

Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

RESOLUCIÓ de 27 de desembre de 2018, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual s'aprova el II Pla d'Inspecció dels Serveis Socials de la Comunitat Valenciana 2019 - 2022. [2018/12357]

I

De conformitat amb l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, la Generalitat té competència exclusiva en matèria de serveis socials.

Fent ús d'aquestes competències s'aprova la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el Sistema de Serveis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. El capítol I del títol VII, dedicat a les garanties en la qualitat dels serveis, desplega en els seus articles 69 a 75 la funció inspectora.

Tal com indica l'article 69, correspon a la conselleria competent en matèria de serveis socials la funció inspectora de les entitats, centres i serveis de serveis socials, ja siguen públics o privats.

El Decret 7/2015, de 29 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen les conselleries en què s'organitza l'Administració de la Generalitat.

En desplegament de l'esmentat decret, es va dictar el Decret 103/2015, de 7 de juliol, del Consell, que establia l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat.

Per part seua, el Decret 14/2018, de 23 de febrer, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, estableix com un òrgan de la Sotssecretaria la Subdirecció General de Planificació, Ordenació, Avaluació i Qualitat que inclou dins de la seua estructura el Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis.

Entre les funcions que corresponen al citat servei, es troba l'exercici de la funció inspectora sobre les persones físiques o entitats que realitzen activitats de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, així com sobre els centres o serveis, públics o privats, que desenvolupen aquest tipus d'activitats.

II

La funció inspectora, per la seua adscripció orgànica en la Sotssecretaria, adquireix un caràcter centralitzat, amb capacitat d'actuació en les tres direccions territorials en les quals es descentralitza l'acció de la conselleria, i transversal, amb capacitat d'actuació en l'àmbit de totes la direccions generals en les quals s'organitza la conselleria.

Al seu torn, per la seua adscripció orgànica en la Subdirecció General de Planificació, Ordenació, Avaluació i Qualitat, la funció inspectora adquireix una missió i una labor de control amb la finalitat de vetlar pels drets dels usuaris i comprovar el compliment de les normes; i de prevenció, a través del seguiment, supervisió i assessorament de centres i serveis així com l'avaluació dels nivells de qualitat i proposta de programes de millora.

Pels seus objectius bàsics, la funció inspectora adquireix un caràcter instrumental, això és, està dirigida a servir de font d'informació, verificació, comprovació i proposta al conjunt d'òrgans que formen l'estructura de la Conselleria, que utilitzaran aquesta funció per al millor compliment de les seues respectives competències.

El caràcter centralitzat i transversal del Servei, així com el seu caràcter instrumental, obliga d'altra banda, a una tasca de coordinació i col·laboració amb la resta d'unitats orgàniques en la qual s'estructura la Conselleria.

L'amplitud de recursos i d'aspectes susceptibles d'inspecció en l'àrea dels Serveis Socials i l'extensió de l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana fa necessària i imprescindible la tasca de fitar i determinar objectius anuals o pluriennals, segons els criteris i principis de la planificació, que garantisquen uns mínims d'eficàcia i eficiència d'aquest servei.

Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

RESOLUCIÓN de 27 de diciembre de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se aprueba el II Plan de Inspección de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana 2019 - 2022. [2018/12357]

I

De conformidad con el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, la Generalitat tiene competencia exclusiva en materia de Servicios Sociales.

En uso de dichas competencias se aprueba la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana. El capítulo I del título VII, dedicado a las garantías en la calidad de los servicios, desarrolla en sus artículos 69 a 75 la función inspectora.

Tal como indica el artículo 69, corresponde a la conselleria competente en materia de Servicios Sociales la función inspectora de las entidades, centros y servicios de Servicios Sociales, ya sean públicos o privados.

El Decreto 7/2015, de 29 de junio, del presidente de la Generalitat, por el que se determinan las consellerias en que se organiza la Administración de la Generalitat.

En desarrollo del mencionado decreto, se dictó el Decreto 103/2015, de 7 de julio, del Consell, que establecía la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat.

Por su parte, el Decreto 14/2018, de 23 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, establece como un órgano de la Subsecretaría la Subdirección General de Planificación, Ordenación, Evaluación y Calidad que incluye dentro de su estructura el Servicio de Acreditación e Inspección de Centres y Servicios.

Entre las funciones que corresponden al citado Servicio, se encuentra el ejercicio de la función inspectora sobre las personas físicas o entidades que realicen actividades de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como sobre los centros o servicios, públicos o privados, que desarrollen tal tipo de actividades.

II

La función inspectora, por su adscripción orgánica en la Subsecretaría, adquiere un carácter centralizado, con capacidad de actuación en las tres direcciones territoriales en las que se descentraliza la acción de la conselleria, y transversal, con capacidad de actuación en el ámbito de todas las direcciones generales en las que se organiza la conselleria.

A su vez, por su adscripción orgánica en la Subdirección General de Planificación, Ordenación, Evaluación y Calidad la función inspectora adquiere una misión y una labor de control con el fin de velar por los derechos de los usuarios y comprobar el cumplimiento de las normas; y de prevención, a través del seguimiento, supervisión y asesoramiento de centros y servicios así como la evaluación de los niveles de calidad y propuesta de programas de mejora.

Por sus objetivos básicos, la función inspectora adquiere un carácter instrumental, esto es, está dirigida a servir de fuente de información, verificación, comprobación y propuesta al conjunto de órganos que forman la estructura de la conselleria, que utilizarán esta función para el mejor desempeño de sus respectivas competencias.

El carácter centralizado y transversal del Servicio, así como su carácter instrumental, obliga por otro lado, a una tarea de coordinación y colaboración con el resto de unidades orgánicas en la que se estructura la conselleria.

La amplitud de recursos y de aspectos susceptibles de inspección en el área de los Servicios Sociales y la extensión del ámbito territorial de la Comunidad Valenciana hace necesaria e imprescindible la tarea de acotar y determinar objetivos anuales o plurianuales, según los criterios y principios de la planificación, que garanticen unos mínimos de eficacia y eficiencia de este Servicio.



En conseqüència, resulta necessari disposar d'un Pla d'Inspecció que estableisca els criteris d'actuació, prioritze els objectius a aconseguir i demarque la metodologia en les actuacions d'inspecció.

III

Per la Resolució de 31 de març de 2015, de la consellera de Benestar Social, es va aprovar el I Pla d'Inspecció dels Serveis Socials de la Comunitat Valenciana per al període 2015 – 2018.

Aquest Pla ha sigut el primer a situar l'actuació de la funció inspectora dels serveis socials en l'esfera de la planificació estratègica i amb ell es responia la necessitat de donar compliment al que es disposa en l'article 9.3.2.j de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.

Transcorregut el període per al qual estava previst aquest primer pla, cal valorar que s'ha convertit en un bon instrument de planificació i estructuració del Servei d'Inspecció on destaca que s'han assentat diversos pilars bàsics.

D'una banda la planificació de la inspecció en dos nivells: un de caràcter públic, vinculant i pluriennal (el Pla d'Inspecció) i un altre de caràcter reservat, flexible i anual (Programa Anual Bàsic). Dos nivells que han permès garantir la transparència deguda en l'actuació d'un organisme públic i per un altre preservar la necessària reserva d'una funció com és la inspecció de centres i serveis.

L'articulació i coherència entre aquests dos nivells ha sigut possible gràcies a la metodologia seguida per a l'elaboració dels diferents programes anuals bàsics recollits en el Pla d'Inspecció.

