



Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE FAMILIA
Y ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

16 de mayo de 2011

AMADE



**Jornada informativa sobre la
actuación inspectora.**

Plan de Inspección 2011

*Subdirección General de Control
de Calidad, Inspección, Registro y
Autorizaciones (C.I.R.A.)*

CONTENIDO

▶ **HOJA DE RUTA 2008-2011**

▶ **CAMBIO NORMATIVO**

▶ **CALIDAD**

▶ **INSPECCIÓN**



CONTENIDO

▶ **HOJA DE RUTA 2008-2011**

▶ CAMBIO NORMATIVO

▶ CALIDAD

▶ INSPECCIÓN



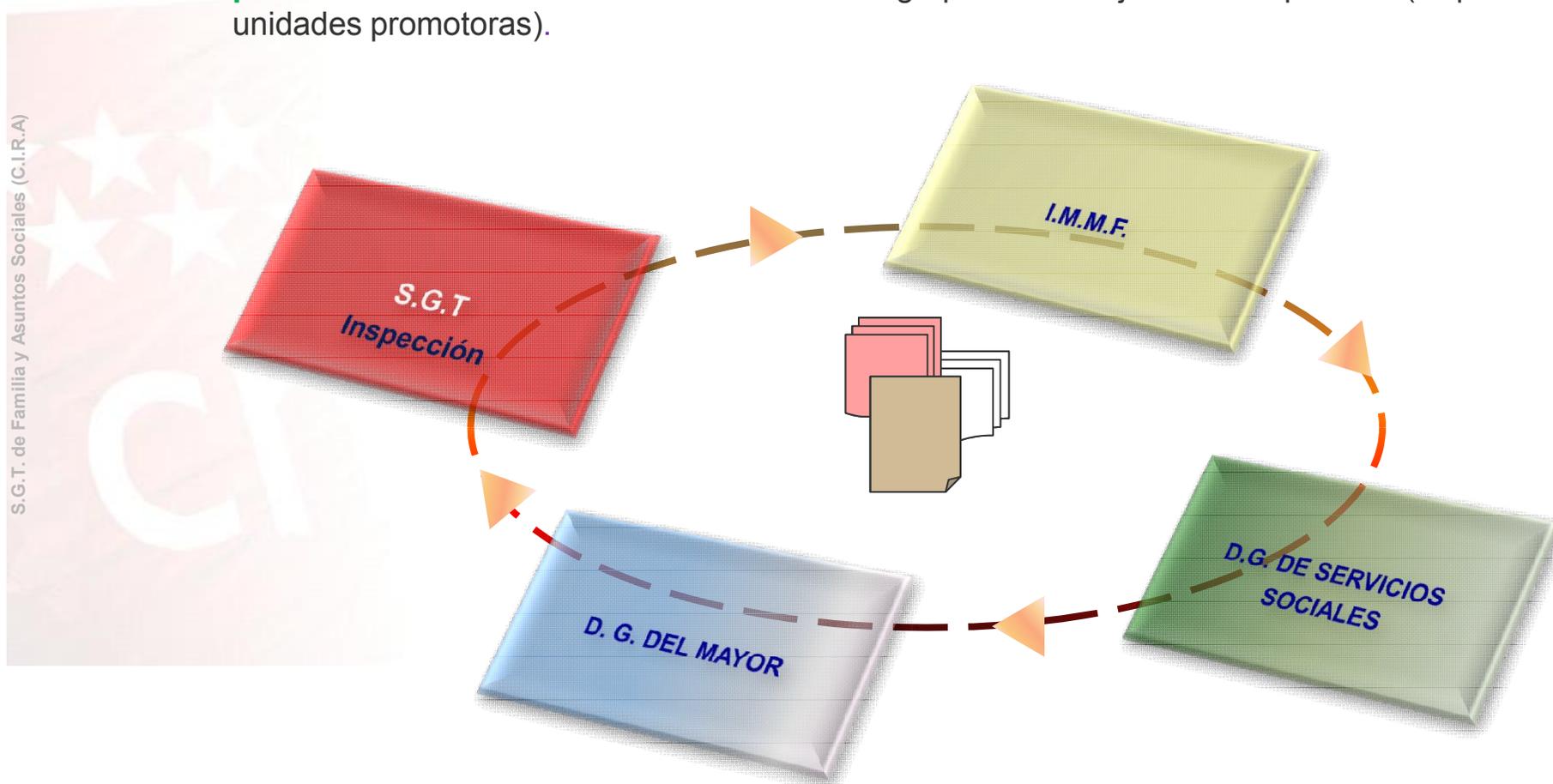
HOJA DE RUTA 2008-2011

- En 2008 nos propusimos como **objetivo** conseguir unos **servicios sociales de calidad adaptados a las necesidades** de los ciudadanos, por ello iniciamos los Planes de Inspección.
- Ha cambiado la **concepción de la actuación inspectora** para convertirse en un **instrumento de mejora continua y garantía de calidad en la atención social**.
- Los **Planes de Inspección**, iniciados en 2009, han supuesto el **instrumento fundamental** para materializar el **Plan de Calidad de los Servicios Sociales** en la Comunidad de Madrid y la implantación de la tramitación electrónica.
- El Plan de Inspección 2011 **cierra un primer ciclo** con la determinación como **sectores prioritarios** los de **infancia, adolescencia y familia**, y el seguimiento específico de **las residencias para mayores** en las que se hayan detectado **deficiencias en la atención en el año 2010**.

HOJA DE RUTA 2008-2011

Sistema único de coordinación y comunicación interadministrativa.

Homogeneización de las condiciones de los pliegos que rigen los conciertos de las plazas residenciales mediante la creación de grupos de trabajo multidisciplinares (inspección-unidades promotoras).

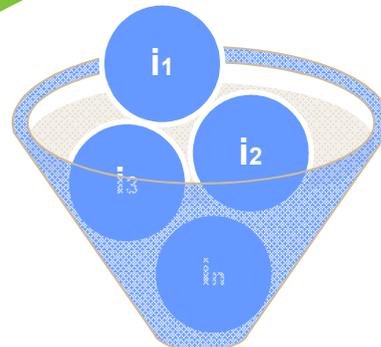


HOJA DE RUTA 2008-2011

Análisis y estudio sobre **la situación basal de la calidad** de los **Centros residenciales** de la Comunidad de Madrid.

