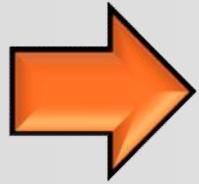




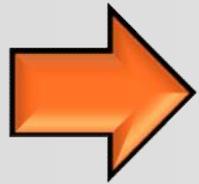
 Secretaria General Técnica
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Comunidad de Madrid

**RESULTADOS DEL PLAN DE INSPECCIÓN EN
MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES PARA 2011**

Objetivos generales 2011



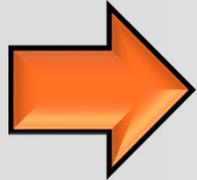
Velar para que los destinatarios de los Servicios Sociales reciban y perciban que la atención que se les presta es la más adecuada a sus necesidades garantizando el respeto a sus derechos.



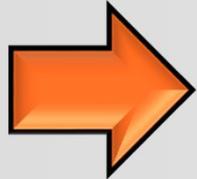
Verificar el correcto funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social y contribuir al mantenimiento del nivel de calidad exigible para garantizar la satisfacción de los usuarios.



Objetivos específicos 2011



Verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de los Servicios Sociales.



Consolidar los canales de comunicación establecidos con las entidades prestadoras de Servicios Sociales.



Trabajar en la mejora continua de los procedimientos e instrumentos utilizados en la actuación inspectora.



Sectores prioritarios 2011



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 2011:

- 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** que presten atención en los **sectores de infancia, adolescencia y familia** se inspeccionarán **al menos dos veces**.
- Se inspeccionarán **todos** los **servicios de acción social** dirigidos a infancia, adolescencia y familia.
- Se inspeccionará al menos el **30%** de los **servicios de acción social** que atiendan al **resto** de sectores.

Líneas de actuación 2011

Comprobación del respeto de los derechos reconocidos a los usuarios de los servicios sociales.

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.

Seguimiento específico de las deficiencias de atención directa.

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 2011

- ✓ *Se ha cumplido el **100% de los objetivos** marcados.*
- ✓ El **100%** de los centros residenciales dirigidos a infancia, adolescencia y familia se han inspeccionado dos veces.
- ✓ Además se han realizado al menos **dos actuaciones** inspectoras en el **96% de las residencias de personas mayores** y en el **88%** de los **centros no residenciales** dirigidos a los **sectores prioritarios**.
- ✓ En total **se ha inspeccionado al menos dos veces el 56% 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 6%** el número de **actuaciones inspectoras** (de 3.246 realizadas en 2010 a 3.444 en 2011).

Resultados 2011

- ✓ Se han realizado **143 actuaciones** inspectoras en **horario nocturno** y de **fin de semana**, lo que supone un incremento del 51% sobre las 95 de 2010.
- ✓ Se ha realizado un seguimiento a todos los centros cuyo titular fue sancionado en 2010, un total de **55**.
- ✓ Se ha obtenido un resultado de **8,46 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 2011: **2 jornadas** dirigidas a los **sectores prioritarios** y **6 jornadas** dirigidas al sector de **personas mayores**.

