



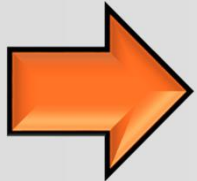
Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

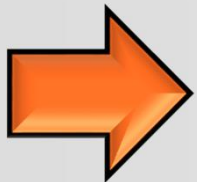
RESULTADOS DEL PLAN DE INSPECCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES PARA 2010

CIR@

Objetivos generales 2010



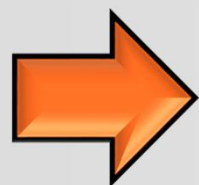
Velar para que los destinatarios de los servicios sociales reciban y perciban que la atención que se les presta es la más adecuada a sus necesidades garantizando el respeto a sus derechos.



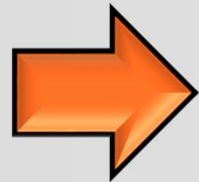
Verificar el correcto funcionamiento de los centros de servicios sociales y servicios de acción social y contribuir al mantenimiento del nivel de calidad exigible para garantizar la satisfacción de los usuarios.



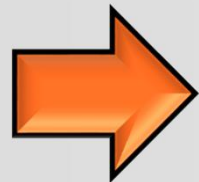
Objetivos específicos 2010



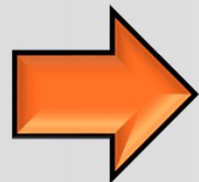
Verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de los servicios sociales, derivadas de la modificación normativa en esta materia.



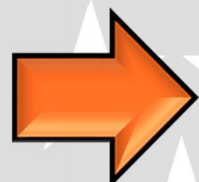
Fomentar el diálogo y la colaboración con los agentes del sector de atención a personas dependientes.



Definir modelos normalizados de cuestionarios y entrevistas diseñados y adaptados a los servicios de acción social.



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.



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



Sectores prioritarios 2010

Personas con
discapacidad intelectual

Personas con enfermedad
mental crónica



Objetivo Ley 11/2002, de 18 de diciembre:

- **Todos los centros** de servicios sociales y **servicios** de acción social serán inspeccionados periódicamente.
- **Siempre** que se produzca una **denuncia** se llevará a cabo la correspondiente actuación inspectora de cuyo resultado se informará al denunciante.
- Los **centros residenciales y de atención diurna** serán inspeccionados **al menos una vez al año** .

Objetivos para los sectores prioritarios del Plan de Inspección 2010:

- Los **centros de atención diurna y residenciales** serán inspeccionados **al menos una vez**, pudiendo realizarse la inspección **en cualquier momento**, incluyendo horario **nocturno y fin de semana**.
- Los centros **residenciales** para personas con **discapacidad intelectual** y para personas con **enfermedad mental crónica** serán inspeccionados **al menos dos veces**.
- Se inspeccionarán **todos** los **servicios** de acción social dirigidos a personas con **discapacidad intelectual** y a personas con **enfermedad mental crónica**.
- Se inspeccionará **al menos el 20%** del **resto** de **servicios** de acción social.

Líneas de actuación 2010

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

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.

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 .

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

Optimización de la efectividad de la actuación inspectora.

Formación continua del personal inspector.

Información y apoyo a las personas responsables y a los usuarios de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social.

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

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

Resultados 2010

- ✓ *Se ha cumplido el **100% de los objetivos** marcados.*
- ✓ El **100%** de los centros residenciales de con discapacidad intelectual y enfermedad mental crónica han sido inspeccionadas dos veces.
- ✓ Además se han realizado al menos **dos actuaciones** inspectoras en el **82% de las residencias de personas mayores**, en el **51%** de los **centros no residenciales** dirigidos a los **sectores prioritarios**.
- ✓ En total **se ha inspeccionado al menos dos veces el 55% de la totalidad de centros** de servicios sociales autorizados en la Comunidad de Madrid
- ✓ Se han inspeccionado **todos los servicios** de acción social que prestan atención a los sectores prioritarios.
- ✓ Se ha **incrementado un 13%** el número de **actuaciones inspectoras** (de 2.868 realizadas en 2009 a 3.246 en 2010).