D'altra banda, la metodologia de la intervenció prevista en el Pla d'Inspecció ha permès consolidar una caracterització del Servei d'Inspecció dins de l'estructura de la conselleria, dotant-lo del seu caràcter instrumental, centralitzat i transversal. Així mateix ha permès aferrar un enfocament i unes actuacions pròpies d'actuació com és la defensa dels drets dels usuaris com a primer objecte de la inspecció, el control del compliment normatiu, la valoració de la qualitat assistencial, la propostes de millora als operadors socials i la col·laboració amb els òrgans directius com altres objectius essencials. De la mateixa manera el I Pla d'Inspecció ha permès acreditar uns procediments recognoscibles tant davant els òrgans directius de la conselleria com davant els agents socials i titulars de centres i serveis.

D'altra banda les cinc línies d'actuació recollides en el I Pla d'Inspecció des de les quals s'han ordenat les actuacions dels Programes Anuals Bàsics s'han revelat com a guies necessàries per a compondre l'estratègia d'intervenció de la inspecció. No obstant això, cal fer la següent avaluació d'aquestes:

Dues de les línies (Supervisió i control de centres i serveis; Detecció i verificació de la qualitat assistencial) s'han demostrat valuoses a l'hora d'ordenar les propostes dels òrgans directius tant de caràcter ordinari com de caràcter extraordinari i han permès, així mateix, incorporar les actuacions de caràcter imprevisible que s'han anat generant. Aquestes dues línies es mantenen en el II Pla d'Inspecció, si bé reformulades.

Una altra línia (Optimitzar l'actuació d'inspecció) s'ha demostrat fecunda a l'hora de potenciar i millorar el Servei d'Inspecció i s'estima necessari mantindre-la en el II Pla d'Inspecció, si bé reformulada.

Una altra (Actualització del registre) ha esgotat la seua funcionalitat en aconseguir-se els objectius previstos en ella i ja no té raó de ser actualment.

Una altra línia (Control de subvencions i prestacions econòmiques) s'ha demostrat com una línia escassament operativa i funcional al no ser un objecte específic de la funció inspectora i al fet que el control de subvencions i prestacions és un objectiu comprés dins de qualsevol tipus d'inspecció i, a més, el seguiment més continuat recau en altres unitats administratives de la conselleria, per la qual cosa no té raó de ser mantindre-la.

Des d'aquesta ràpida i succinta avaluació de les línies d'actuació del I Pla d'Inspecció es proposa la nova organització de l'acció inspectora en quatre línies bàsiques per al II Pla tal com queda exposat en l'apartat 6 de l'annex I.

En consecuencia, resulta necesario disponer de un Plan de Inspección que establezca los criterios de actuación, priorice los objetivos a lograr y demarque la metodología en las actuaciones de inspección.

III

Por la Resolución de 31 de marzo de 2015, de la consellera de Bienestar Social, se aprobó el I Plan de Inspección de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana para el periodo 2015 – 2018.

Dicho Plan ha sido el primero en situar la actuación de la función inspectora de los Servicios Sociales en la esfera de la planificación estratégica y con él se respondía a la necesidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9.3.2.j de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana.

Transcurrido el periodo para el que estaba previstos este primer Plan, cabe valorar que el mismo se ha convertido en un buen instrumento de planificación y estructuración del Servicio de Inspección donde destaca que se han asentado varios pilares básicos.

Por un lado la planificación de la inspección en dos niveles: uno de carácter público, vinculante y plurianual (el Plan de Inspección) y otro de carácter reservado, flexible y anual (Programa Anual Básico). Dos niveles que han permitido garantizar la transparencia debida en la actuación de un organismo público y por otro preservar la necesaria reserva de una función como es la inspección de centros y servicios.

La articulación y coherencia entre estos dos niveles ha sido posible gracias a la metodología seguida para la elaboración de los distintos programas anuales básicos recogidos en el Plan de Inspección.

Por otro lado la metodología de la intervención prevista en el Plan de Inspección ha permitido consolidar una caracterización del Servicio de Inspección dentro de la estructura de la conselleria, dotándolo de su carácter instrumental, centralizado y transversal. Asimismo ha permitido afianzar un enfoque y unas actuaciones propias de actuación como es la defensa de los derechos de los usuarios como primer objeto de la inspección, el control del cumplimiento normativo, la valoración de la calidad asistencial, la propuestas de mejora a los operadores sociales y la colaboración con los órganos directivos como otros objetivos esenciales. Del mismo modo el I Plan de Inspección ha permitido acreditar unos procedimientos reconocibles tanto ante los órganos directivos de la conselleria como ante los agentes sociales y titulares de centros y servicios.

Por otro lado las cinco líneas de actuación recogidas en el I Plan de Inspección desde las que se han ordenado las actuaciones de los Programas Anuales Básicos se han revelado como guías necesarias para componer la estrategia de intervención de la inspección. No obstante cabe hacer la siguiente evaluación de las mismas:

Dos de ellas (supervisión y control de centros y servicios; detección y verificación de la calidad asistencial) se han demostrado valiosas a la hora de ordenar las propuestas de los órganos directivos tanto de carácter ordinario como de carácter extraordinario y han permitido, asimismo, incorporar las actuaciones de carácter imprevisible que se han ido generando. Estas dos líneas se mantienen en el II Plan de Inspección si bien reformuladas.

Otra de ellas (optimizar la actuación de inspección) se ha demostrado fecunda a la hora de potenciar y mejorar el Servicio de Inspección y se estima necesario mantenerla en el II Plan de Inspección si bien reformulada.

Otra de ellas (actualización del registro) ha agotado su funcionalidad al conseguirse los objetivos previstos en ella y ya no tiene razón de ser actualmente.

Otra de ellas (control de subvenciones y prestaciones económicas) se ha demostrado una línea escasamente operativa y funcional al no ser un objeto específico de la función inspectora ya que el control de subvenciones y prestaciones es un objetivo comprendido dentro de cualquier tipo de inspección y, además, el seguimiento más continuado recau en otras unidades administrativas de la conselleria, por lo que no tiene razón de ser el mantenerla.

Desde esta rápida y sucinta evaluación de las líneas de actuación del I Plan de Inspección se propone la nueva organización de la acción inspectora en cuatro líneas básicas para el II Plan tal como queda expuesto en el apartado 6 del anexo I.

Per tot el que s'ha exposat, i per raó de les atribucions conferides pel Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, resolc:

Primer

Aprovar el II Pla d'Inspecció dels Serveis Socials de la Comunitat Valenciana 2019 – 2022, que es conté en l'annex I.

Segon

Publicar la present resolució en *el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, amb advertiment que s'esgota la via administrativa i contra aquesta es podrà interposar un recurs potestatiu de reposició davant la vicepresidenta i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en el termini d'un mes, o ser impugnada directament davant l'ordre jurisdiccional contenciosa administrativa.

València, 27 de desembre de 2018.– La vicepresidenta del Consell i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives: Mónica Oltra Jarque

ANNEX I

*II Pla d'Inspecció dels Serveis Socials
de la Comunitat Valenciana 2019 – 2022*

1. Òrgan responsable

Correspon a la Sotssecretaria, a través de la Subdirecció General de Planificació, Ordenació, Avaluació i Qualitat i del Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis, la funció inspectora dels serveis socials.

