	1	1	100%

DATOS DE OCUPACIÓN CENTROS DE PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

PROVINCIA	ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Mujeres	38	6	7	4	5	3	2	8	3
Niños/as	25	4	4	2	4	1	0	4	6
TOTAL	63	10	11	6	9	4	2	12	9

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Porcentaje
Programa 1.1 Atención Directa a las personas usuarias		
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.		100%
El día de la visita no se detectan alimentos caducados o en mal estado.		100%
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 el centro.	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.	100%
Las instalaciones reúnen unas condiciones higiénico-sanitarias adecuadas.	100%
El estado de conservación de las instalaciones y del mobiliario es adecuado.	100%
El centro demuestra cumplir la Ley 42/2010 de medidas sanitarias frente al tabaquismo, al contar con señalización de prohibición y no haber nadie fumando durante la visita.	100%
El centro dispone de calefacción.	100%
El centro dispone de instalación de aire acondicionado.	90,00
Programa 2.3 Personal	
El centro cuenta con personal para la atención a las mujeres las 24 horas del día, todos los días del año.	20%
El centro cuenta con el personal estipulado en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Concierto Social en relación a los recursos humanos de los Centros de Emergencia.	20%

En 8 centros (80%) se solicitó la subsanación inmediata del incumplimiento en la ratio de personal, para que se completara según se indica en el concierto social.

En todas las actuaciones la propuesta de inspección fue informar al Instituto Andaluz de la Mujer.

ENTREVISTAS REALIZADAS A MUJERES USUARIAS

PROVINCIA	ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
N.º ENTREVISTAS	22	4	2	2	1	2	2	7	2

PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

RESULTADOS MÁS DESTACADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS		
PREGUNTA	RESPUESTA	RESULTADOS
Estás contenta con el trato y las atenciones del personal del recurso de acogida (el personal es amable, educado, atiende a tus necesidades, etc.)	MUCHO	18
	NORMAL	4
	TOTAL	22
Estás contenta con la comida en el recurso de acogida (está buena, es variada, suficiente la cantidad, está a la temperatura adecuada, etc.)	MUCHO	18
	NORMAL	4
	TOTAL	22

PREGUNTA	RESPUESTA	RESULTADOS
Estás contenta con el respeto a tu intimidad en el recurso de acogida (llamadas a la puerta antes de entrar, conversaciones privadas, etc.)	MUCHO	20
	NORMAL	2
	TOTAL	22
Estás contenta con la limpieza y la comodidad del recurso de acogida (está limpio, sin malos olores, la temperatura es buena, etc.)	MUCHO	19
	NORMAL	3
	TOTAL	22
Estás contenta con las actividades organizadas por el el recurso de acogida (son adecuadas, variadas, divertidas, útiles, etc.)	MUCHO	12
	NORMAL	9
	POCO	1
	TOTAL	22
Estás contenta con la atención psicológica recibida por parte del recurso de acogida	MUCHO	14
	NORMAL	6
	NADA	2
	TOTAL	22
Estás contenta con la atención social y educativa recibida por parte del recurso de acogida	MUCHO	14
	NORMAL	8
	TOTAL	22
Estás contenta con la atención jurídica recibida por parte del recurso de acogida	MUCHO	15
	NORMAL	5
	NADA	1
	N/P	1
	TOTAL	22
Crees que tu estancia en el recurso de acogida te está ayudando a superar la situación de violencia de género que has sufrido	MUCHO	15
	NORMAL	4
	POCO	1
	NADA	2
	TOTAL	22
Crees que el recurso de acogida te proporciona orientación para valorar las diferentes opciones de salida del centro	MUCHO	15
	NORMAL	6
	POCO	1
	TOTAL	22
En definitiva ¿cómo de contenta estás en el recurso de acogida?	MUCHO	15
	NORMAL	7
	TOTAL	22

5.7. ACTUACIONES EN ALBERGUES PARA PERSONAS TRABAJADORAS TEMPORERAS

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 2021	Ejecución PGI 2021	% Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	9	9	100%	4	5
ALMERÍA	2	2	100%	0	2
CÁDIZ	1	1	100%	0	1
CÓRDOBA	0	0	100%	0	0
GRANADA	1	1	100%	1	0
HUELVA	1	1	100%	0	1
JAÉN	3	3	100%	3	0
MÁLAGA	0	0	100%	0	0
SEVILLA	1	1	100%	0	1

DATOS DE OCUPACIÓN GENERAL	
Personas usuarias con pernocta	61 personas
Personas usuarias sin pernocta	29 personas
TOTAL	90 personas