Resultados 2010

- ✓ Se han realizado **95 actuaciones** inspectoras en **horario nocturno** y de **fin de semana**, lo que supone un incremento del 116% sobre las 44 de 2009.
- ✓ Se ha realizado un seguimiento a todos los centros cuyo titular fue sancionado en 2009, un total de **61**.
- ✓ Se ha obtenido un resultado de **8,44 puntos** sobre 10 en la **valoración de la labor inspectora** por parte de los responsables de los centros.
- ✓ Celebración de **mesas redondas y jornadas**, dirigidas a personas implicadas en la gestión de centros, sobre criterios de actuación inspectora y el plan de inspección de 2010: **2 jornadas** dirigidas a los **sectores prioritarios**, **4 jornadas** dirigidas al sector de **personas mayores**, **1 jornada** dirigida al sector **infancia**.



Resultados 2010

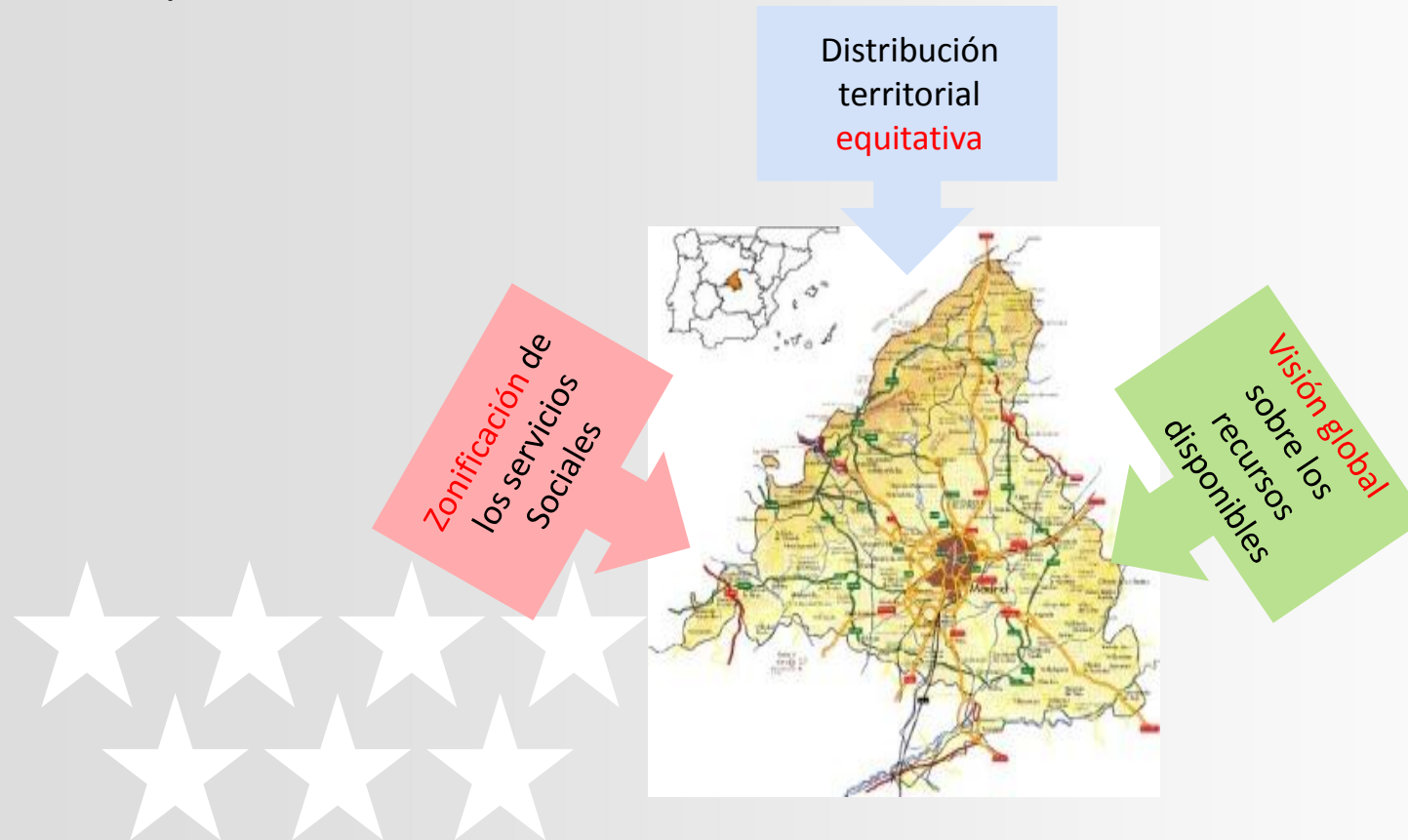
- ✓ El 20 de julio de 2010 se obtiene la **certificación ISO 9001:2008** del “Proceso de atención de quejas y sugerencias de los ciudadanos” que se sigue en la Unidad de Atención de Quejas y Sugerencias (UAQS)



