

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Familia y Asuntos Sociales

12 *ORDEN 664/2010, de 27 de abril, por la que se aprueba el Plan de Inspección en materia de servicios sociales para el año 2010.*

La perspectiva obtenida con los resultados del Plan de Inspección 2009 ha motivado, con las modificaciones producidas como consecuencia de la experiencia adquirida, la exportación de este modelo de verificación a otras áreas de actividad, con el objetivo de ir cumpliendo etapas en la consolidación de un modelo de actuación inspectora aplicable a todos los ámbitos competencia de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

En este sentido, el Gobierno de Madrid, como organización más cercana a los ciudadanos de su Comunidad, debe estar no solo atento a lo cotidiano, sino intentar anticiparse a las tendencias previsibles de futuro, relacionando las disponibilidades presupuestarias de un entorno económico cambiante con la sedimentación de los logros conseguidos en la consecución de estándares de calidad, no solo en la prestación de los servicios propios, sino también en los que suministran los proveedores externos, verificación proporcionada por un régimen de actuaciones inspectoras que coadyuve en la consecución de los fines deseados.

El Plan de Inspección para el año 2009 ha supuesto la puesta en marcha de un nuevo modelo de actuación inspectora que, garantizando el cumplimiento de la normativa actual, tiene como objetivo prioritario incrementar la calidad de la atención que reciben y perciben los usuarios de los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid. El cumplimiento de la totalidad de los objetivos y actuaciones que se planteaba el Plan no puede, por tanto, agotar este modelo. El Plan de Inspección en materia de Servicios Sociales para el año 2010, se concibe como una continuación y consolidación de los objetivos planteados en 2009.

Por este motivo, se mantienen las líneas de actuación definidas durante el año 2009, a las que se añade una nueva, cuyo objeto es incrementar aún más la efectividad de la actuación inspectora. Se prevé utilizar la zonificación de Servicios Sociales como criterio previo en la selección y distribución de los centros y servicios entre el personal que ejerce la función inspectora, manteniendo en todo caso, tanto la aleatoriedad como la confidencialidad que siempre han inspirado este proceso.

Asimismo, se refuerzan las actuaciones contenidas en el resto de las líneas. Así, se prevé la ejecución de acciones formativas adaptadas a las líneas y objetivos del Plan de Inspección mediante el diseño de un Plan de Formación Continua Permanente y la información y apoyo a las personas responsables de los centros y Servicios de Acción Social a través de sesiones informativas trimestrales.

Igualmente, se recoge la creación de la UAQSS (Unidad de Atención de Quejas y Sugerencias de los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid) como único canal de entrada de las quejas y sugerencias de los ciudadanos.

El principio rector que inspira la elaboración de todos los Planes es el de trascender la observancia por los centros y servicios de la normativa vigente en materia de requisitos materiales y funcionales y del respeto a los derechos de las personas destinatarias de los Servicios Sociales, con el decidido propósito de afianzar para el futuro un entorno regido por criterios de transparencia en los procedimientos de control, y de coherencia y seguridad jurídica para las entidades que colaboran con la Administración.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, y en el ejercicio de las competencias de desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de los grupos sociales necesitados de especial atención otorgadas a la Comunidad de Madrid en su Estatuto de Autonomía, y a tenor de las facultades que me han sido atribuidas por la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los centros y Servicios Sociales de Acción Social y de Mejora de Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 8/2009, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña,

DISPONGO

Artículo 1*Aprobación del Plan de Inspección para el año 2010*

Se aprueba el Plan de Inspección en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid para el año 2010, que figura como Anexo a esta Orden.

Artículo 2*Autorización para el desarrollo del Plan de Inspección*

Se autoriza a la Secretaría General Técnica de Familia y Asuntos Sociales para que adopte las medidas necesarias para la ejecución de las líneas de actuación establecidas en el Plan de Inspección para el año 2010.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Memoria Anual de Ejecución y Evaluación

1. Se elaborará una Memoria que contendrá las actuaciones efectuadas en la realización del Plan de Inspección, así como aquellas otras actuaciones inspectoras que se hayan desarrollado durante el año 2010.

2. Para potenciar la mejora continua del funcionamiento de la Inspección, esta realizará las autoevaluaciones del grado de cumplimiento de los objetivos y de las líneas de actuación previstas en el Plan de Inspección, plasmando sus resultados en la Memoria Anual.

DISPOSICIÓN FINAL

Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 27 de abril de 2010.

La Consejera de Familia y Asuntos Sociales,
ENGRACIA HIDALGO TENA

ANEXO

**PLAN DE INSPECCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL AÑO 2010****1. Objetivos generales**

1.1. Velar para que los destinatarios de los Servicios Sociales reciban y perciban que la atención que se les presta es la más adecuada a sus necesidades garantizando el respeto a sus derechos.

1.2. Verificar el correcto funcionamiento de los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social y contribuir al mantenimiento del nivel de calidad exigible para garantizar la satisfacción de los usuarios.

2. Objetivos específicos

2.1. Verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de los Servicios Sociales, derivadas de la modificación normativa en esta materia.