PRINCIPALES INDICADORES		Porcentaje
Programa 1.1 Atención Directa a las personas usuarias		
En el centro se proporciona un menú adecuado a las necesidades de las personas usuarias que, por prescripción médica o por motivos culturales-religiosos, lo requieran.		75%
El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.		100%
El centro cuenta con Plan de Contingencia y Actuación para la prevención por Covid-19.		100%
El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.		100%
Las dependencias reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias, desinfectadas, ventiladas y correctamente iluminadas y climatizadas.		100%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad en los centros		
Existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.		0
El centro cuenta con plan de autoprotección revisado en los últimos 3 años, y ha realizado la formación pertinente y el simulacro anual.		0
Programa 2.3 Personal		
El centro cuenta con Director/a responsable, debidamente acreditado		100%

En todas las actuaciones la propuesta de inspección fue informar a la Dirección General de Servicios Sociales.

5.8. ACTUACIONES EN CENTROS DE ACOGIDA PARA PERSONAS SIN 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 2021	Ejecución PGI 2021	% Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	56	56	100%	41	15
ALMERÍA	5	5	100%	2	3
CÁDIZ	7	7	100%	7	-
CÓRDOBA	4	4	100%	4	-
GRANADA	9	9	100%	6	3
HUELVA	8	8	100%	4	4
JAÉN	5	5	100%	4	1
MÁLAGA	6	6	100%	6	-
SEVILLA	12	12	100%	8	4

DATOS DE OCUPACIÓN GENERAL	
Personas usuarias con pernocta	1.288 personas
Personas usuarias sin pernocta	736 personas
TOTAL	2.024 personas

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES		Porcentaje
Programa 1.1 Atención Directa a las personas usuarias		
	Dispone el centro de autorización de funcionamiento.	56%
	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.	92,7%
	El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.	100%
	El día de la visita se detectan alimentos caducados o en mal estado.	2,4%
Programa 1.3 Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y como personas usuarias		
	Se abre un expediente individual a cada persona usuaria, en el que consten sus informes y valoraciones.	95,1%
	Consta en el expediente la aceptación firmada del ingreso y de sus normas de funcionamiento por la persona usuaria.	95,1%

El centro dispone de Hoja o Libro de Reclamaciones.	95,1%
Existe alguna estancia que garantice la suficiente privacidad en las entrevistas entre los profesionales y personas usuarias.	100%
Programa 2.2 Salubridad, habitabilidad y seguridad	
El día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad.	100%
El equipamiento y el mobiliario del centro son adecuados.	100%
Las dependencias reúnen unas condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias, desinfectadas, ventiladas y correctamente iluminadas y climatizadas.	100%
El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por personal técnico competente, actualizado y revisado en los últimos tres años.	73,2%
Existen al menos dos extintores por planta.	100%
Existe señalización de los recorridos de evacuación, salidas de emergencia y de prohibición.	87,8%
Se ha llevado a cabo la formación teórica y práctica del personal asignado al plan de autoprotección.	87,8%
El centro realiza simulacros de emergencia al menos una vez al año y realiza informe de evaluación tras el mismo.	53,7%
Programa 2.3 Personal	
El centro tiene la ratio de personal obligatoria para el número de personas usuarias el día de la visita.	57,1%

En todas las actuaciones la propuesta de inspección fue informar a la Dirección General de Servicios Sociales.

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 la Consejería de 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 nueve Centros de Valoración y Orientación en Andalucía se han visitado en el bienio 2020-2021. En 2021 se visitan los CVO de Almería, Cádiz, Córdoba, Huelva y Málaga.

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2021	Ejecución PGI 2021	% Ejecución	Centros abiertos	Centros cerrados
ANDALUCÍA	5	5	100%	100%	0
CVO ALMERÍA	1	1	100%	100%	0
CVO CÁDIZ	1	1	100%	100%	0
CVO CÓRDOBA	1	1	100%	100%	0
CVO HUELVA	1	1	100%	100%	0
CVO MÁLAGA	1	1	100%	100%	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.		80%
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.		100%
El centro dispone de plan de autoprotección elaborado por técnico competente.		20%
Recursos Humanos		
Se ha modificado recientemente la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) en el CVO.		40%
Se ha hecho una propuesta de RPT acorde con las cargas de trabajo.		40%
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.		20%