2. Àmbit d'aplicació

2.1. Àmbit territorial

La funció inspectora s'estén al territori geogràfic de la Comunitat Valenciana i a aquells centres i serveis que, estant físicament situats fora del territori de la Comunitat Valenciana, atengueren persones d'aquesta Comunitat per acords subscrits amb l'Administració de la corresponent comunitat autònoma i, en aquest últim cas, sempre amb coordinació amb els serveis d'inspecció d'aquestes.

2.2. Àmbit subjectiu

L'activitat inspectora s'estén a les persones físiques o entitats que realitzen activitats de serveis socials en el territori de la Comunitat Valenciana, així com sobre els centres i serveis públics o privats que desenvolupen tal tipus d'activitat.

3. Temporalitat del pla

El present Pla d'Inspecció té un caràcter pluriennal i està dissenyat per als anys 2019 – 2022

4. Objectius i funcions

L'activitat inspectora té com a objectius vetlar pel respecte dels drets de les persones usuàries de serveis socials així com que les persones reben una atenció adequada a les seues necessitats, a través de les següents funcions:

- a) Comprovar que els centres i serveis d'acció social compleixen la normativa que els és aplicable segons la seua tipologia.
- b) Controlar el compliment dels nivells de qualitat dels serveis socials que es presten a la Comunitat Valenciana.
- c) Proposar a les direccions generals competents els plans de millora en la qualitat dels serveis i informar dels resultats de la seua activitat inspectora.
- d) Facilitar assessorament i informació a les persones interessades sobre els seus drets i deures així com la forma de complir les disposicions vigents sobre la matèria.

5. Procediment

El present Pla d'Inspecció està compost pel Programa Anual Bàsic a aplicar en cadascun dels períodes anuals que comprén el seu àmbit temporal.

El Programa Anual Bàsic serà elaborat pel Servei d'Acreditació i Inspecció d'acord amb les directrius que de comú acord s'establisquen en coordinació amb les direccions generals de la conselleria.

Por lo expuesto, y en virtud de las atribuciones conferidas por el Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, resuelvo:

Primero

Aprobar el II Plan de Inspección de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana 2019 – 2022, que se contiene en el anexo I.

Segundo

Publicar la presente resolución en *el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, con advertencia de que se agota la vía administrativa y contra la misma se podrá interponer recurso potestativo de reposición ante la vicepresidenta del Consell y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el plazo de un mes, o ser impugnada directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

València, 27 de diciembre de 2018.– La vicepresidenta del Consell y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas: Mónica Oltra Jarque

ANEXO I

*II Plan de Inspección de los Servicios Sociales
de la Comunitat Valenciana 2019 – 2022*

1. Órgano responsable

Corresponde a la Subsecretaría, a través de la Subdirección General de Planificación, Ordenación, Evaluación y Calidad y del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios, la función inspectora de los servicios sociales.

2. Ámbito de aplicación

2.1. Ámbito territorial

La función inspectora se extiende al territorio geográfico de la Comunitat Valenciana y a aquellos centros y servicios que, estando físicamente ubicados fuera del territorio de la Comunitat Valenciana, atendieran a personas de esta Comunidad por acuerdos suscritos con la Administración de la correspondiente comunidad autónoma y, en este último caso, siempre con coordinación con los servicios de inspección de estas.

2.2. Ámbito subjetivo

La actividad inspectora se extiende a las personas físicas o entidades que realicen actividades de servicios sociales en el territorio de la Comunitat Valenciana, así como sobre los centros y servicios públicos o privados que desarrollan tal tipo de actividad.

3. Temporalidad del Plan

El presente Plan de Inspección tiene un carácter plurianual y está diseñado para los años 2019 – 2022

4. Objetivos y funciones

La actividad inspectora tiene como objetivos velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de servicios sociales así como por que las personas reciban una atención adecuada a sus necesidades, a través de las siguientes funciones:

- a) Comprobar que los centros y servicios de acción social cumplen con la normativa que les es de aplicación según su tipología
- b) Controlar el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios sociales que se presten en la Comunitat Valenciana
- c) Proponer a las Direcciones Generales competentes los planes de mejora en la calidad de los servicios e informar de los resultados de su actividad inspectora
- d) Facilitar asesoramiento e información a las personas interesadas sobre sus derechos y deberes así como la forma de cumplir las disposiciones vigentes sobre la materia

5. Procedimiento

El presente Plan de Inspección está compuesto por el Programa Anual Básico a aplicar en cada uno de los periodos anuales que comprende su ámbito temporal.

El Programa Anual Básico será elaborado por el Servicio de Acreditación e Inspección de acuerdo con las directrices que de común acuerdo se establezcan en coordinación con las direcciones generales de la conselleria.



Per a la confecció del Programa Anual Bàsic les direccions generals, prèvia consulta amb les direccions territorials, proposaran al final de cada any les actuacions d'inspecció que estimen necessàries que han de realitzar-se a l'any següent per al millor compliment dels seus objectius.

A aquest efecte, es constituirà una comissió de coordinació, composta per un membre de cadascuna de les direccions generals, el/la titular de la Subdirecció General de Planificació, Ordenació, Avaluació i Qualitat i el/la titular del Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis, a fi de participar en l'elaboració del Programa Anual Bàsic, així com proposar les accions correctives que, si escau, resulten necessàries i les mesures que consideren pertinents com a conseqüència de l'execució del programa.

El Programa Anual Bàsic contindrà les actuacions inspectores de caràcter ordinari previstes, que es detallen posteriorment, així com les que s'incorporen de manera extraordinària, això és:

– Les que es produïsquen per la presentació de denúncies, queixes i reclamacions

– Les que es demanen en el transcurs de l'any bé per un òrgan directiu, bé a iniciativa del mateix Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis, i sempre de manera raonada i motivada

De conformitat amb el seu contingut, el Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis serà el responsable de definir i elaborar el calendari de visites i qualsevol altra actuació de control que s'estime pertinent.

El Programa Anual Bàsic és un document de caràcter reservat de la Subdirecció General de Planificació, Ordenació, Avaluació i Qualitat.

Anualment es farà una memòria on s'avalua el grau de compliment dels objectius proposats en el Programa Anual Bàsic.

6. Línies d'actuació

A fi d'ordenar les actuacions de control del Programa Anual Bàsic, aquestes es faran sobre les següents línies bàsiques d'actuació:

– Línia 1. Supervisió i control de centres i serveis
1.1. Peticions d'òrgans directius amb caràcter ordinari
1.2. Peticions d'òrgans directius amb caràcter extraordinari o sobrevingut

– Línia 2. Detecció i verificació de la qualitat assistencial
2.1. Comprovació de denúncies
2.2. D'ofici a proposta del mateix Servei d'Inspecció
2.3. Comprovació de requeriments
2.4. Inspecció de centres i serveis de nova autorització
2.5. Inspecció de centres i serveis amb modificació substancial

– Línia 3. Desenvolupament de campanyes específiques
3.1. Valoració d'una tipologia concreta de recurs (sobre una mostra representativa)

3.2. Valoració de serveis concrets prestats per una mateixa tipologia de recurs

3.3. Valoració d'aspectes concrets de funcionament

– Línia 4. Optimitzar l'actuació d'inspecció
4.1. Formació i preparació d'inspectors
4.2. Revisió de protocols i procediments d'actuació
4.3. Revisió organitzativa, metodològica i logística

En qualsevol actuació d'inspecció, amb independència dels motius que l'hagen originada i dels objectius concrets que es perseguïsquen, es posarà l'accent en la comprovació dels drets de les persones en relació amb els serveis socials i, especialment, els reconeguts en el títol VIII de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, en l'article 43.1.e.3 del Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern Valencià, així com en la normativa sectorial que resulte d'aplicació. Entesa aquesta normativa com a vigent o, si escau, aquella que la substituïska.