- ✓ Se realiza una **evaluación de la satisfacción** sobre la labor que realiza la UAQS mediante encuestas telefónicas, obteniendo una puntuación de **9,6 puntos** sobre 10

Resultados 2010

- ✓ La actuación inspectora se ha planificado conforme a la **zonificación de Servicios Sociales**, optimizando su efectividad y garantizando una distribución territorial equitativa de las mismas, manteniendo la aleatoriedad y confidencialidad que siempre han inspirado la actividad de la inspección.



Resultados 2010

- ✓ Se ha definido y puesto en marcha un **sistema único de coordinación y comunicación** entre el **CIRA** y las **unidades administrativas** responsables de la gestión y control de los recursos sociales financiados con fondos públicos.



Resultados obtenidos

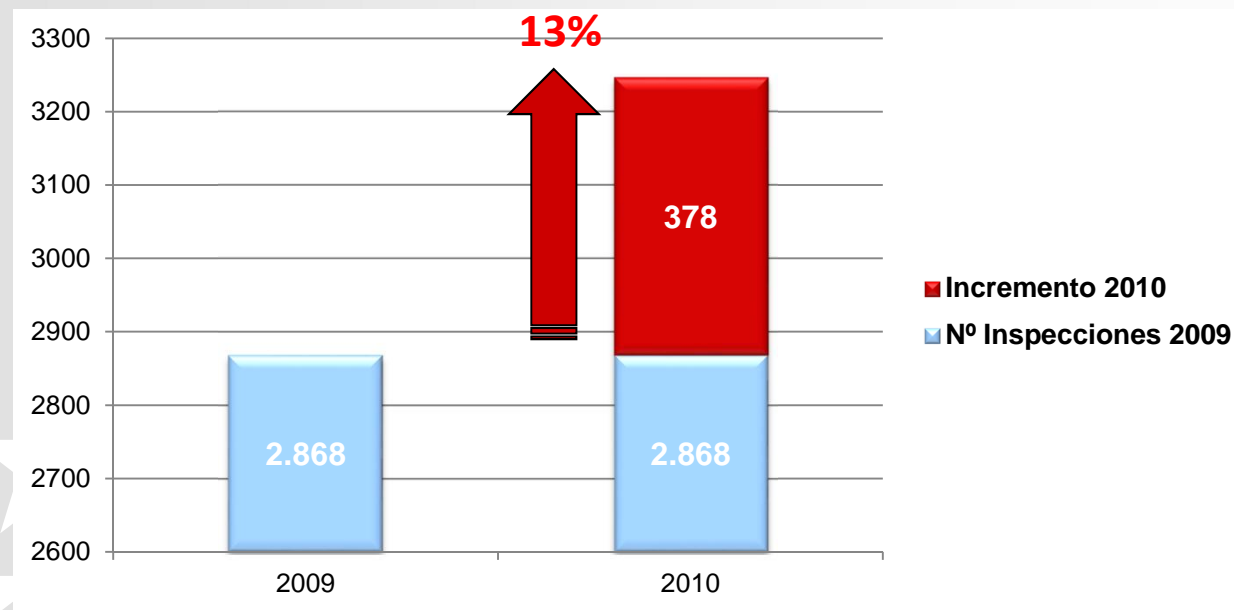
- Se han homogeneizado los criterios utilizados para verificar la adecuada prestación del servicio.
- Se ha conseguido un flujo de información ágil y permanente entre las distintas unidades administrativas que se relacionan con los prestadores de servicios sociales