Se ha hecho algún estudio acerca de la existencia de desequilibrios en la dotación de recursos humanos en el CVO.	60%
El personal realiza periódicamente cursos u otras acciones formativas de profesionalización.	100%
El centro organiza periódicamente cursos u otras acciones formativas para el personal.	40%
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.	100%
Se graban las solicitudes en el SISS inmediatamente a su entrada en el CVO.	0%
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.	80%
Las aplicaciones informáticas SISS y OBI se revisan para adecuarlas a las necesidades de la gestión y a su explotación estadística.	80%
En el CVO hay implantado un sistema de gestión por objetivos.	40%
Se elabora una memoria anual del centro.	20%

DATOS GENERALES DESTACADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

CENTROS	N.º ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS	HOMBRES	MUJERES	N.º ENTREVISTAS A TRABAJADORES/AS	HOMBRES	MUJERES
ALMERÍA	0	0	0	5	1	4
CÁDIZ	0	0	0	5	5	0
CÓRDOBA	1	0	1	10	2	8
HUELVA	3	2	1	7	1	6
MÁLAGA	5	2	3	8	4	4
TOTAL	9	4 44%	5 66%	35	13 37%	22 63%

En algunos centros no se han podido realizar las entrevistas a personas usuarias por las medidas preventivas vigentes por la pandemia.

En todas las actuaciones la propuesta fue informar a la Dirección General de Personas con Discapacidad.

RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS TRABAJADORAS						
N.º personas entrevistadas	35	5	5	10	7	8
PREGUNTAS	TOTAL	AL	CA	CO	HU	MA
Le gusta trabajar en el CVO.	92%	100%	100%	90%	71%	100%
Está satisfecho/a laboralmente.	79%	60%	80%	100%	57%	100%
Las instalaciones son adecuadas.	33%	60%	0%	0%	57%	50%
Las instalaciones reúnen condiciones higiénico sanitarias adecuadas.	74%	100%	80%	40%	71%	100%
El equipamiento del centro y del puesto de trabajo es correcto y en buenas condiciones.	58%	20%	80%	40%	86%	62%
La climatización es adecuada.	56%	80%	0%	40%	100%	62%
Hay accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.	96%	100%	100%	80%	100%	100%
Conoce los riesgos y medidas de prevención del puesto de trabajo.	71%	60%	100%	50%	57%	88%
Se atendió su petición si necesitó adaptaciones en el puesto de trabajo.	75,4	60%	100%	60%	57%	100%
Se fuma en el centro.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
En caso de emergencia sabe qué tiene que hacer.	47%	20%	20%	50%	71%	75%
El centro le ha formado en cómo actuar en caso de emergencia.	15%	0%	0%	10%	0%	75%
Ha realizado este año algún simulacro de emergencia.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Conoce sus funciones y responsabilidades.	92%	80%	100%	90%	100%	87%
Conoce que su proceso de trabajo está descrito y documentado en el manual de la Dirección General competente.	48%	80%	60%	30%	71%	0%
Recibe información de cómo desempeña su trabajo y del logro de objetivos.	67%	80%	20%	50%	85%	100%
Puede hacer sugerencias sobre cómo mejorar los procesos de trabajo.	91%	100%	80%	90%	85%	100%
Conoce las instrucciones dictadas por la DG.	80%	100%	100%	30%	71%	100%
Aplica las diferentes instrucciones de trabajo.	85%	100%	100%	40%	85%	100%
Realiza periódicamente cursos u otras acciones formativas.	44%	20%	20%	40%	57%	87%
Tiene necesidades formativas para mejorar desempeño en el puesto de trabajo.	61%	80%	80%	40%	29%	75%

RESULTADOS DE ENTREVISTAS A PERSONAS USUARIAS						
N.º personas entrevistadas	9	0	0	1	3	5
PREGUNTAS	TOTAL	AL	CA	CO	HU	MA
Su demanda ha sido atendida.	100%	-	-	100%	100%	100%
Es fácil llegar al centro.	100%	-	-	100%	100%	100%
Las instalaciones y el mobiliario son confortables.	100%	-	-	100%	100%	100%
El horario es adecuado y facilita la atención.	100%	-	-	100%	100%	100%
El Centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad.	100%	-	-	100%	100%	100%
Es fácil contactar por teléfono o correo electrónico.	73%	-	-	100%	100%	20%
Ha sido atendido/a a la hora en que estaba citado/a.	100%	-	-	100%	100%	100%
La atención es personalizada y suficiente.	100%	-	-	100%	100%	100%
Se ha respetado la intimidad y la confidencialidad.	100%	-	-	100%	100%	100%
Los profesionales que le han atendido han estado bien coordinados/as.	100%	-	-	100%	100%	100%
Ha entendido la información que le han dado.	100%	-	-	100%	100%	100%
Ha podido expresar su opinión a los profesionales que le han atendido.	100%	-	-	100%	100%	100%
El personal conoce los temas que trata.	100%	-	-	100%	100%	100%
El personal ha comprendido cuáles eran sus necesidades concretas.	100%	-	-	100%	100%	100%
El personal ha sido amable y educado.	100%	-	-	100%	100%	100%
El personal ha resuelto todas sus dudas y problemas.	100%	-	-	100%	100%	100%
Está satisfecho/a con el trato recibido por el personal del centro.	100%	-	-	100%	100%	100%