Línia 1. Supervisió i control de centres i serveis

Tots els centres i serveis d'acció social han de coordinar-se amb l'Administració i queden sotmesos a la funció inspectora.

Les actuacions d'inspecció proposades en aquesta línia tindran per objecte comprovar que el recurs compleix els requisits normatius quant a condicions materials i funcionals segons la seua tipologia i que el servei que es presta està dins dels nivells de qualitat exigibles.

Para la confección del Programa Anual Básico las Direcciones Generales, previa consulta con las direcciones territoriales, propondrán al final de cada año las actuaciones de inspección que estimen necesarias que deben realizarse al año siguiente para el mejor cumplimiento de sus objetivos.

A tal efecto, se constituirá una Comisión de Coordinación, composta por un miembro de cada una de las direcciones generales, el/la titular de la Subdirección General de Planificación, Ordenación, Evaluación y Calidad y el/la titular del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios, con el objeto de participar en la elaboración del Programa Anual Básico, así como proponer las acciones correctivas que, en su caso, resulten necesarias y las medidas que consideren pertinentes como consecuencia de la ejecución del Programa.

El Programa Anual Básico contendrá las actuaciones inspectoras de carácter ordinario previstas, que se detallan posteriormente, así como las que se incorporen de manera extraordinaria, esto es:

– Las que se produzcan por la presentación de denuncias, quejas y reclamaciones

– Las que se demanden en el transcurso del año bien por un órgano directivo, bien a iniciativa del propio Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios, y siempre de manera razonada y motivada

De conformidad con su contenido, el Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios será el responsable de definir y elaborar el calendario de visitas y cualquier otra actuación de control que se estime pertinente.

El Programa Anual Básico es un documento de carácter reservado de la Subdirección General de Planificación, Ordenación, Evaluación y Calidad.

Anualmente se hará una memoria donde se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el Programa Anual Básico.

6. Líneas de actuación

Con objeto de ordenar las actuaciones de control del Programa Anual Básico, estas se harán sobre las siguientes líneas básicas de actuación:

– Línea 1. Supervisión y control de centros y servicios
1.1. Peticiones de órganos directivos con carácter ordinario
1.2. Peticiones de órganos directivos con carácter extraordinario o sobrevenido

– Línea 2. Detección y verificación de la calidad asistencial
2.1. Comprobación de denuncias
2.2. De oficio a propuesta del propio Servicio de Inspección
2.3. Comprobación de requerimientos
2.4. Inspección de centros y servicios de nueva autorización
2.5. Inspección de centros y servicios con modificación sustancial

– Línea 3. Desarrollo de campañas específicas
3.1. Valoración de una tipologia concreta de recurso (sobre una muestra representativa)

3.2. Valoración de servicios concretos prestados por una misma tipologia de recurso

3.3. Valoración de aspectos concretos de funcionamiento

– Línea 4. Optimizar la actuación de inspección
4.1. Formación y preparación de inspectores
4.2. Revisión de protocolos y procedimientos de actuación
4.3. Revisión organizativa, metodológica y logística

En cualquier actuación de inspección, con independencia de los motivos que la hayan originado y de los objetivos concretos que se persigan, se hará hincapié en la comprobación de los derechos de las personas en relación con los servicios sociales y, en especial, los reconocidos en el título VIII de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, en el artículo 43.1.e.3 del Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, así como en la normativa sectorial que resulte de aplicación. Entendida esta normativa como vigente o, en su caso, aquella que la sustituya.

Línea 1. Supervisión y control de centros y servicios

Todos los centros y servicios de acción social han de coordinarse con la Administración y quedan sometidos a la función inspectora.

Las actuaciones de inspección propuestas en esta línea tendrán por objeto comprobar que el recurso cumple con los requisitos normativos en cuanto a condiciones materiales y funcionales según su tipologia y que el servicio que se presta está dentro de los niveles de calidad exigibles.



Línia 2. Detecció i verificació de la qualitat assistencial

L'experiència de la funció inspectora en l'àmbit dels serveis socials ha posat de manifest una sèrie de circumstàncies que fan necessària i imprescindible una actuació de control i que no són clarament previsibles en la seua programació.

Es tracta de circumstàncies com ara la presentació de denúncies, queixes o reclamacions, la nova autorització de centres i serveis o l'autorització de modificacions substancials en centres o serveis prèviament autoritzats.

Així mateix de les actuacions d'inspecció tant de caràcter ordinari com extraordinari es pot desprendre la necessitat de tornar a inspeccionar determinats centres o serveis per haver-los requerit l'esmena d'incompliments detectats o per altres motius que aconsellen al Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis mantindre un seguiment.

Línia 3. Desenvolupament de campanyes específiques

La prestació d'un servei social suposa el desplegament d'un ampli ventall de procediments que, depenent de cada sector, es guia per requisits normatius i per bones pràctiques consolidades.

De manera general es poden diferenciar tres tipus de serveis bàsics: *a)* de caràcter hostaler (allotjament, restauració, bugaderia, etc.); *b)* de caràcter sanitari (cures bàsiques, atenció mèdica, atenció d'infermeria, activitats de rehabilitació funcional i cognitiva, assistència farmacèutica, prevenció i promoció de la salut, etc.); *c)* de caràcter psicosocial (atenció psicològica, activitats de teràpia ocupacional, atenció social individual i familiar, animació sociocultural, etc.)

Així mateix, sobre els centres i serveis recauen normatives molt precises sobre diferents aspectes, entre les quals destaquen aquelles sobre mesures d'habitabilitat, seguretat, accessibilitat, protecció de dades, etc.

D'aquesta manera les direccions generals proposaran aquells aspectes de l'atenció que es considere necessari verificar i avaluar, bé en un centre o servei determinat, bé en un conjunt de centres i serveis d'una mateixa tipologia, en aquest últim cas fitant la campanya en una mostra representativa.

Les actuacions d'inspecció proposades en aquesta línia tindran per objecte comprovar la qualitat assistencial que s'està prestant en l'aspecte o aspectes concrets proposats.

Línia 4. Optimitzar l'actuació d'inspecció

L'actuació inspectora, com a tal, requereix un permanent esforç de millora de les seues condicions i en els seus procediments de treball.

Per al compliment de la seua comesa, el Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis inclourà en el Programa Anual Bàsic objectius concrets en els següents apartats:

a) Formació i preparació d'inspectors.

S'inclourà anualment un pla de formació destinat al personal inspector en tres direccions: actualització i revisió de la normativa; metodologia dels processos d'inspecció; coneixements relatius a les àrees o sectors de l'acció social (tercera edat, menors d'edat en situació de protecció, persones amb diversitat funcional, etc.).

b) Revisió de protocols i procediments d'actuació.

Amb la finalitat de millorar en l'objectivitat i transparència en el compliment de les seues funcions, es fa necessari generar procediments clars que permeten identificar les accions, les fases, els responsables, etc., de determinades actuacions bàsiques. Per a tot això s'elaboraran i revisaran protocols específics de totes aquelles actuacions que siguin pròpies de la funció inspectora (com per exemple: recepció, anàlisi i comprovació de denúncies; aplicació de mesures cautelars; tancament o cessament de l'activitat per no disposar de la preceptiva autorització administrativa o per greus incompliments; etc.).