S.G.T. de Familia y Asuntos Sociales (C.I.R.A)

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN RESIDENCIAS DE TERCERA EDAD:

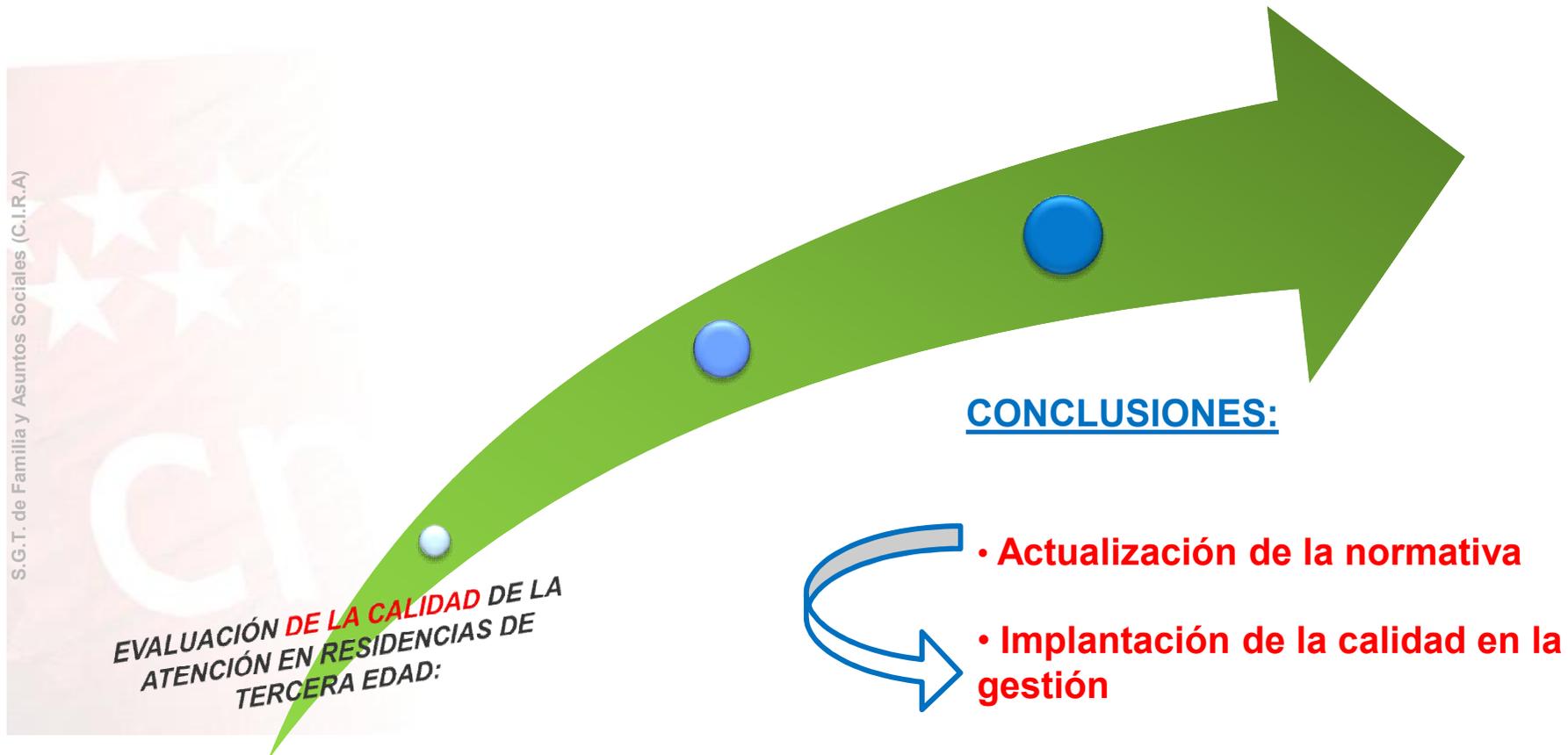


INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

- ✓ La mayoría de los indicadores median requisitos de la normativa básica.
- ✓ Se cumplieron en un número elevado de centros, incluso aquellos indicadores que median aspectos de calidad en la atención, no recogidos aún en normativa.

HOJA DE RUTA 2008-2011

Análisis y estudio sobre **la situación basal de la calidad** de los **Centros residenciales** de la Comunidad de Madrid.