5.10. ACTUACIONES DE CONTROL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS VINCULADAS AL SERVICIO (PEVS)

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

De las 250 prestaciones económicas previstas se han realizado 214, ya que 32 personas (13%) había causado baja en el centro o habían fallecido y 4 personas estaban duplicadas en los listados.

Número de actuaciones inspectoras	Planificación PGI 2021	Ejecución PGI 2021	Pevs no realizadas	N.º de centros
ANDALUCÍA	250	214	36	159
ALMERÍA	27	22	5	10
CÁDIZ	26	21	5	21
CÓRDOBA	27	21	6	17
GRANADA	55	49	6	34
HUELVA	18	18	0	12
JAÉN	49	48	1	30
MÁLAGA	20	18	2	15
SEVILLA	28	17	11	20

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	21	21	21	47	18	48	18	16	210	98,1%
NO	1	-	-	2	-	-	-	1	4	1,9%
TOTAL	22	21	21	49	18	48	18	17	214	100%

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	22	21	21	49	18	48	18	17	214	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	21	21	21	49	18	48	18	17	213	99,5%
NO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,5%

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 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	Número de Comunicaciones al Registro
ALMERÍA	47
CÁDIZ	23
CÓRDOBA	44
GRANADA	9
HUELVA	20
JAÉN	67
MÁLAGA	35
SEVILLA	47
TOTAL COMUNICACIONES AL REGISTRO	292

5.12. 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.	25
N.º de actuaciones formativas de otras administraciones y entidades con participación de personal inspector de la Inspección de Servicios Sociales.	4

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

- 33 personas han participado en la acción formativa semipresencial **“Aseguramiento del ejercicio de los derechos de las personas usuarias”** (IG2116H), de 25 horas de duración, celebrada del 21/09 al 07/10 en Granada, 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.

- 17 personas han participado en la acción formativa colaborativa online **Comunidad de Práctica “Inspección de Servicios Sociales de Andalucía”**, de 40 horas de duración, celebrada desde mayo hasta julio y dinamizada por dos miembros del equipo de inspectores. La comunidad de práctica (COP) persigue los objetivos de mejorar la calidad y eficacia de las actuaciones inspectoras, actualizar los protocolos de actuación de la Inspección de Servicios Sociales a las necesidades actuales partiendo de la práctica profesional y el saber del cuerpo de inspectores/as, y homogeneizar las prácticas y actuaciones inspectoras en las ocho provincias. Durante el proceso de trabajo se ha creado el procedimiento operativo de actuación inspectora de servicios sociales número 4 “Actuaciones inspectoras no presenciales en entidades, centros y servicios sociales”.

B) Distintos inspectores e inspectoras han participado a lo largo del año en 25 acciones formativas organizadas por el IAAP:

- Iniciativa mentor. Mentoría de equipos. Formación para la dirección. 32 horas. Presencial.
- Liderazgo para la innovación. 22 horas. Online.
- Habilidades personales y sociales. Trabajo en equipo y reuniones. 25 horas. Semipresencial.
- Gestión del cambio. 22 horas. Online.
- Compromiso e implicación personal. 22 horas. Online.
- Atención plena. 22 horas. Online.
- Claves para el cuidado mutuo y la colaboración en los equipos en tiempos de Covid 19. 20 horas. Online.
- Resiliencia. 22 horas. Online.
- Innovación colaborativa. 22 horas. Semipresencial.
- Cómo crear y dinamizar comunidades de práctica en la Administración Pública. 40 horas. Online.