Dins d'aquest apartat se seguirà amb el procés de millora contínua de l'aplicació informàtica que serveix de base a les actuacions d'inspecció (SPIGA). Així mateix, s'estudiaran les possibilitats d'implementar altres aplicacions informàtiques que servisquen per al trasllat de dades de les entitats titulars de centres i serveis cap a la inspecció.

c) Revisió organitzativa, metodològica i logística.

Línia 2. Detección y verificación de la calidad asistencial

La experiencia de la función inspectora en al ámbito de los servicios sociales ha puesto de manifiesto una serie de circunstancias que hacen necesaria e imprescindible una actuación de control y que no son claramente previsible en su programación.

Se trata de circunstancias tales como la presentación de denuncias, quejas o reclamaciones, la nueva autorización de centros y servicios o la autorización de modificaciones sustanciales en centros o servicios previamente autorizados.

Asimismo de las actuaciones de inspección tanto de carácter ordinario como extraordinario se puede desprender la necesidad de volver a inspeccionar determinados centros o servicios por haberles requerido la subsanación de incumplimientos detectados o por otros motivos que aconsejan al Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios mantener un seguimiento.

Línia 3. Desarrollo de campañas específica

La prestación de un servicio social supone el despliegue de un amplio abanico de procedimientos que, dependiendo de cada sector, se guía por requisitos normativos y por buenas prácticas consolidadas.

De manera general se pueden diferenciar tres tipos de servicios básicos: *a)* de carácter hostelero (alojamiento, restauración, lavandería, etc.); *b)* de carácter sanitario (cuidados básicos, atención médica, atención de enfermería, actividades de rehabilitación funcional y cognitiva, asistencia farmacéutica, prevención y promoción de la salud, etc.); *c)* de carácter psicosocial (atención psicológica, actividades de terapia ocupacional, atención social individual y familiar, animación socio-cultural, etc.)

Asimismo, sobre los centros y servicios recaen normativas muy precisas sobre diferentes aspectos, entre los que destacan aquella sobre medidas de habitabilidad, seguridad, accesibilidad, protección de datos, etc.

De este modo las Direcciones Generales propondrán aquellos aspectos de la atención que se considere necesario verificar y evaluar, bien en un centro o servicio determinado, bien en un conjunto de centros y servicios de una misma tipología, en este último caso acotando la campaña en una muestra representativa.

Las actuaciones de inspección propuestas en esta línea tendrán por objeto comprobar la calidad asistencial que se está prestando en el aspecto o aspectos concretos propuestos.

Línia 4. Optimizar la actuación de inspección

La actuación inspectora, como tal, requiera de un permanente esfuerzo de mejora de sus condiciones y en sus procedimientos de trabajo.

Para el cumplimiento de su cometido, el Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios incluirá en el Programa Anual Básico objetivos concretos en los siguientes apartados:

a) Formación y preparación de inspectores.

Se incluirá anualmente un plan de formación destinado al personal inspector en tres direcciones: actualización y revisión de la normativa; metodología de los procesos de inspección; conocimientos relativos a las áreas o sectores de la acción social (tercera edad, menores de edad en situación de protección, personas con diversidad funcional, etc.).

b) Revisión protocolos y procedimientos de actuación.

Con la finalidad de mejorar en la objetividad y transparencia en el desempeño de sus funciones, se hace necesario generar procedimientos claros que permitan identificar las acciones, las fases, los responsables, etc., de determinadas actuaciones básicas. A tal efecto se elaborarán y revisarán protocolos específicos de todas aquellas actuaciones que sean propias de la función inspectora (como por ejemplo: recepción, análisis y comprobación de denuncias; aplicación de medidas cautelares; cierre o cese de la actividad por no disponer de la preceptiva autorización administrativa o por graves incumplimientos; etc.).

Dentro de este apartado se seguirá con el proceso de mejora continua de la aplicación informática que sirve de asiento a las actuaciones de inspección (SPIGA). Asimismo, se estudiarán las posibilidades de implementar otras aplicaciones informáticas que sirvan para el traslado de datos de las entidades titulares de centros y servicios hacia la inspección.

c) Revisión organitzativa, metodològica y logística.



La posada en marxa del I Pla d'Inspecció ha suposat, entre altres assoliments, que s'haja aconseguit la ràtio de personal inspector previst en la normativa i que, sense perdre el seu caràcter de servei centralitzat i transversal s'haja situat aquest personal entre les tres direccions territorials en les quals es descentralitza l'acció de la conselleria. Aquest creixement en nombre i aquesta desconcentració del Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis obliga a una revisió de les formes organitzatives, de la metodologia d'intervenció i de la logística necessària per a fer possible el funcionament del servei.

Dins d'aquesta línia d'actuació s'inclouran totes aquelles mesures tendents a millorar la coordinació del Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis amb la resta d'òrgans directius de la conselleria.

7. Criteris d'actuació

A fi de fer compatibles i compaginar el principi de planificació amb el qual s'elabora el Programa Anual Bàsic, amb les actuacions de caràcter extraordinari que tenen una important incidència en l'exercici de la funció inspectora, s'actuarà segons uns criteris que permeten prioritzar i ordenar les intervencions. Aquests criteris són:

7.1. Comprovació de denúncies.

L'atenció i comprovació de fets denunciats per persones usuàries, els seus familiars o qualsevol altra persona respecte a un centre o servei i mitjançant una via legalment establida tindrà prioritat respecte a altres actuacions d'inspecció.

Es farà, no obstant això, una labor de valoració i anàlisi de la denúncia a fi d'establir l'oportunitat i conveniència d'una actuació immediata o la possibilitat d'atendre els fets denunciats dins del calendari de visites previstes en el Programa Anual Bàsic d'actuació ja acordat.

No s'admetran a tràmit denúncies de caràcter anònim o que manquen manifestament de fonament. Així mateix, quan es referisquen a matèries que són competència d'altres conselleries o d'altres Administracions es traslladaran a aquestes.

En aquest capítol s'inclouen també:

– El coneixement de centres i serveis que estan funcionant sense la preceptiva autorització.

– Peticions d'informació que arriben a la conselleria competent en serveis socials procedents d'altres administracions o institucions públiques

7.2. A proposta del Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis.

El Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis determinarà aquells centres i serveis que considera necessari incloure en el calendari de visites del Programa Anual Bàsic o, de manera extraordinària, incloure'ls per raons sobrevingudes posteriorment. Els motius d'actuació seran, entre altres:

a) Constància que s'ha produït alguna alteració de l'objecte de la resolució de l'autorització inicial d'un centre o servei (canvi de titulars, canvi de perfil de les persones usuàries ateses, canvis en els horaris d'atenció, etc.).

En aquests casos s'actuarà tant quan existisca una comunicació de la variació per part de l'entitat titular a l'Administració com quan es tinga constància d'una variació sense que hi haja una comunicació prèvia de l'entitat titular a l'Administració

b) Control i seguiment d'aquells centres i serveis sobre els quals s'haja conclòs de manera reiterada una valoració negativa quant a l'atenció que presten en vistes d'inspecció anteriors.

c) Comprovació de requeriments pendents d'anys anteriors quan aquests afecten la vulneració de drets fonamentals o la correcta atenció de la de les persones usuàries, així com els relatius a la seguretat de les instal·lacions i els relacionats amb la inadequació de les plantilles de personal.

d) Centres i serveis sobre els quals no s'ha efectuat cap actuació de control en els últims tres anys.

e) Aquelles propostes d'actuació específiques realitzades com a fruit de la coordinació amb la Inspecció General de Serveis

7.3. Petició d'òrgans directius.

El caràcter instrumental de la funció inspectora fa que aquesta es pose al servei de les necessitats d'informació i de verificació que cada òrgan directiu de la conselleria competent en Serveis Socials tinga a cada moment. Referent a això s'estableixen dos nivells:

La puesta en marcha del I Plan de Inspección ha supuesto, entre otros logros, que se haya alcanzado el ratio de personal inspector previsto en la normativa y que, sin perder su carácter de servicio centralizado y transversal se haya ubicado a este personal entre las tres direcciones territoriales en las que se descentraliza la acción de la conselleria. Este crecimiento en número y esta desconcentración del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios obliga a una revisión de las formas organizativas, de la metodología de intervención y de la logística necesaria para hacer posible el funcionamiento del servicio.