CONTENIDO

▶ HOJA DE RUTA 2008-2011

▶ **CAMBIO NORMATIVO**

▶ CALIDAD

▶ INSPECCIÓN



MODIFICACIÓN NORMATIVA

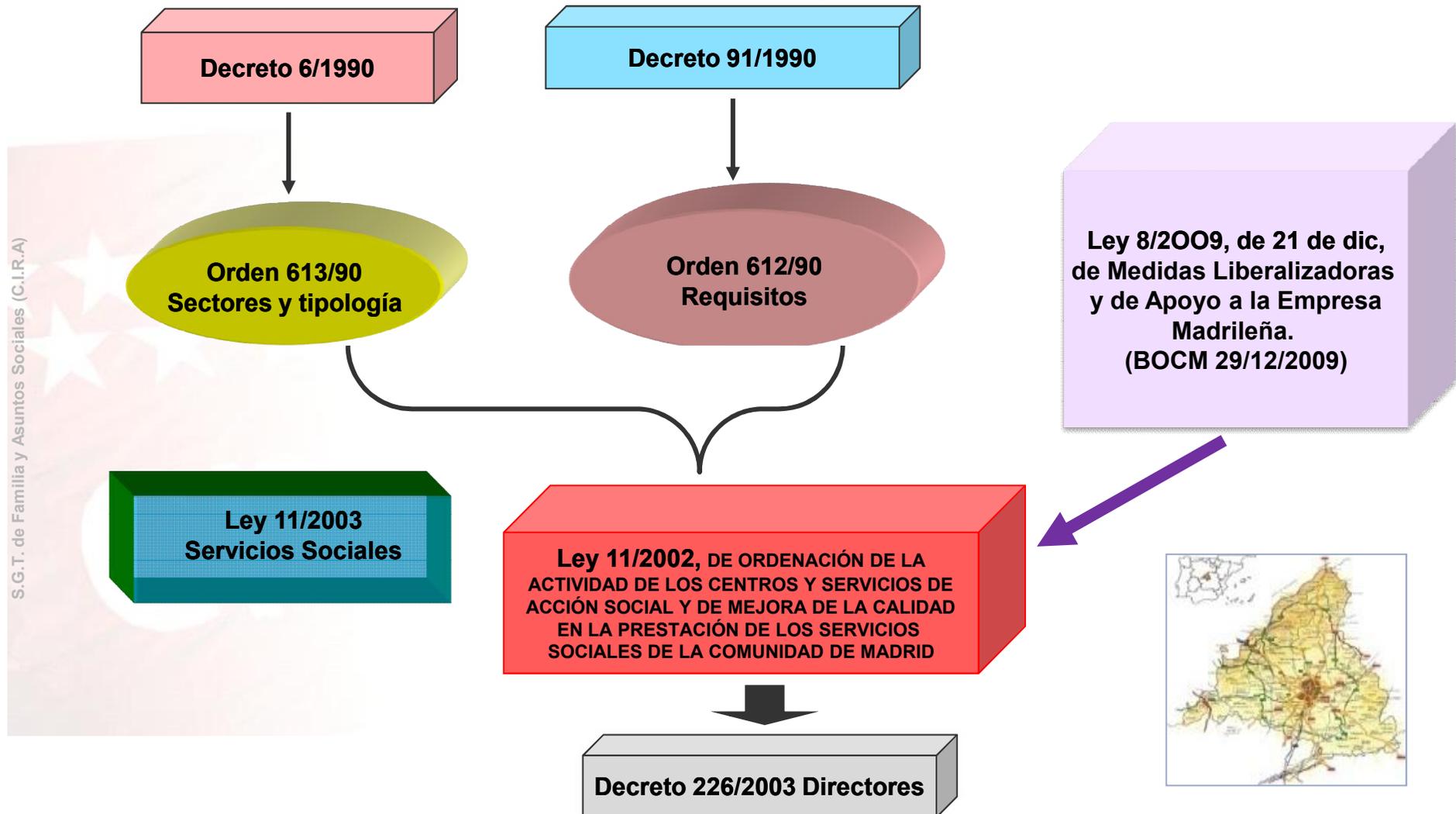


Marco normativo. DIRECTIVA DE SERVICIOS **[Diario Oficial L376 de 27.12.2006]**

OBJETIVOS:

- ▶ Facilitar la libertad de establecimiento y la libertad de prestación de servicios en la U.E.
- ▶ Reforzar los derechos de los destinatarios de los servicios en su calidad de usuarios de dichos servicios.
- ▶ Fomentar la calidad de los servicios.
- ▶ Establecer una cooperación administrativa efectiva entre los Estados miembros.

MODIFICACIÓN NORMATIVA: Marco normativo en la Comunidad de Madrid

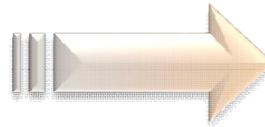


MODIFICACIÓN NORMATIVA: Vías para prestar servicios sociales

CAMBIO NORMATIVA

2009

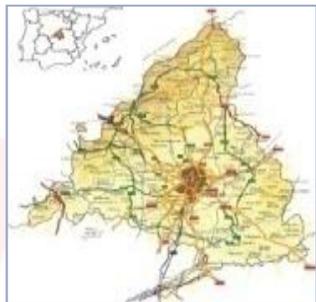
- Autorización necesaria para centros y servicios, así como modificación de los mismos.
- Tramitación larga, ya que requería:
 - Visado previo
 - Licencias municipales
 - Autorización administrativa



2010

- Ley 11/2002 modificada en virtud de la Ley 8/2009 de medidas liberalizadoras y de apoyo a la empresa madrileña:
- Tramitación más ágil.
- Simplificación administrativa.
 - Autorización administrativa en una fase
 - Comunicación previa

MODIFICACIÓN NORMATIVA: Marco normativo en la Comunidad de Madrid



S.G.T. de Familia y Asuntos Sociales (C.I.R.A)

**Declaración
Responsable**

Comunicación Previa

**Autorización
Administrativa**

MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Declaración Responsable.** Definición

- ▶ **Documento suscrito por un interesado** en el que manifiesta, bajo su responsabilidad, que:

- **Cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente** para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio
- **Dispone de la documentación** que así lo acredita.
- **Se compromete a mantener su cumplimiento** durante el período de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.



MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Comunicación Previa**. Definición

- ▶ No es un procedimiento administrativo.
- ▶ El acto a través del cual la entidad interesada, **pone en conocimiento de la Administración** de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones Públicas, **el inicio de la prestación de actividades sociales**.
- ▶ La adecuada presentación de la **comunicación previa** habilita para el ejercicio de la actividad sin perjuicio de las **facultades de comprobación, control e inspección**.



MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Comunicación Previa**

❑ COMUNICACIÓN PREVIA



MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Comunicación Previa**

❑ COMUNICACIÓN PREVIA

¿Para qué?

Plazo

- **1 mes**, antes del inicio de la actividad.

MODIFICACIÓN NORMATIVA: Imposibilidad continuar con la actividad

Ley 30/1992, régimen jurídico AAPP

▶ SUPUESTOS:

- La **inexactitud, falsedad u omisión**, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa.
- La **no presentación** ante la Administración competente de la declaración responsable o comunicación previa.

▶ CONSECUENCIA:

- **Imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada** desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las **responsabilidades penales, civiles o administrativas** a que hubiera lugar.

MODIFICACIÓN NORMATIVA: Imposibilidad continuar con la actividad

▶ LA **RESOLUCIÓN** DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUE DECLARE TALES CIRCUNSTANCIAS PODRÁ DETERMINAR:

- La obligación del interesado de **restituir** la situación jurídica al momento previo al reconocimiento o al ejercicio del derecho o al inicio de la actividad correspondiente.
- Así como la **imposibilidad de instar un nuevo procedimiento** con el mismo objeto durante un período de tiempo determinado, todo ello conforme a los términos establecidos en las normas sectoriales de aplicación.

MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Autorización Administrativa**. Definición

[Ley 11/2002, de 18 de diciembre. Capítulo III. Ordenación de la actividad. Sección 1ª. Autorización Administrativa y Registro. Artículo 8. Autorización administrativa]

- ❑ Se entiende por **autorización administrativa** el acto por el cual la Administración de la Comunidad de Madrid **faculta a una Entidad**, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable y sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones, **para la prestación de servicios sociales** mediante un **Centro de Servicios Sociales**.

MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Autorización Administrativa**

❑ AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA



MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Autorización Administrativa**

❑ **AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

¿Para qué?

Plazo

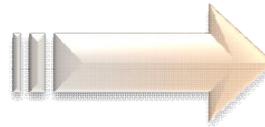
- **2 meses**, desde la presentación de **toda la documentación**.
- **El silencio es positivo**.

MODIFICACIÓN NORMATIVA: **Inscripción de oficio en registro**

CAMBIO NORMATIVA

2009

- Inscripción en el Registro de entidades, centros y servicios.
- Inscripción en el Registro de Directores.
- A instancia de parte.



2010

- Inscripción en el Registro de entidades, centros y servicios.
- Inscripción en el Registro de Directores.
- De oficio.

CONTENIDO

▶ HOJA DE RUTA 2008-2011

▶ CAMBIO NORMATIVO

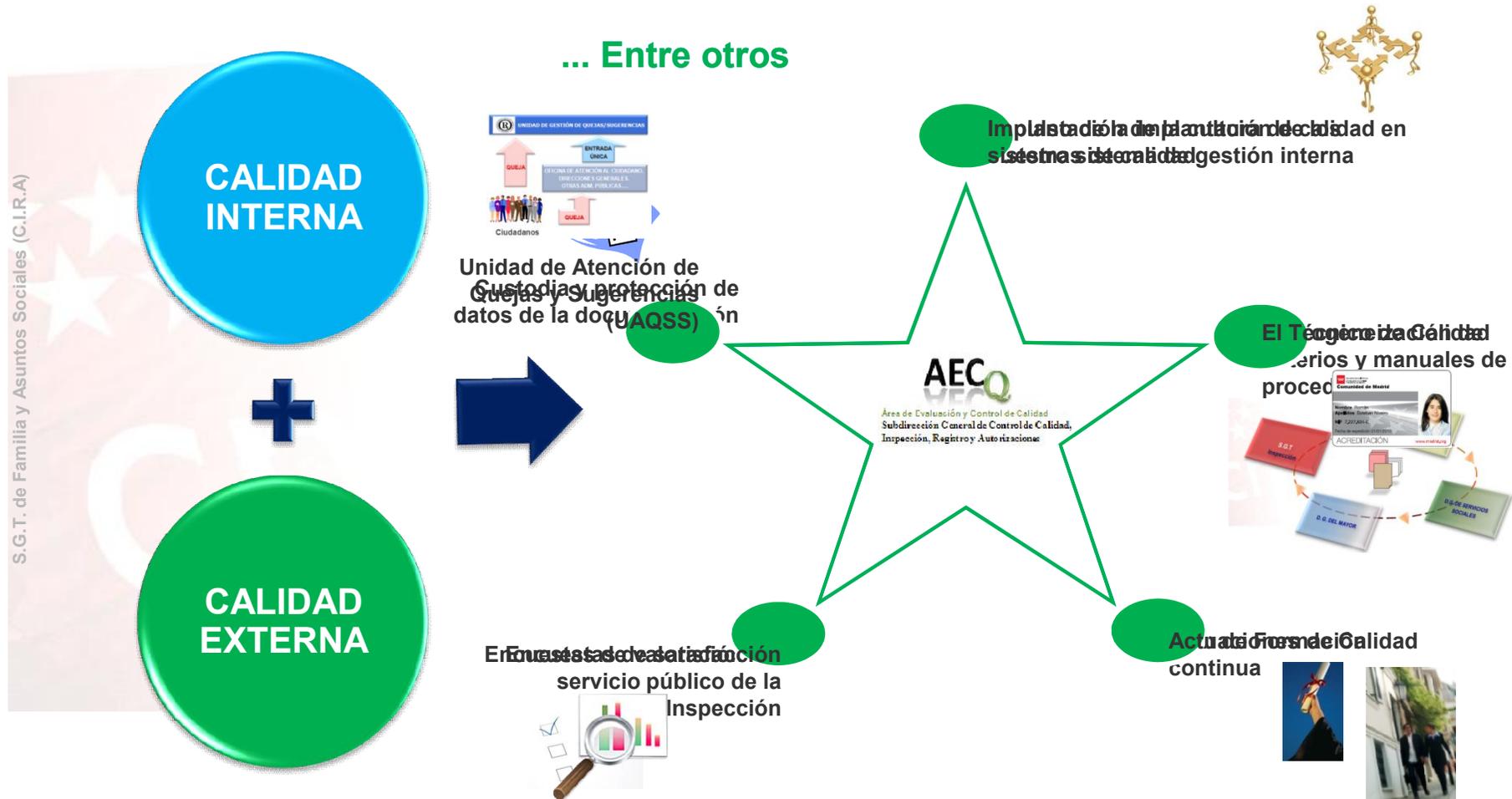
▶ **CALIDAD**

▶ INSPECCIÓN



CALIDAD

Creación del Área de Evaluación y Control de Calidad.