- Storytelling digital y narrativa para la innovación. 22 horas. Online.
- Metodología para el impulso y desarrollo del grupo motor de la comunidad Innovanda 27 horas. Semipresencial.
- La tutela de las personas con discapacidad y las entidades tutelares. 25 horas. Online.
- Accesibilidad cognitiva, lenguaje claro y lectura fácil en los servicios sociales. 30 horas. Online.
- Integración de la perspectiva de género en la gestión pública. 50 horas. Online.
- Ergonomía, Riesgos Psicosociales y Organización del trabajo. 20 horas. Online.
- Prevención de Riesgos Laborales en la Junta de Andalucía. 20 horas. Online.
- Introducción al Teletrabajo. 45 horas. Online.
- Derechos y Deberes del personal funcionario de la Junta de Andalucía. 20 horas. Online.
- Potestad sancionadora y nuevo procedimiento administrativo sancionador. 50 horas. Online.
- Competencias Digitales: Soluciones prácticas para moverme en la red. 20 horas. Online.
- Hoja de Cálculo, nivel avanzado. 20 horas. Online.
- Manejo de OBI. 62 horas. Online.
- Inglés. 20 horas. Presencial.
- Inglés. 100 horas. Online.

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

- La Jefatura de la Inspección General de Servicios Sociales, junto con las jefaturas provinciales de Granada y Jaén, fue invitada del 25 al 27 de octubre por la Comunidad Autónoma de Castilla y León para impartir el curso **“Análisis y detección de indicadores de riesgo en las visitas a los Centros de Atención Residencial de mayores”**, de 20 horas de duración y dirigido al personal inspector de esa comunidad, lo que supuso un hito y un reconocimiento para la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía al poder compartir enfoques, valores, métodos y procedimientos de actuación propios.
- La Inspección de Cádiz participó en las Jornadas sobre **“Actuaciones frente a la Covid-19”** organizadas por la Consejería de Salud y Familias el 26 de mayo.
- La Inspección de Granada participó en el **III Congreso Nacional de Asprogrades “Retos de futuro: Las personas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento”**, celebrado en Granada del 28 al 29 de octubre.
- La Inspección de Jaén participó en el **Foro Virtual “Depresión y suicidio, saber que se puede”** organizado por la Escuela Andaluza de Salud Pública el 13 de octubre.
- Por último recoger que dos personas de la Inspección de Sevilla han realizado el Grado en Trabajo Social en la Universidad Nacional a Distancia UNED.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE ACTUACIÓN

En 2021 la Inspección Central de Servicios Sociales comenzó a revisar y actualizar sus procedimientos operativos de actuación a través de una comunidad de práctica, constituida por personal inspector de las 8 provincias y tutorizada por el Instituto Andaluz de Administración Pública. La comunidad de práctica (COP) se considera la mejor herramienta para el objetivo perseguido porque utiliza la colaboración y la puesta en valor de los conocimientos acumulados durante años de trabajo para la construcción de conocimiento útil e innovador, que permita la mejora del servicio público que se presta.

El resultado del trabajo de la COP en 2021, con su propio ritmo y calendario, fue la elaboración de un nuevo procedimiento de actuación inspectora que ya se encuentra implementado: el Procedimiento operativo para actuaciones inspectoras no presenciales en entidades, centros y servicios.

ALIANZAS

N.º de actuaciones en colaboración con la Inspección Sanitaria de la Junta de Andalucía	170
N.º de actuaciones en colaboración con el Ministerio Fiscal	65

A lo largo de todo el año y debido a la continuación de la alerta sanitaria por Covid-19, la colaboración y coordinación entre la Inspección Sanitaria y la de Servicios Sociales ha sido constante, tanto a nivel de Inspección Central como provincial, con comunicaciones a los centros, estudios de ratio de personal, valoración de planes de humanización y control del régimen de salidas y visitas. Las Comisiones Provinciales Sociosanitarias constituidas en 2020 y con presencia de ambas inspecciones, han funcionado de manera irregular en las distintas provincias.

Por otra parte, 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. Por ello, cada Inspección Provincial contactó con la persona titular de la Fiscalía Provincial para enviarle el PGI 2021, así como la Memoria anual de 2020 tras su publicación, y colaboró en todas aquellas solicitudes de informe sobre centros con diligencias penales abiertas por Covid-19.

Respecto a las Alianzas con la Inspección General de Servicios, además de la remisión del PGI 2021 y la Memoria 2020, el 15 de noviembre de 2021 se constituyó la **Comisión de la Inspección de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía**, regulada por la Orden de 1 de julio de 2021, presidida por la persona titular de la Secretaría General para la Administración Pública, y con el objetivo de ser un instrumento permanente de coordinación de las Inspecciones Generales de Servicios, Educativa, de Servicios Sanitarios y de los Servicios Sociales. Los centros de titularidad de la Junta de Andalucía son ámbito de actuación directa de la Inspección General de Servicios, que además tiene funciones de asesoramiento y colaboración en materias de su competencia.