Dentro de esta línea de actuación se incluirán todas aquellas medidas tendentes a mejorar la coordinación del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios con el resto de órganos directivos de la conselleria.

7. Criterios de actuación

Con objeto de hacer compatibles y compaginar el principio de planificación con el que se elabora el Programa Anual Básico, con las actuaciones de carácter extraordinario que tienen una importante incidencia en el ejercicio de la función inspectora, se actuará según unos criterios que permitan priorizar y ordenar las intervenciones. Estos criterios son:

7.1. Comprobación de denuncias.

La atención y comprobación de hechos denunciados por personas usuarias, sus familiares o cualquier otra persona respecto a un centro o servicio y mediante una vía legalmente establecida tendrá prioridad con respecto a otras actuaciones de inspección.

Se hará, no obstante, una labor de valoración y análisis de la denuncia con objeto de establecer la oportunidad y conveniencia de una actuación inmediata o la posibilidad de atender los hechos denunciados dentro del calendario de visitas previstas en el Programa Anual Básico de actuación ya acordado.

No se admitirán a trámite denuncias de carácter anónimo o que carezcan manifestamente de fundamento. Asimismo, cuando se refieran a materias que son competencia de otras consellerias o de otras administraciones se trasladarán a estas.

En este capítulo se incluyen también:

– El conocimiento de centros y servicios que están funcionando sin la preceptiva autorización.

– Peticiones de información que llegan a la conselleria competente en Servicios Sociales procedentes de otras administraciones o instituciones públicas

7.2. A propuesta del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios.

El Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios determinará aquellos centros y servicios que considera necesario incluir en el calendario de visitas del Programa Anual Básico o, de manera extraordinaria, incluirlos por razones sobrevenidas posteriormente. Los motivos de actuación serán, entre otros:

a) Constancia de que se ha producido alguna alteración del objeto de la resolución de la autorización inicial de un centro o servicio (cambio de titulares, cambio de perfil de las personas usuarias atendidas, cambios en los horarios de atención, etc.).

En estos casos se actuará tanto cuando exista una comunicación de la variación por parte de la entidad titular a la Administración como cuando se tenga constancia de una variación sin que exista una comunicación previa de la entidad titular a la Administración

b) Control y seguimiento de aquellos centros y servicios sobre los que se haya concluido de manera reiterada una valoración negativa en cuanto a la atención que se presta en ellos en vistas de inspección anteriores.

c) Comprobación de requerimientos pendientes de años anteriores cuando estos afecten a la vulneración de derechos fundamentales o la correcta atención de la de las personas usuarias, así como los relativos a la seguridad de las instalaciones y los relacionados con la inadecuación de las plantillas de personal.

d) Centros y servicios sobre los que no se ha efectuado ninguna actuación de control en los últimos tres años.

e) Aquellas propuestas de actuación específicas realizadas como fruto de la coordinación con la Inspección General de Servicios

7.3. Petición de órganos directivos.

El carácter instrumental de la función inspectora hace que esta se ponga al servicio de las necesidades de información y de verificación que cada órgano directivo de la conselleria competente en Servicios Sociales tenga en cada momento. A este respecto se establecen dos niveles:



a) **Condicció ordinària.** A final de cada any, cada direcció general, prèvia consulta amb les direccions territorials, proposarà al Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis, els centres i serveis que considera que han d'inspeccionar-se l'any següent segons les seues pròpies necessitats i criteris. S'indicaran els objectius d'aquestes inspeccions i s'inseriran en una de les línies bàsiques d'actuació, especialment en les línies 1 o 3. Una vegada obtinguda aquesta informació i a fi de fer-la operativa, serà posteriorment tractada en la comissió de coordinació citada en l'apartat 5, mitjançant reunions de coordinació amb cadascun d'aquests òrgans directius fins a confeccionar el Programa Anual Bàsic.

b) **Condicció extraordinària.** En el transcurs de l'any, els diferents òrgans directius podran sol·licitar que es realitzen inspeccions a altres centres i serveis inicialment no previstos per motius sobrevinguts. En aquests casos, i a través de reunions de coordinació, es motivarà aquesta sol·licitud, s'establirà la urgència i els objectius de les visites proposades i s'incorporaran al Programa Anual Bàsic o, en el seu lloc, s'acordarà modificar-lo en funció de les necessitats del mateix òrgan proponent.

7.4. Noves autoritzacions.

Davant una nova autorització de funcionament d'un centre o servei o davant una autorització de modificació substancial d'un recurs ja en funcionament, s'atorga un termini de sis i nou mesos per a la seua posada en marxa i transcorregut aqueix termini es procedirà a efectuar una visita d'inspecció.

Aquesta primera visita a un recurs nou té com a objecte, complementari al de qualsevol altra actuació de control, establir un primer contacte amb els seus responsables, verificar el compliment de les possibles condicions establides en les respectives resolucions d'autorització, determinar la idoneïtat de la posada en marxa i assessorar els titulars o responsables per a previndre anomalies en la posada en funcionament.

Tot això sense menyscar que si en el transcurs d'aqueix termini inicial arribara al Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis alguna denúncia sobre el centre o servei que requerira d'una actuació de control, aquesta es duga a terme abans d'esgotar-se aqueix termini.

Així mateix, si al costat del requisit de l'autorització, s'establira normativament noves condicions als centres i serveis per a formar part del sistema públic de Serveis Socials (acreditació) o per al seu finançament (concert, subvencions, contractes de serveis) aquestes seran també motiu d'actuacions d'inspecció per a comprovar que es compleixen aqueixes condicions.

7.5. Comprovació de requeriments

Les actuacions de control efectuades als centres i serveis comporta, en molts casos, la detecció d'incompliments normatius que són requerits a les entitats titulars dels recursos perquè s'esmenen en uns terminis concrets. Una vegada transcorregut aquests terminis d'esmena es fa necessària la comprovació que s'han dut a terme les mesures correctores oportunes i valorar si aquestes són les adequades.

Aquestes actuacions d'inspecció no són susceptibles de previsió íntegrament puix que no es poden conèixer amb antelació quantes visites d'aquest tipus s'aniran generant ja que depèn de diversos factors com ara la detecció o no d'incompliments en les visites i la gravetat dels incompliments detectats

En el cas de requeriments que han quedat sense comprovar durant un any i segons la gravetat dels incompliments requerits per a la seua esmena es procedirà segons el que s'estableix en el punt 7.2, això és, s'inclouran les visites en el Programa Anual Bàsic a proposta del Servei d'Acreditació i Inspecció de Centres i Serveis. En el cas de requeriments que es vagen produint al llarg de les visites d'inspecció previstes en el Programa Anual Bàsic s'aniran incorporant al llarg de l'any segons la prioritat vista en el cas anterior.