CALIDAD: IMPULSO DE IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

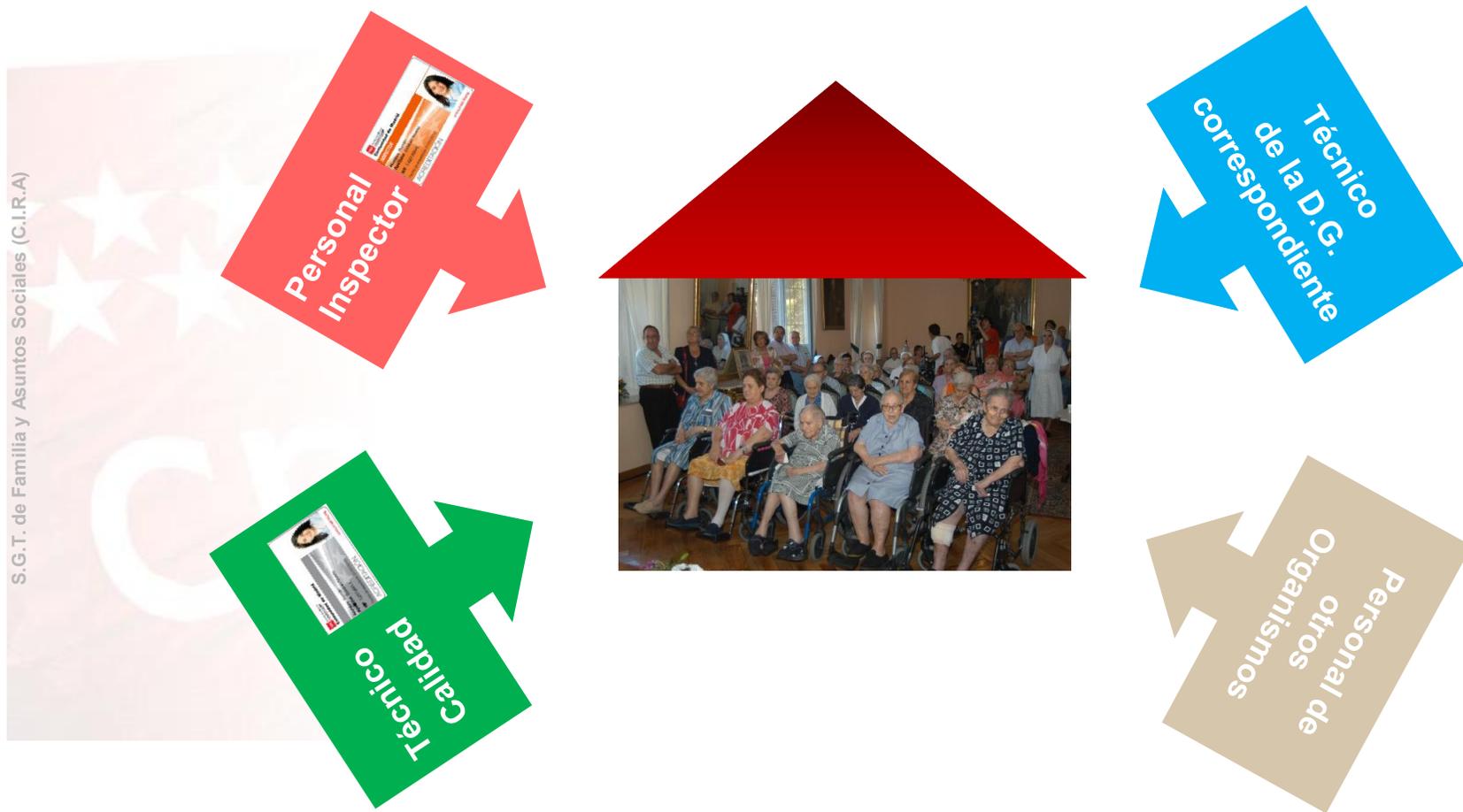
- **Art. 12 de la Ley 11/2002**, de 18 de diciembre ⇒ **Evaluación de la calidad**
La Comunidad de Madrid **impulsará** la implantación de **sistemas de evaluación de la calidad de los servicios**.



- **Planes de Inspección** ⇒ **Objetivo prioritario: Incrementar la calidad** de la atención que reciben y perciben los usuarios y allegados de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.

CALIDAD: El Técnico de Calidad

Diferentes perfiles ↔ Diferentes tipos de actuación



CALIDAD: El Técnico de Calidad

PERSONAL INSPECTOR

- ❖ Nunca tienen aviso previo.
- ❖ Identificación ⇒ 
- ❖ Comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- ❖ Plan de Inspección.
- ❖ Levantamiento de un acta de inspección.
- ❖ Actuaciones 365 días/24horas.

&

TÉCNICOS DE CALIDAD

- ❖ No tienen aviso previo.
- ❖ Identificación ⇒ 
- ❖ Art. 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre y objetivos del Plan de Inspección.
- ❖ Informe de la actuación. Recomendaciones.
- ❖ Encuestas de satisfacción a usuarios y familiares.
- ❖ Actuaciones a diario y fines de semana.

CALIDAD: Actuación de Calidad

- A. Evaluación general** de la calidad del servicio prestado. Art. 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre. Plan de Inspección.
- B. Aspectos críticos objeto de mejora** comunicados por la inspección.
- C. Por elevado número de quejas** tramitadas por la UAQSS al amparo de lo dispuesto en **el proceso de tratamiento de quejas** certificado por las normas ISO 9001:2008 en julio de 2010.

CALIDAD: Actuación de Calidad

Método de actuación:

- Visitas a centros de servicios sociales para conocer **el funcionamiento** de los mismos, **la satisfacción de los usuarios** y, en su caso, realizar **propuestas de mejora** cuando se detecte algún aspecto que precise una atención especial.

OBJETIVO: Colaborar con el centro en la **mejora continua** de sus procesos dentro de una cultura de calidad que redunde en la mejor atención a los usuarios.

- Se elabora un **informe de actuación** después, en caso de que se realicen **recomendaciones**, al responsable del centro vía e-mail.
- Se realizan **encuestas a usuarios y/o familiares**, sobre su percepción acerca de la satisfacción del servicio público recibido por el centro y la inspección.

CALIDAD: UAQSS

Unidad de Atención de Quejas y Sugerencias de los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social (**UAQSS**):



S.G.T. de Familia y Asuntos Sociales (C.I.R.A)

CALIDAD: UAQSS

Principales resultados obtenidos por la Unidad de Atención de Quejas y Sugerencias de los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social (**UAQSS**):

- A. Tramitación y resolución del **100%** de las quejas recibidas.
- B. **Asesoramiento** diario y personalizado: **Media de 20 personas/día**.
- C. **Equipo inspector permanente** para la comprobación de las quejas que supongan incumplimientos de requisitos mínimos de la normativa de Servicios sociales.
- D. **Certificación ISO 9001:2008**, el 20 de julio de 2010.
- E. **Evaluación de la calidad de la atención prestada** por la UAQSS: **9,6 puntos sobre 10**.