Resultados 2010

Incremento del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2009-2010

Año	2009	2010	% Incremento 2009-2010
Actuaciones inspectoras	2.868	3.246	13%



Resultados 2010

Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

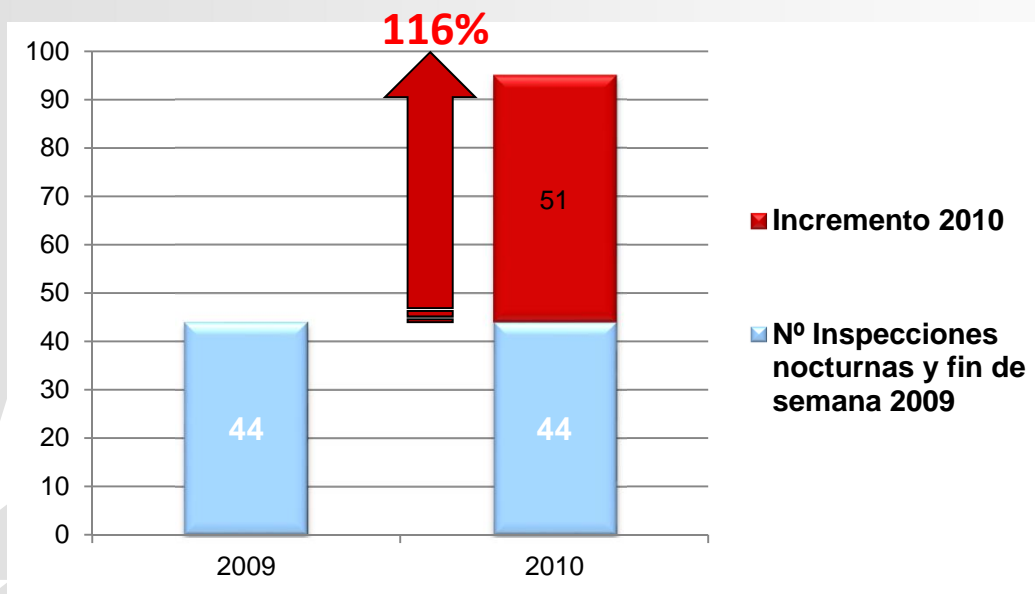
	2009	2010	% Incremento
Nº DE INSPECCIONES A CENTROS Y SERVICIOS			2009-2010
<u>NOVEDAD 2010</u>			
Sector prioritario: <i>Residencias de personas con discapacidad intelectual y con enfermedad mental crónica</i>			
Inspecciones al sector prioritario: 2 veces mínimo			
Centros de servicios sociales	2.473	2.704	9%
<u>NOVEDAD 2010</u>			
Sector prioritario: <i>Servicios de acción social dirigidos a personas con discapacidad intelectual y con enfermedad mental crónica</i>			
Inspecciones al sector prioritario: 100% del total de servicios Inspecciones al resto de sectores: 20% del total de servicios			
<u>OTROS LOGROS</u>			
Inspeccionados un 55% de la totalidad de los servicios inscritos (977)			
Servicios de acción social	395	542	37%
TOTAL	2.868	3.246	

Resultados 2010

Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

Evolución 2009-2010

Año	2009	2010	% Incremento 2009-2010
Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana	44	95	116%

