

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN, DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTÁNDAR	RESULTADOS 31/05/2022 a 31/12/2022	RESULTADOS 2023	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Inscribir las comunicaciones previas relativas al inicio y traslado de los servicios de acción social, así como las relativas al cese, cambio de titularidad y modificaciones posteriores a la puesta en funcionamiento de los centros y servicios de acción social, en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.	Porcentaje de comunicaciones previas inscritas en el plazo máximo de 30 días, en relación con el total de comunicaciones inscritas.	100%	100,00%	100,00%	Anual	Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.
Resolver las solicitudes de autorización administrativa en el plazo máximo de 45 días desde su recepción, salvo los supuestos de suspensión del plazo máximo para resolver.	Porcentaje de solicitudes de autorización resueltas en el plazo máximo de 45 días, salvo en aquellos casos que se requiera subsanación de documentación	100%	98,30%	93,00%	Anual	Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.
Resolver las solicitudes de acreditación de centros y servicios de acción social en un plazo máximo de 90 días desde su recepción y las solicitudes de renovación de la acreditación en un plazo máximo de 60 desde su recepción, salvo los supuestos de suspensión del plazo máximo para resolver.	Porcentaje de solicitudes de acreditación resueltas en el plazo máximo de 90 días, en relación con el total de solicitudes resueltas.	≥90%	No aplicable (Nota 1)	No aplicable (Nota 1)	Anual	Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.
	Porcentaje de solicitudes de renovación de la acreditación resueltas en un plazo máximo de 60 días, en relación con el total de solicitudes resueltas.	≥90%	No aplicable (Nota 1)	No aplicable (Nota 1)	Anual	Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.
Realizar la totalidad de las inspecciones referidas a los sectores prioritarios establecidos anualmente en los Planes de Calidad e Inspección.	Porcentaje de inspecciones referidas a los sectores prioritarios realizadas, en relación con el total de las previstas anualmente.	100%	51,34% (Nota 2)	100%	Anual	Informe de cumplimiento del Plan de Calidad e Inspección.
Realizar un número significativo de inspecciones a los centros y servicios de acción social en horario nocturno y de fin de semana, en atención a lo previsto en el Plan de Calidad e Inspección.	Número de inspecciones realizadas en horario nocturno y de fin de semana.	≥150	97 (Nota 2)	162	Anual	Informe de cumplimiento del Plan de Calidad e Inspección.
Realizar la totalidad de los informes de inspección consecuencia de denuncias relativas al funcionamiento de los servicios o centros de servicios sociales, o a la vulneración de los derechos de las personas usuarias, en el plazo máximo de 30 días desde su recepción.	Porcentaje de informes de inspección consecuencia de denuncias emitidos en el plazo máximo de 30 días, en relación con el total de informes emitidos por este motivo.	100%	98,60%	97,37%	Anual	Informe de cumplimiento del Plan de Calidad e Inspección.
Dictar el acuerdo de inicio de los procedimientos sancionadores, o el acto administrativo de archivo, en el plazo máximo de seis meses desde la firma de la propuesta de inicio del procedimiento por el personal inspector.	Porcentaje de acuerdos de inicio de los procedimientos sancionadores, y de actos administrativos de archivo de la propuesta de inicio, dictados en el plazo máximo de seis meses, en relación con el total de procedimientos sancionadores propuestos.	≥85%	92,79%	86,62% (Nota3)	Anual	Registro de procedimientos sancionadores.
Realizar autoevaluaciones de calidad a los sectores prioritarios establecidos anualmente en los Planes de Calidad e Inspección y emitir los informes de resultados en el plazo máximo de 60 días desde la finalización del proceso de autoevaluación.	Porcentaje de informes de resultados de las autoevaluaciones emitidos en el plazo máximo de 60 días, en relación con el total de informes emitidos por este motivo.	100%	100,00%	100,00%	Anual	Informes de autoevaluación.
Mantener una comunicación constante con los centros y servicios de acción social en materias de impulso de la calidad asistencial y de la innovación social, actualizando la información en el sitio web, al menos, 8 veces al año, y dirigiendo comunicaciones a la totalidad de los centros y servicios de acción social, al menos, 4 veces al año.	Número de actualizaciones de información realizadas en el sitio web.	8	29	64	Anual	Gestor de contenidos Drupal.
	Número de envíos de comunicaciones generales a los centros y servicios de acción social en materias de impulso de la calidad y de la innovación social.	5	10	31	Anual	Gestor de correo electrónico.

(Nota 1) Está pendiente de aprobación la orden que regulará los requisitos y estándares de calidad.

(Nota 2) Solo se computan las inspecciones realizadas entre junio y diciembre de 2022.

(Nota 3) La tramitación de algunas propuestas de inicio han estado meses sin tramitarse, a la espera de un informe de la Abogacía General. Estas no se computan aquí.