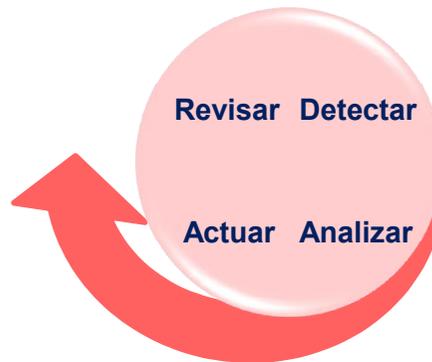


CALIDAD: Actuación de Calidad

Proceso de **tratamiento de las quejas y sugerencias** tramitadas por la **UAQSS**: ISO 9001:2008, julio 2010

- Informe mensual y anual de las quejas tramitadas. **Actuación exigida por el Plan de Inspección y en cumplimiento** de lo dispuesto en el proceso certificado por las normas ISO, que exige la adopción de **medidas preventivas** con el centro en cuestión.
- Se trata de una actuación motivada por la existencia de un elevado número de quejas en un centro, o la repetición del mismo tipo de queja.
- Se rellena el **informe de actuación con las recomendaciones** oportunas tendentes a colaborar en la mejora de la gestión del centro y a la reducción del número de quejas y la mejora de la calidad en la atención al usuario.

- **Mejora continua:**



CALIDAD: Encuestas de satisfacción

Aspectos generales de las encuestas de satisfacción:

- Se recoge la información de manera totalmente **confidencial**.
- **No es necesario ningún espacio acondicionado** en el centro para la realización de las encuestas en los centros, aunque sí **se agradece gozar de cierta intimidad** con el usuario y/o el familiar, lo cual puede repercutir en una mayor sinceridad en sus respuestas.
- Elección de la muestra de forma **aleatoria**.
- Permiten medir el **grado de satisfacción de la calidad del servicio**.



CONTENIDO

▶ HOJA DE RUTA 2008-2011

▶ CAMBIO NORMATIVO

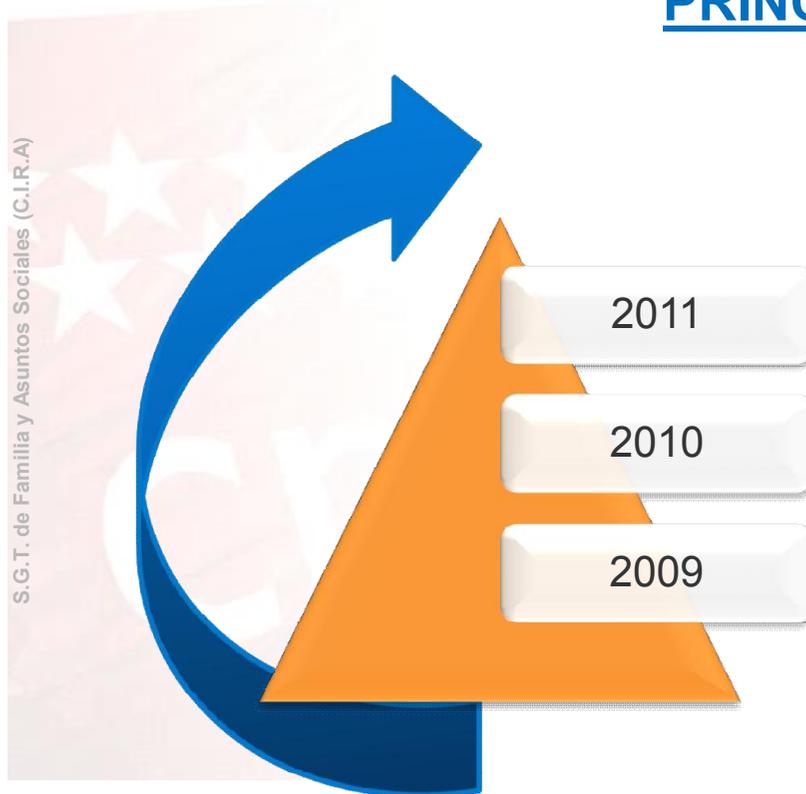
▶ CALIDAD

▶ **INSPECCIÓN**



INSPECCIÓN: PLAN DE INSPECCIÓN 2011

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN:



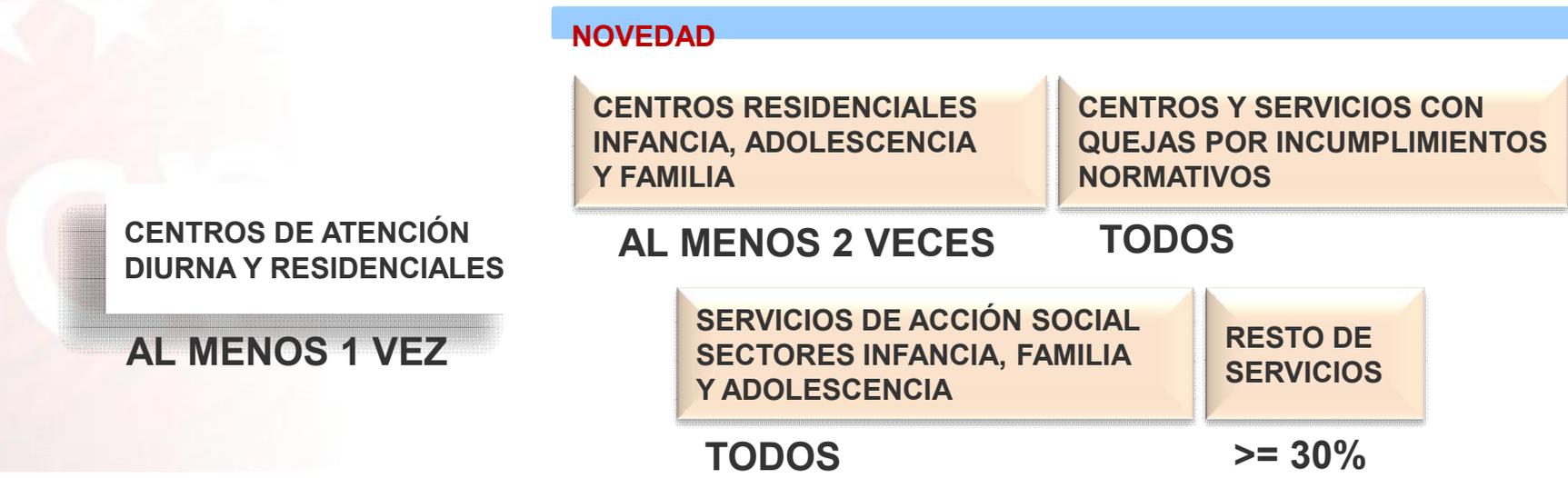
- **Verificar el correcto funcionamiento** de los centros de servicios sociales y servicios de acción social y contribuir al **mantenimiento del nivel de calidad** exigible para garantizar la satisfacción de los usuarios.
- **Velar para que los destinatarios de los servicios sociales reciban y perciban** que la atención que se les presta es la más adecuada a sus necesidades garantizando el respeto a sus derechos.