Si la incorporació de les actuacions extraordinàries modificaren substancialment o impossibilitaren dur a terme alguna de les actuacions previstes en el Programa Anual Bàsic es justificarà i motivarà en la Memòria Anual.

8. Metodologia

La funció inspectora s'ajustarà al que disposa el capítol I del títol VII de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana i, en tot cas, a la normativa que la substituïssa.

a) **Condicció ordinària.** A final de cada año, cada Dirección General, previa consulta con las direcciones territoriales, propondrá al Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios, los centros y servicios que considera que deben inspeccionarse en el año siguiente según sus propias necesidades y criterios. Se indicarán los objetivos de dichas inspecciones y se insertarán en una de las líneas básicas de actuación, en especial en las líneas 1 o 3. Una vez obtenida esta información y con objeto de hacerla operativa, será posteriormente tratada en la Comisión de Coordinación citada en el apartado 5, mediante reuniones de coordinación con cada uno de estos órganos directivos hasta confeccionar el Programa Anual Básico.

b) **Condicció extraordinària.** En el transcurso del año, los diferentes órganos directivos podrán solicitar que se realicen inspecciones a otros centros y servicios inicialmente no previstos por motivos sobrevenidos. En estos casos, y a través de reuniones de coordinación, se motivará esta solicitud, se establecerá la urgencia y los objetivos de las visitas propuestas y se incorporarán al Programa Anual Básico o, en su lugar, se acordará modificar este en función de las necesidades del propio órgano proponente.

7.4. Nuevas autorizaciones.

Ante una nueva autorización de funcionamiento de un centro o servicio o ante una autorización de modificación sustancial de un recurso ya en funcionamiento, se otorga un plazo de entre seis y nueve meses para su puesta en marcha y transcurrido ese plazo se procederá a efectuar una visita de inspección.

Esta primera visita a un recurso nuevo tiene como objeto, complementario al de cualquier otra actuación de control, el establecer un primer contacto con sus responsables, verificar el cumplimiento de las posibles condiciones establecidas en las respectivas resoluciones de autorización, determinar la idoneidad de la puesta en marcha y asesorar a los titulares o responsables para prevenir anomalías en la puesta en funcionamiento.

Todo esto sin menoscabo de que si en el transcurso de ese plazo inicial llegara al Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios alguna denuncia sobre el centro o servicio que requiriera de una actuación de control, esta se lleve a cabo antes de agotarse ese plazo.

Asimismo, si junto al requisito de la autorización, se estableciera normativamente nuevas condiciones a los centros y servicios para formar parte del sistema público de Servicios Sociales (acreditación) o para su financiación (concerto, subvenciones, contratos de servicios) estas serán también motivo de actuaciones de inspección para comprobar que se cumplen esas condiciones.

7.5. Comprobación de requerimientos

Las actuaciones de control efectuadas a los centros y servicios conlleva, en muchos casos, la detección de incumplimientos normativos que son requeridos a las entidades titulares de los recursos para que se subsanen en unos plazos concretos. Una vez transcurrido estos plazos de subsanación se hace necesaria la comprobación de que se han llevado a cabo las medidas correctoras oportunas y valorar si estas son las adecuadas.

Estas actuaciones de inspección no son susceptibles de previsión en su totalidad por cuanto no se pueden conocer con antelación cuántas visitas de este tipo se van a ir generando ya que depende de varios factores tales como la detección o no de incumplimientos en las visitas y la gravedad de los incumplimientos detectados

En el caso de requerimientos que han quedado sin comprobar durante un año y según la gravedad de los incumplimientos requeridos para su subsanación se procederá según lo establecido en el punto 7.2, esto es, se incluirán las visitas en el Programa Anual Básico a propuesta del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios. En el caso de requerimientos que se vayan produciendo a lo largo de las visitas de inspección previstas en el Programa Anual Básico se irán incorporando a lo largo del año según la prioridad vista en el caso anterior.

Si la incorporación de las actuaciones extraordinarias modificaran substancialmente o imposibilitaran llevar a cabo alguna de las actuaciones previstas en el Programa Anual Básico se justificará y motivará en la Memoria Anual.

8. Metodología

La función inspectora se ajustará en todo a lo dispuesto en el capítulo I del título VII de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, y en todo caso, a la normativa que la sustituya.



Per a la comprovació, control, verificació, obtenció de dades i totes les accions que es requerisquen per a l'exercici de la funció inspectora, els inspectors actuaran d'acord amb els principis de responsabilitat, objectivitat i imparcialitat.

a) Quant a les visites d'inspecció

– Les visites d'inspecció als centres i serveis es faran sense prèvia notificació, llevat que es considere oportú el contrari

– Els i les inspectores actuants s'acreditaran davant els responsables dels recursos inspeccionats

– S'efectuaran totes les actuacions de control i comprovació que s'estimen necessàries: entrevistes, revisió de documents, observació directa de procediments, recorregut d'instal·lacions, presa de mostres, etc.

– S'estendrà acta de les actuacions realitzades durant la visita i s'hi reflectiran, si escau, els incompliments detectats amb indicació de la normativa vulnerada. S'entregarà una còpia de l'acta al responsable del recurs.

– En el cas de situacions especials que requerisquen de l'auxili d'altres autoritats públiques s'actuarà d'acord al que es disposa en l'article 72 de la Llei 5/1997

– En el cas que es detecte una situació de risc imminent s'actuarà d'acord amb el que disposa l'article 75 de la Llei 5/1997.

– Les visites d'inspecció podran efectuar-se qualsevol dia de la setmana i en qualsevol hora del dia i no quedarà predeterminada ni la seua durada ni la seua continuïtat amb altres visites.

En qualsevol cas, els i les inspectores estan facultats per a realitzar totes les actuacions que siguin necessàries per al compliment de les seues funcions i sempre dins dels principis de proporcionalitat, i responsabilitat. Els i les inspectores estan subjectes al secret i sigil professional respecte a la informació que conega en raó de les seues actuacions.

b) Quant a l'actuació de control

– Es farà un calendari sobre les visites previstes en el Programa Anual Bàsic. Aquest calendari té necessàriament un caràcter flexible i està subjecte a la incorporació d'actuacions d'inspecció extraordinàries i altres circumstàncies

– Prèviament a una visita als centres i serveis, es recaptarà tota la informació que siga necessària per a conèixer la situació administrativa i funcional d'aquests. Per a l'obtenció d'informació preparatòria s'actuarà de manera coordinada amb la resta d'unitats administratives en les quals s'estructura la conselleria

– Posteriorment a les visites als centres i serveis i després de l'anàlisi i valoració de la informació obtinguda es podrà remetre un informe a l'òrgan directiu de qui depèn el recurs en qüestió

– En el cas d'haver d'anitzar o valorar procediments molt especialitzats podrà recaptar-se la col·laboració i l'assessorament d'experts dins del personal de la mateixa conselleria o d'unes altres

– En l'informe d'inspecció podran fer-se propostes que poden ser, entre altres, de:

· Requeriment a l'entitat titular del recurs d'esmena dels incompliments i incidències detectades durant l'acció de control (plans de millora)

· Sugerir mesures a adoptar per a la millora del funcionament del centre o servei als òrgans directius de la conselleria de qui depèn el recurs en qüestió

· Incoació, per part de la direcció general corresponent o de l'òrgan competent, de l'obertura d'un expedient sancionador per vulneració greu o molt greu d'algun precepte normatiu que afecte l'adequada atenció i tracte dels usuaris o que afecta a la seua seguretat i integritat

L'activitat inspectora inclou, al costat de les visites, un altre tipus d'actuacions com ara sol·licitud de presentació de documentació, sol·licitud de compareixença de determinades persones davant el Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis o altres actuacions que s'estimen convenients.