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	304
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Servicios Sociales	58
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Infancia	127
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas	183
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión.	118
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)	48
N.º de actuaciones de cooperación y seguimiento del PGI con el Instituto Andaluz de la Mujer	16

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.

Especialmente se han realizado reuniones en relación al desarrollo e implementación de la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales, ya que la persona titular de la jefatura de la Inspección de Servicios Sociales es miembro de las 4 Comisiones de Seguimiento para la implantación de la Plataforma, por cada una de las Direcciones Generales de la Consejería, según lo recogido en la Orden de 26 de abril de 2021, sobre el procedimiento a seguir para la implantación de la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En 2021 la Inspección Central ha elaborado **36 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 otros **11 informes de carácter extraordinario**:

- Cinco informes para responder a preguntas parlamentarias.
- Cuatro informes de respuesta a solicitudes de acceso a información pública a través del Sistema Pid@.
- Un informe para responder al Defensor del Pueblo de España.
- Un informe a la ASSDA para responder al Tribunal de Cuentas.

5.13. 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 residenciales.

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 detectar necesidades y demandas con relación a la labor inspectora.

Del total de cuestionarios recibidos, el 48% corresponden a centros residenciales de personas mayores, el 35% a centros residenciales de personas con discapacidad, el 17 % a centros residenciales de menores, 2 % a centros que atienden a personas con enfermedad mental y 1,8% a centros de acogida para personas sin hogar.

NÚMERO DE CUESTIONARIOS EN CENTROS RESIDENCIALES DE SERVICIOS SOCIALES POR SECTORES

	Cuestionarios enviados						Cuestionarios recibidos						% cuestionarios recibidos respecto a los enviados					
	Total	Mayores	Discapacidad	Menores	E. Mental	P.sin Hogar	Total	Mayores	Discapacidad	Menores	E. Mental	P.sin Hogar	Total	Mayores	Discapacidad	Menores	E. Mental	P.sin Hogar
AND	1.069	531	344	145	22	27	602	289	208	82	12	11	56%	55%	61%	57%	55%	41%

NÚMERO DE CUESTIONARIOS RESPONDIDOS POR PROVINCIA

ANDALUCÍA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
602	61	76	106	83	39	73	79	85

RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS CUESTIONARIOS

Porcentaje de personas que responden SI a las siguientes cuestiones:					
	Mayores	Discapacid.	Menores	E. Mental	P. sin Hogar
El asesoramiento que le dio el personal inspector respecto a la subsanación de los incumplimientos detectados le ha resultado útil.	93,07%	88,74%	98,94%	100%	100%
El asesoramiento que le dio el personal inspector respecto a la organización y funcionamiento le ha resultado útil.	85,60%	78,74%	88,27%	91,67%	100%
¿Se ha ofrecido el personal inspector para resolver posibles dudas futuras, ofreciéndole datos de contacto?	90,88%	96,01%	98,57%	66,67%	80%

Porcentaje del 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	E. Mental	P. sin Hogar
Considera que el personal inspector visitó con interés las diferentes dependencias del centro.	89,80%	84,89%	96,05%	100%	100%
El personal inspector habló con las personas usuarias y se interesó por ellas.	91,36%	86,50%	90,36%	91,67%	100%
El personal inspector le escuchó de manera activa y con interés.	83,34%	89,02%	90,03%	75,01%	100%
El personal inspector le felicitó por algún aspecto de la organización o de la práctica asistencial.	66,36%	73,36%	63,99%	58,33%	90%
Considera que la Inspección de Servicios Sociales trabaja para garantizar los derechos de las personas usuarias de centros y servicios sociales.	75,23%	82,17%	78,28%	91,67%	90%

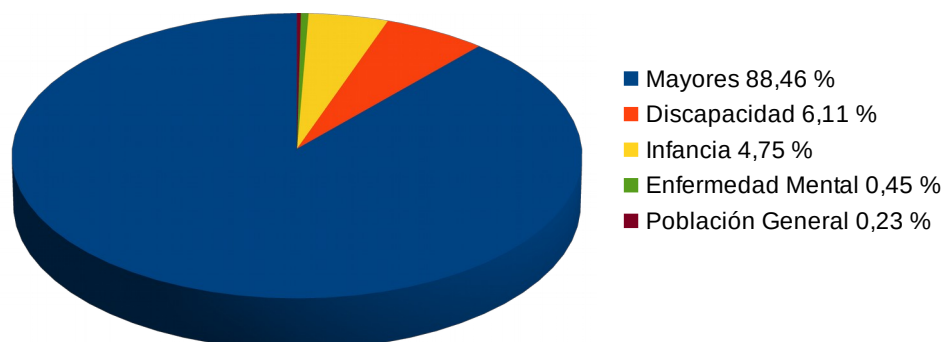
ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS

AÑO 2021

NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS EN 2021

SECTOR	TIPOLOGÍA DE CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	342	21	40	63	38	17	38	60	65
	Centros Día	48	4	4	7	6	1	10	7	9
	Viviendas Tuteladas	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Total Sector Personas Mayores		391	25	45	70	44	18	48	67	74
Personas con Discapacidad	Residencias Grav. Afec.	20	2	1	1	1	1	3	6	5
	Residencia de Adultos	6	1	-	2	-	1	1	1	-
	C. Día Ocupacionales	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Total Sector Personas con Discapacidad		27	3	1	4	1	2	4	7	5
Infancia y adolescencia	Centros de día	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Residencias	19	2	4	3	2	1	3	2	2
	Casas	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Total Sector Infancia y Adolescencia		21	3	4	3	2	1	3	2	3
Enfermedad Mental	Casas Hogar	1	-	1	-	-	-	-	-	-
	Viviendas supervisadas	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Total Sector Enfermedad Mental		2	-	1	-	-	-	1	-	-
Población general	Centros de Servicios Sociales Comunitarios	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Total Sector Población general		1	-	-	-	1	-	-	-	-
TOTAL		442	31	51	77	48	21	56	76	82

Actuaciones extraordinarias por sectores



ORIGEN DE LAS ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS

ORIGEN DE LA ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	NÚMERO DE ACTUACIONES
Informes de Ratio de personal.	194
Estudios o informes extraordinarios.	119
Llamadas al Teléfono del Mayor.	101
Quejas y reclamaciones.	11
Denuncias incompletas.	3
Seguimiento de centros.	3
Correo electrónico.	1
Otras causas.	10
TOTAL	442

MOTIVOS DE LAS ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS POR SECTORES

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	TOTAL	MAYORES	DISCAPACID.	INFANCIA	E.MENTAL
Cálculo de la ratio de personal	208	195	10	2	1
Estudios extraordinarios	119	94	7	17	1
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	39	38	1	-	-
Vulneración del derecho a un trato digno.	34	33	1	-	-
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	28	27	1	-	-
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.	21	21	-	-	-
Vulneración del derecho a la integridad física y moral.	18	12	6	-	-
Incumplimientos por motivos de la alimentación.	18	18	-	-	-
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades.	9	8	1	-	-
Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales.	9	9	-	-	-
Incumplimientos por falta falta de condiciones higiénico-sanitarias.	9	9	-	-	-
Vulneración del derecho a la información y participación.	7	7	-	-	-
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.	3	3	-	-	-
Vulneración del derecho a la intimidad.	2	1	1	-	-

Vulneración del derecho a no ser discriminado por ninguna causa.	2	2	-	-	-
Incumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.	1	1	-	-	-
Incumplimiento por exceso de usuarios	1	1	-	-	-
Incumplimiento por instalaciones en mal estado (luz, gas y electricidad)	1	1	-		
Otros	24	19	3	2	-
TOTAL	553	499	31	21	2

El número de motivos no coincide con el número de actuaciones por que una actuación puede tener más de un motivo.

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Informar al servicio competente de la actuación inspectora .	395	29	46	76	43	20	55	59	67
Archivar la denuncia.	113	0	20	21	24	14	19	1	14
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	96	15	8	22	13	2	10	9	17
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	65	14	10	1	20	4	2	-	14
Remitir copia de la denuncia a otra Inspección.	17	-	1	2	4	9	-	-	1
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	17	-	1	2	6	3	-	2	3
Iniciar procedimiento sancionador.	15	3	1	2	-	-	3	5	1
Realizar nueva actuación al centro antes de la finalización del año.	6	1	1	-	-	1	-		3
Remitir la denuncia al órgano competente.	9	-	-	-	1	8	-	-	-
Otras propuestas.	83	5	2	2	11	2	10	17	34
TOTAL	816	67	90	128	122	63	99	93	154