INSPECCIÓN: PLAN DE INSPECCIÓN 2011

- ❑ 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.

- Comprobar que los requisitos exigidos para la prestación de servicios sociales se cumplen según la normativa vigente.

S.G.T. de Familia y Asuntos Sociales (C.I.R.A)



- Verificación de los datos declarados en las **comunicaciones previas** efectuadas en 2011 por las entidades prestadoras de servicios sociales.

INSPECCIÓN: PLAN DE INSPECCIÓN 2011

❑ Seguimiento específico de las deficiencias de atención directa.

- Comprobación de la subsanación de los hechos sancionados en 2010.
- Las residencias para personas mayores en las que se hayan detectado deficiencias en la atención a los usuarios en el año 2010, serán objeto de al menos dos actuaciones inspectoras.

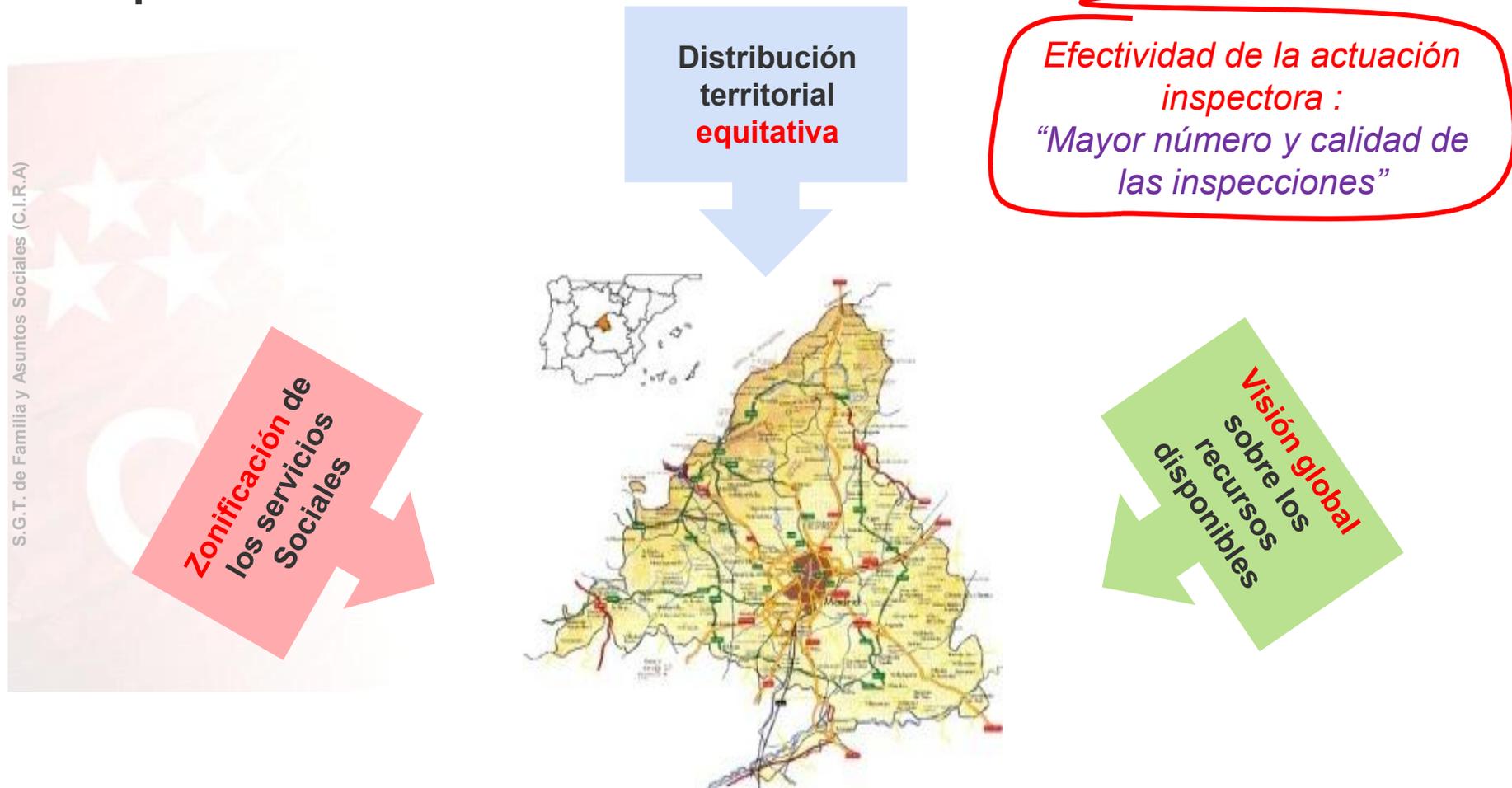
NOVEDAD

**RESIDENCIAS PARA PERSONAS
MAYORES CON DEFICIENCIAS
EN LA ATENCIÓN EN EL 2010**

AL MENOS 2 VECES

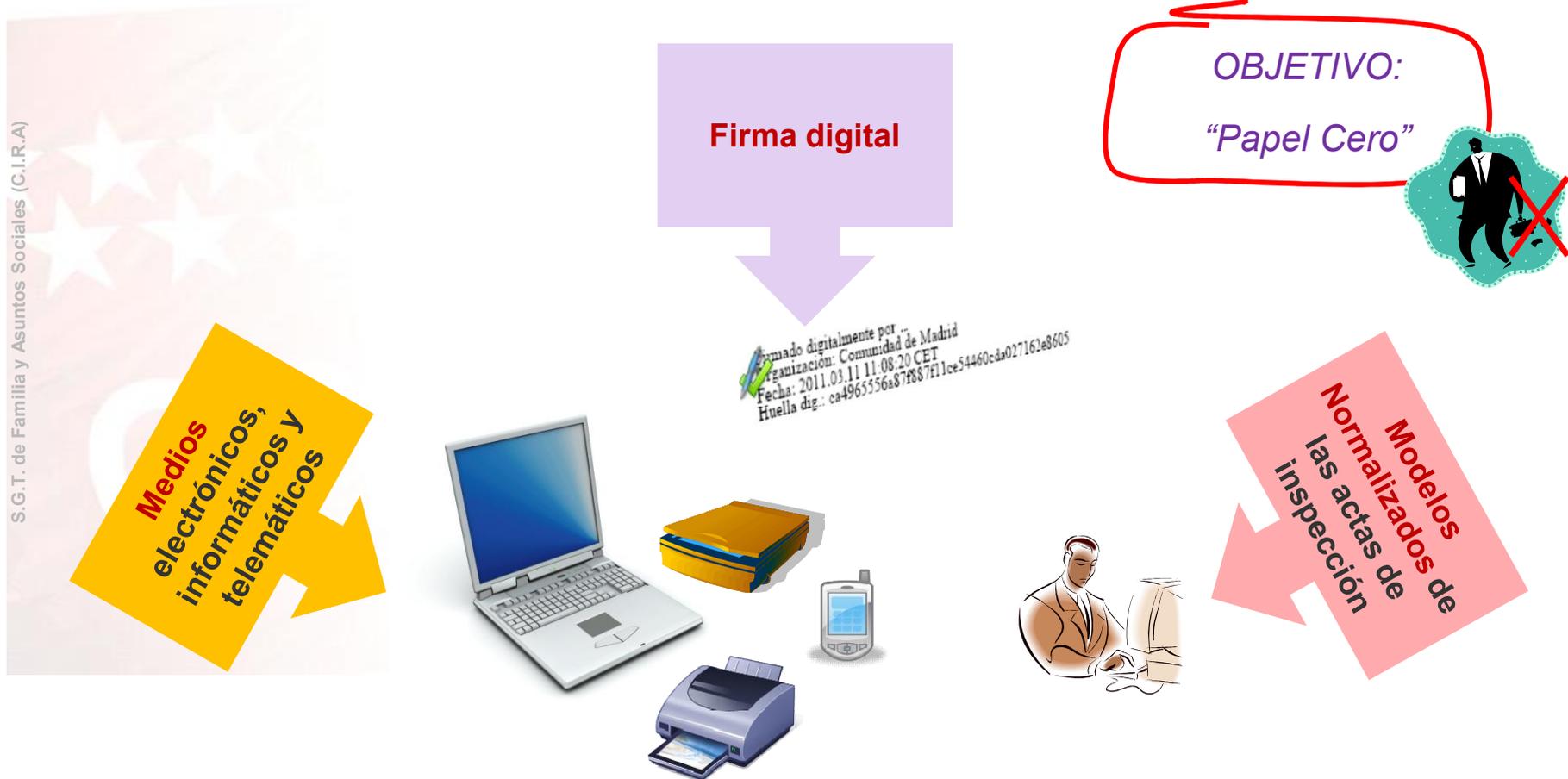
INSPECCIÓN: PLAN DE INSPECCIÓN 2011

Sistema informatizado de **zonificación** que permite optimizar la labor inspectora



INSPECCIÓN: PLAN DE INSPECCIÓN 2011

Utilización de medios informáticos y telemáticos en todos los procesos de la actuación inspectora.



INSPECCIÓN: ACTUACIÓN INSPECTORA

- Inspecciones durante las **24 horas del día**, **los 365 días del año** (**nocturnas y fin de semana**).

✓ **Nocturnas:**

- Control del personal del centro, en presencia física.
- No es una actuación de revisión de documentación.
- Acompañamiento en la ronda nocturna.

✓ **Fin de semana:**

- Control del personal del centro, en presencia física.
- Continuidad de la actuación inspectora - revisión de requerimientos.
- Realización de encuestas de satisfacción a los usuarios o familiares, en colaboración con Calidad.

INSPECCIÓN: CRITERIOS DE INSPECCIÓN

❑ Director del centro:



**PERSONA RESPONSABLE EN
AUSENCIA DEL DIRECTOR**