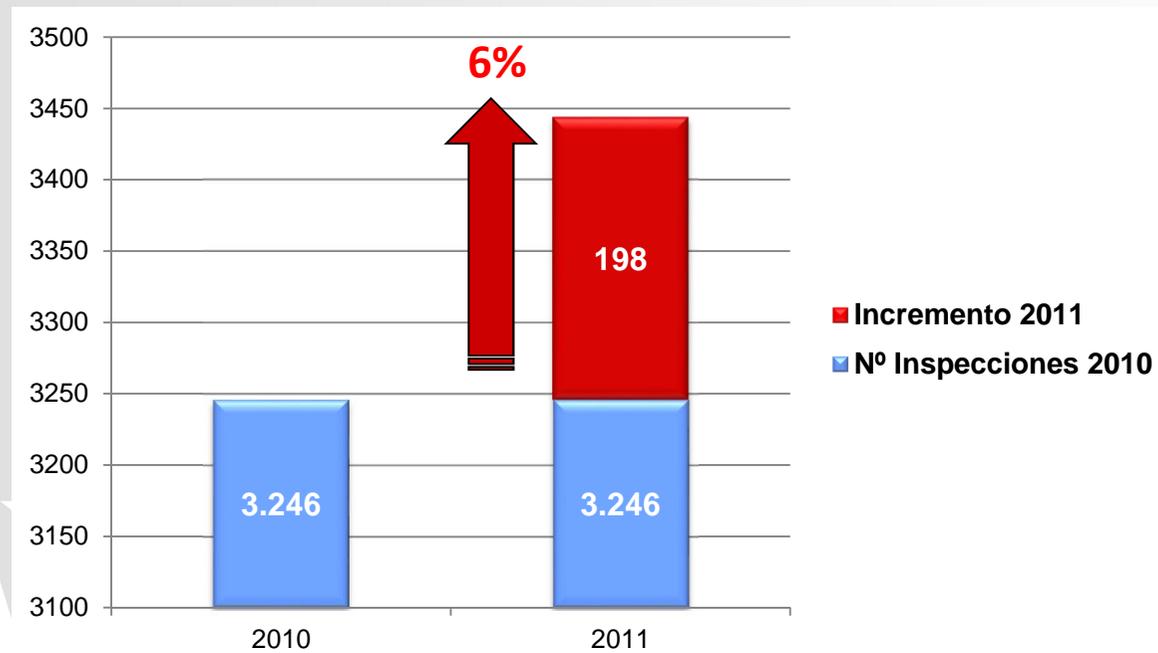


Resultados 2011

Incremento del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2010-2011

Año	2010	2011	% Incremento 2010-2011
Actuaciones inspectoras	3.246	3.444	6%



Resultados 2011

Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

	2010	2011	% Incremento
Nº DE INSPECCIONES A CENTROS Y SERVICIOS			
2010-2011			
<u>NOVEDAD 2011</u>			
Sector prioritario: <i>Centros residenciales de infancia, adolescencia y familia</i>			
Inspecciones al sector prioritario: <i>2 veces mínimo</i>			
Centros de servicios sociales	2.704	2.836	5%
<u>NOVEDAD 2011</u>			
Sector prioritario: <i>Servicios de acción social dirigidos a infancia, adolescencia y familia</i>			
Inspecciones al sector prioritario: <i>100% del total de servicios</i>			
Inspecciones al resto de sectores: <i>20% del total de servicios</i>			
<u>OTROS LOGROS</u>			
Inspeccionados un 50% de la totalidad de los servicios inscritos (1.153)			
Servicios de acción social	542	608	12%
TOTAL	3.246	3.444	6%