ACTUACIONES INSPECTORAS CON MOTIVO DE DENUNCIAS

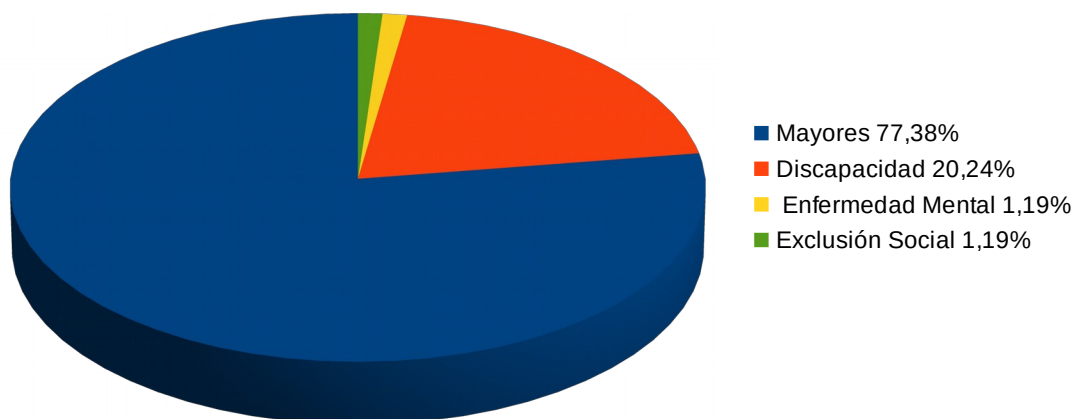
AÑO 2021

NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS CON MOTIVO DE DENUNCIA EN 2021

SECTOR	TIPOLOGÍA DE CENTRO	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Personas Mayores	Centros Residenciales	64	4	9	11	5	2	5	10	18
	Centros Día	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Total Sector Personas Mayores		65	4	9	12	5	2	5	10	18
Personas con Discapacidad	Residencias Grav. Afec.	13	1	-	2	-	-	-	1	9
	Residencia de Adultos	3	-	-	1	-	-	-	2	-
	C. Día Ocupacionales	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Total Sector Personas con Discapacidad		17	2	-	3	-	-	-	3	9
E. Mental	Viviendas supervisadas	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Total Sector Enfermedad Mental		1	-	-	-	-	-	-	1	-
Exclusión Social	Centros de acogida para marginados sin hogar	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Total Sector Exclusión Social		1	-	-	-	1	-	-	-	-
TOTAL		84	6	9	15	6	2	5	14	27

En el Sector de Infancia y adolescencia no se ha realizado ninguna denuncia

Denuncias por sectores



MOTIVOS DE LAS DENUNCIAS POR SECTORES DE POBLACIÓN

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	TOTAL	MAYORES	DISCAPACIDAD	E.MENTAL	EXCLUSIÓN SOCIAL
Vulneración del derecho a la integridad física y moral.	8	4	4	-	-
Vulneración del derecho a la intimidad.	2	1	-	1	-
Vulneración del derecho a un trato digno.	12	9	2		1
Vulneración al derecho a no ser discriminado por ninguna causa.	2	2	-	-	-
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.	7	7	-	-	-
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades.	9	8	1	-	-
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	35	33	2	-	-
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	31	27	4	-	-
Vulneración del derecho a la información y participación.	12	10	2	-	-
Incumplimientos de las condiciones mínimas materiales y funcionales.	2	-	1	-	1
Incumplimientos de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.	2	2	-	-	-
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.	1	-	1	-	-
Incumplimientos por falta de autorización administrativa.	1	-	1	-	-
Incumplimientos de la ratio de personal.	8	8	-	-	-
Incumplimientos por motivos de la alimentación.	8	8	-	-	-
Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias.	2	2	-	-	-
Otros incumplimientos.	9	7	2	-	-
TOTAL	151	128	20	1	2

El número de motivos no coincide con el de actuaciones porque una actuación puede tener más de un motivo.

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN INSPECTORA

Propuestas de actuación	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Archivar la denuncia	68	6	7	13	4	1	4	11	22
Informar al servicio competente de la actuación inspectora realizada.	34	6	2	7	6	2	2	5	4
Incluir el centro en futuros planes de inspección.	29	5	7	-	5	1	-	-	11
Remitir escrito de subsanación a la entidad.	10	2	2	-		-	1	1	4
Iniciar procedimiento sancionador.	6	1	1	-	1	-	1	2	-
Remitir copia de la denuncia a otra inspección	5	-	1	-	1	-	1	1	1
Realizar nueva actuación antes de terminar el año	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Remitir denuncia al órgano competente	1	-	1	-	-	-		-	-
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados.	1	-	-	-	1	-		-	-
Otras propuestas.	22	1	-	1	-	1	1	2	16
TOTAL	178	21	21	21	18	5	10	22	60