A fi de facilitar la comunicació amb les entitats titulars i els responsables dels centres i serveis es podran utilitzar procediments telemàtics en la sol·licitud i remissió d'informació.

9. Memòria anual

Per part del Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis s'elaborarà una memòria anual on es recollirà les actuacions efectuades,

Para la comprobación, control, verificación, obtención de datos y cuantas acciones se requieran para el ejercicio de la función inspectora, los inspectores actuarán de acuerdo a los principios de responsabilidad, objetividad e imparcialidad.

a) En cuanto a las visitas de inspección

– Las visitas de inspección a los centros y servicios se harán sin previa notificación, salvo que se considere oportuno lo contrario

– Los y las inspectoras actuantes se acreditarán ante los responsables de los recursos inspeccionados

– Se efectuarán cuantas actuaciones de control y comprobación se estimen necesarias: entrevistas, revisión de documentos, observación directa de procedimientos, recorrido de instalaciones, toma de muestras, etc.

– Se levantará acta de las actuaciones realizadas durante la visita y en ella se reflejarán, en su caso, los incumplimientos detectados con indicación de la normativa vulnerada. Se entregará copia del acta al responsable del recurso.

– En el caso de situaciones especiales que requieran del auxilio de otras autoridades públicas se actuará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 72 de la Ley 5/1997

– En el caso de que se detecte una situación de riesgo inminente se actuará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 5/1997.

– Las visitas de inspección podrán efectuarse cualquier día de la semana y en cualquier hora del día y no quedará predeterminada ni su duración ni su continuidad con otras visitas.

En cualquier caso, los y las inspectoras están facultados para realizar cuantas actuaciones sean precisas para el cumplimiento de sus funciones y siempre dentro de los principios de proporcionalidad, y responsabilidad. Los y las inspectoras están sujetos al secreto y sigilo profesional respecto a la información que conozca en razón de sus actuaciones.

b) En cuanto a la actuación de control

– Se hará un calendario sobre las visitas previstas en el Programa Anual Básico. Este calendario tiene necesariamente un carácter flexible y está sujeto a la incorporación de actuaciones de inspección extraordinarias y otras circunstancias

– Previo a una visita a los centros y servicios, se recabará cuanta información sea necesaria para conocer la situación administrativa y funcional de estos. Para la obtención de información preparatoria se actuará de manera coordinada con el resto de unidades administrativas en las que se estructura la conselleria

– Posteriormente a las visitas a los centros y servicios y tras el análisis y valoración de la información obtenida se podrá remitir un informe al órgano directivo de quien depende el recurso en cuestión

– En el caso de tener que analizar o valorar procedimientos muy especializados podrá recabarse la colaboración y el asesoramiento de expertos dentro del personal de la propia conselleria o de otras

– En el informe de inspección podrán hacerse propuestas que pueden ser, entre otras, de:

· Requerimiento a la entidad titular del recurso de subsanación de los incumplimientos e incidencias detectadas durante la acción de control (planes de mejora)

· Sugerir medidas a adoptar para la mejora del funcionamiento del centro o servicio a los órganos directivos de la conselleria de quien depende el recurso en cuestión

· Incoación, por parte de la Dirección General correspondiente o del órgano competente, de la apertura de un expediente sancionador por vulneración grave o muy grave de algún precepto normativo que afecte a la adecuada atención y trato de los usuarios o que afecta a su seguridad e integridad

La actividad inspectora incluye, junto a las visitas, otro tipo de actuaciones tales como solicitud de presentación de documentación, solicitud de comparencia de determinadas personas ante el Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios u otras actuaciones que se estimen convenientes.

Con objeto de facilitar la comunicación con las entidades titulares y los responsables de los centros y servicios se podrán utilizar procedimientos telemáticos en la solicitud y remisión de información.

9. Memoria anual

Por parte del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios se elaborará una memoria anual donde se recogerá las actua-

el grau de compliment del Programa Anual Bàsic, així com altres actuacions que s'hagen fet durant l'any.

En aquesta memòria anual els indicadors bàsics seran el nombre d'inspeccions realitzades de les incloses en el Programa Anual Bàsic, el nombre d'inspeccions proposades al llarg de l'any tant pel Servei d'Acreditació i Inspecció com per les direccions generals que han sigut admeses a tràmit i realitzades, el nombre de denúncies que han entrat i el nombre que han motivat inspecció i finalment el nombre de noves autoritzacions i inspeccions realitzades a aquest efecte.

Al costat d'aquests indicadors bàsics s'afegiran altres indicadors més específics com el temps transcorregut entre l'entrada en el servei d'una denúncia i la realització de la corresponent actuació de control, el nombre de propostes d'obertura d'expedient sancionador, el nombre de requeriments fets i revisats, etc.

A més d'indicadors de compliment es farà una valoració respecte a les qüestions principals, com ara: tipologia de recursos, naturalesa i qüestions més denunciades, tipologia de recursos, naturalesa i qüestions on es detecten major nombre d'incompliments normatius, tipologia de recursos, naturalesa i qüestions que han motivat propostes d'obertura d'expedients sancionadors.

En el cas que s'haja fet una actuació tendent al control i valoració d'un o diversos aspectes de l'atenció en diversos centres o serveis (una campanya) es farà una valoració específica sobre els objectius proposats i els reeixits.

No obstant això, per a la confecció de la memòria anual podrà requerir-se als òrgans directius de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que participen en la valoració del compliment dels objectius que persegueixen amb les propostes que van realitzar per a la confecció del Programa Anual Bàsic.

ciones efectuadas, el grado de cumplimiento del Programa Anual Básico, así como otras actuaciones que se hayan desarrollado durante el año.

En esta memoria anual los indicadores básicos serán el número de inspecciones realizadas de las incluidas en el Programa Anual Básico, el número de inspecciones propuestas a lo largo del año tanto por el Servicio de Acreditación e Inspección como por las direcciones generales que han sido admitidas a trámite y realizadas, el número de denuncias que han entrado y el número de ellas que han motivado inspección y por último el número de nuevas autorizaciones e inspecciones realizadas a tal efecto.

Junto a estos indicadores básicos se añadirán otros indicadores más específicos como el tiempo transcurrido entre la entrada en el Servicio de una denuncia y la realización de la correspondiente actuación de control, el número de propuestas de apertura de expediente sancionador, el número de requerimientos hechos y revisados, etc.

Además de indicadores de cumplimiento se hará una valoración respecto a las cuestiones principales, tales como: tipología de recursos, naturaleza y cuestiones más denunciadas, tipología de recursos, naturaleza y cuestiones en donde se detectan mayor número de incumplimientos normativos, tipología de recursos, naturaleza y cuestiones que han motivado propuestas de incoación de apertura de expedientes sancionadores.

En el caso de que se haya hecho una actuación tendente al control y valoración de uno o varios aspectos de la atención en varios centros o servicios (una campaña) se hará una valoración específica sobre los objetivos propuestos y los logrados.

No obstante, para la confección de la memoria anual podrá requerirse a los órganos directivos de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que participen en la valoración del cumplimiento de los objetivos que perseguían con las propuestas que realizaron para la confección del Programa Anual Básico.