2.2. Fomentar el diálogo y la colaboración con los Agentes del sector de atención a personas dependientes.

2.3. Definir modelos normalizados de cuestionarios y entrevistas diseñados y adaptados a los Servicios de Acción Social.

2.4. Colaborar en el control de la adecuada utilización de los fondos públicos dirigidos a la prestación de Servicios Sociales, con las unidades implicadas en su gestión.

2.5. Implantación de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los instrumentos y actuaciones de control.

3. Líneas de actuación

Línea I. Comprobación del respeto de los derechos reconocidos a los usuarios de los Servicios Sociales y especialmente a quienes utilizan los centros de atención diurna y residencial.

Actuación:

La verificación del cumplimiento de estos derechos de los usuarios se realizará:

- Por la observación directa de los inspectores.
- A través de la información suministrada por los profesionales del centro.
- Mediante entrevistas personalizadas con usuarios o, en su caso, personas de su entorno cercano.

Línea II. Control del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales mínimos establecidos para el funcionamiento de los centros de Servicios Sociales y los Servicios de Acción Social.

Actuaciones:

Primera.—Comprobar que los requisitos exigidos para la prestación de Servicios Sociales se cumplen en los términos establecidos en la normativa vigente.

Los centros de atención diurna y residenciales serán inspeccionados, al menos una vez, pudiendo realizarse las visitas en cualquier momento, incluyendo horario nocturno y fines de semana.

Los centros residenciales para personas con discapacidad intelectual y para personas con enfermedad mental se inspeccionarán al menos dos veces en el año 2010.

Durante 2010 se inspeccionarán la totalidad de los Servicios de Acción Social dirigidos a personas con discapacidad intelectual y a personas con enfermedad mental y, al menos, el 20 por 100 del resto de servicios registrados en la Comunidad de Madrid.

Segunda.—Verificación de los datos declarados en las comunicaciones previas por las entidades prestadoras de Servicios Sociales que inicien su actividad en 2010.

Tercera.—Seguimiento de las incidencias susceptibles de subsanación detectadas en las actuaciones inspectoras.

Cuarta.—Comprobación de la subsanación de los hechos sancionados en 2009.

Línea III. Conocimiento del grado de cumplimiento de los contratos de gestión de servicio público y convenios mediante los cuales la Comunidad de Madrid presta indirectamente Servicios Sociales.

Actuación:

Definición y puesta en marcha de un sistema único de coordinación y comunicación entre la Inspección y los responsables de la dirección y control de los conciertos de plazas en centros de Servicios Sociales, que garantice:

- La homogeneidad de los criterios utilizados para verificar la adecuada prestación de los servicios.
- Un flujo de información ágil entre las unidades que se relacionan con los prestadores de Servicios Sociales.

Línea IV. Análisis y evaluación del grado de calidad del Sistema de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid.

Actuaciones:

Primera.—Comprobación del cumplimiento de las obligaciones relativas a la evaluación de calidad que, para los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social, establece el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Segunda.—Obtención de información sobre la percepción del nivel de calidad de los servicios recibidos en los centros destinados a personas con discapacidad intelectual y a personas con enfermedad mental.

Línea V. Optimización de la efectividad de la actuación inspectora.

Actuación:

Distribución de las inspecciones conforme a la zonificación de Servicios Sociales, que permita:

- Obtener una visión global sobre los recursos disponibles y su situación por Áreas.
- Garantizar una distribución territorial equitativa de las actuaciones inspectoras.

Línea VI. Formación continua del personal inspector.

Actuación:

Primera.—Diseño de un Plan de formación continua permanente del personal inspector.

Segunda.—Ejecución de acciones formativas, adaptadas a las líneas y objetivos del presente Plan de Inspección.

Línea VII. Información y apoyo a las personas responsables y a los usuarios de los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social.

Actuaciones:

Primera.—Asesoramiento a las personas responsables de los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social sobre el cambio normativo en materia de Servicios Sociales y los objetivos y actuaciones definidos en el presente Plan de Inspección, a través de sesiones informativas trimestrales impulsadas por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

Segunda.—Información y atención a los usuarios y su entorno cercano, a través de la unidad de atención de quejas y sugerencias y de las actuaciones de inspección.

Línea VIII. Conocimiento del grado de satisfacción del trabajo desempeñado por la Inspección.

Actuación:

Primera.—Medición de la valoración de los Directores de los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social inspeccionados, sobre la efectividad y satisfacción del servicio público prestado por la Inspección.

Segunda.—Realización de encuestas a los usuarios y a su entorno cercano para conocer su percepción en relación con la calidad del Servicio Público de Inspección.

Línea IX. Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos previstos y valoración de las líneas de actuación.

Actuación:

Elaboración de una Memoria Anual de Ejecución y Evaluación en la que se recogerán las actuaciones desarrolladas en cumplimiento del Plan de Inspección y en la que se reflejarán las acciones realizadas y el grado de consecución de los objetivos previstos.

(03/17.736/10)