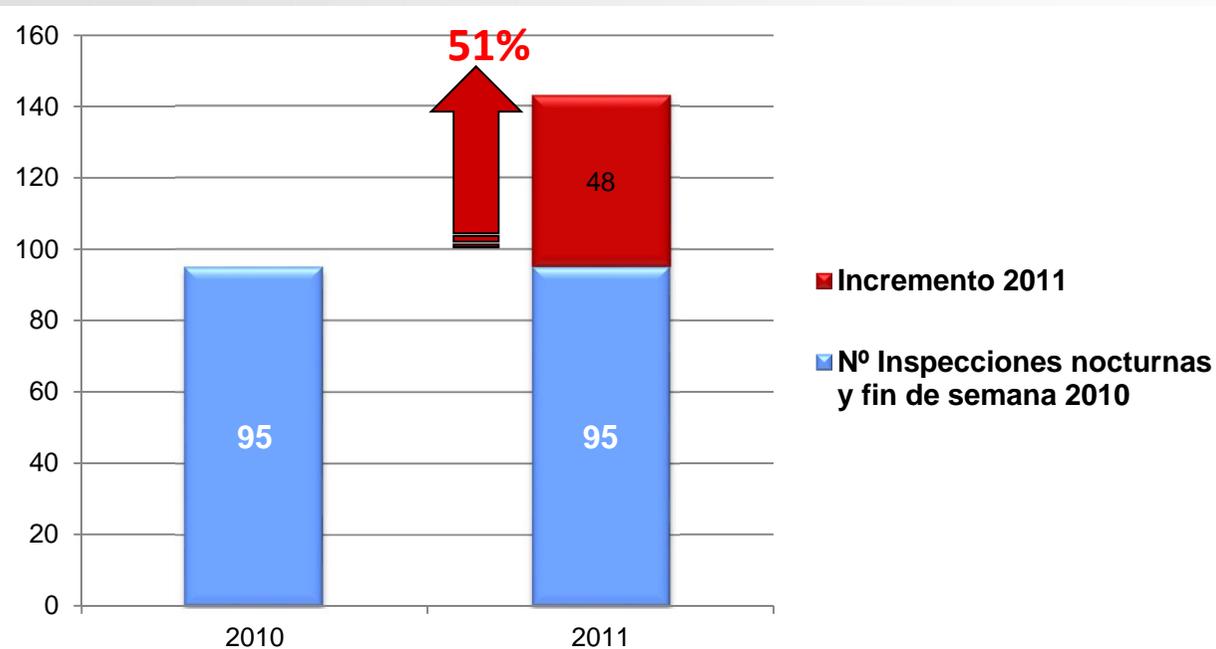


Resultados 2011

Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

Evolución 2010-2011

Año	2010	2011	% Incremento 2010-2011
Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana	95	143	51%

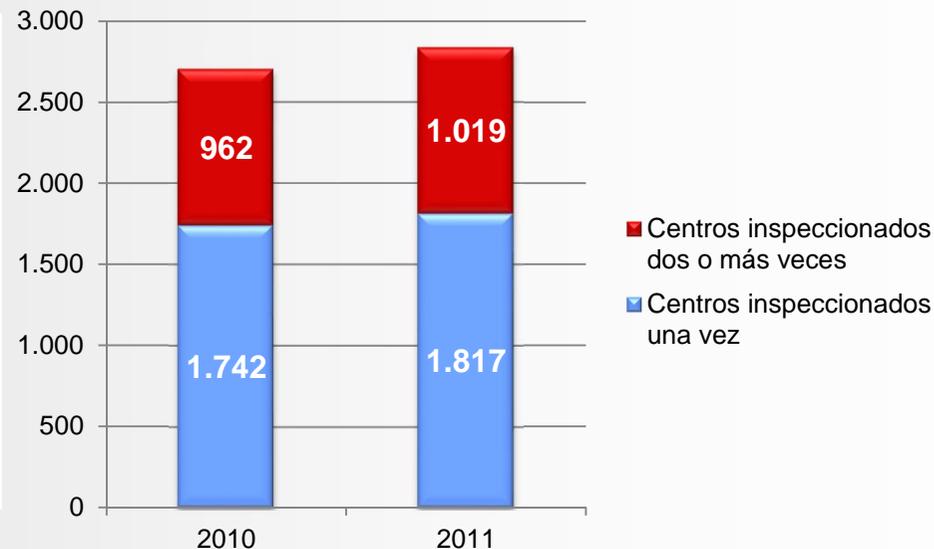


Resultados 2011

Centros inspeccionados dos o más veces

Evolución 2010-2011

Año	2010	2011	% Incremento 2010-2011
Centros inspeccionados una vez	1.742	1.817	5%
Centros inspeccionados dos o más veces	962	1.019	6%



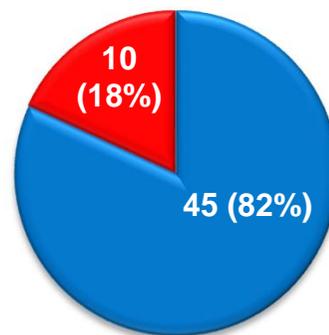
2011		
Centros con una inspección	Centros con dos o más inspecciones	% de centros con dos o más inspecciones
1.817	1.019	56%

Resultados 2011

Seguimiento a centros sancionados en 2010

CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO	2010
Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2010	66
Nº Total de centros y servicios cerrados	11
Se han inspeccionado el 100% de los centros y servicios con titular sancionado en 2010	55
Nº Total de centros y servicios que han subsanado los hechos sancionados	45 (82%)
Nº Total de centros y servicios que no han subsanado los hechos sancionados	10 (18%)

Subsanación de hechos sancionados



- Nº de centros y servicios que han subsanado los hechos sancionados
- Nº de centros y servicios que no han subsanado los hechos sancionados



Secretaría General Técnica

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

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