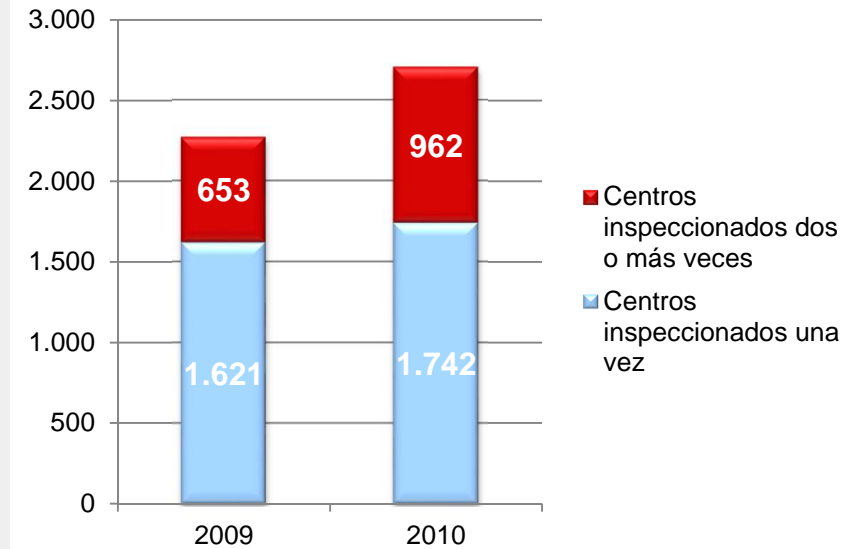


Resultados 2010

Centros inspeccionados dos o más veces

Evolución 2009-2010

	2009	2010	% Incremento 2009-2010
Centros inspeccionados una vez	1.621	1.742	7%
Centros inspeccionados dos o más veces	653	962	47%



2010

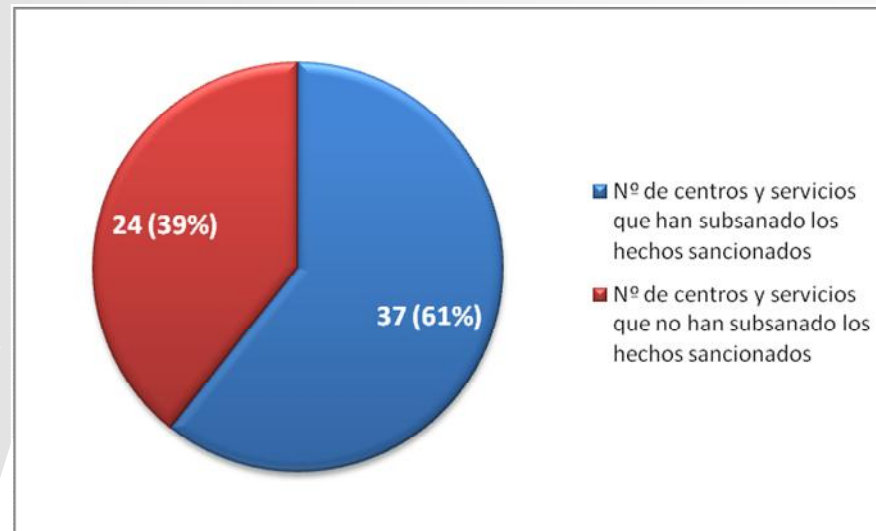
Centros con una inspección	Centros con dos inspecciones	% de centros con dos o más inspecciones
1742	962	55%



Resultados 2010

Seguimiento a centros sancionados en 2009

CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO EN 2009	
Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2009	61
Se ha inspeccionado el 100% de los centros sancionados en 2009 (de los 61 centros 6 han cerrado)	
Nº Total de centros y servicios que han subsanado los hechos sancionados	37 (61%)
Nº Total de centros y servicios que no han subsanado los hechos sancionados	24 (39%)





Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE CALIDAD,
INSPECCIÓN, REGISTRO Y AUTORIZACIONES**