- **Exposición en el tablón de anuncios de los centros**, del interlocutor válido en ausencia del director.
- Deberá estar expuesto el nombre y apellidos, o bien, el puesto profesional que ocupa.

INSPECCIÓN: CRITERIOS DE INSPECCIÓN

❑ Llamadas de urgencia:



LLAMADAS DE URGENCIA

- Exención del sistema de llamadas de urgencia cuando por las características físicas o psíquicas del usuario no pueda o sepa utilizarlos correctamente.
- Siempre que:
 - a) Exista el informe médico que así lo determine.
 - b) Y el protocolo de medidas de vigilancia alternativas.

INSPECCIÓN: CRITERIOS DE INSPECCIÓN

☐ Menú:



MENÚ DEL CENTRO

- Se considerará **válida la supervisión del menú por un diplomado en nutrición humana y dietética** (formación acreditada), en defecto de supervisión por médico colegiado.

INSPECCIÓN: CRITERIOS DE INSPECCIÓN

❑ Sujeciones:



SUJECIONES TÉCNICAS

- La **revisión de la prescripción de la sujeción** orientativamente se sugiere realizar **con una periodicidad entre 1 y 6 meses**, salvo que por criterio facultativo, se establezca por escrito otra periodicidad inferior.
- **Revisión diaria:** Es conveniente revisar la sujeción puesta por parte del personal de atención directa.
- Contenido de la prescripción: **tipo de sujeción** que se prescribe, **las causas** que la motivan **y la periodicidad de su revisión**.
- **El consentimiento informado de los familiares solamente será exigible en la prescripción**, no siendo necesario en las sucesivas revisiones, cuando se mantenga la prescripción inicial.

INSPECCIÓN: CRITERIOS DE INSPECCIÓN

❑ Recoger en acta vigencia de documentos y certificados:



**AGILIZAR LA ACTUACIÓN
INSPECTORA
Y
EVITAR MAYOR CARGA A
LA ENTIDAD**

- **Pólizas de Seguros**, anotando también el nombre de la Entidad aseguradora y el nº de póliza y vigencia.
- Recibos de **estar al corriente del pago** de los seguros.
- **Licencia**.
- Certificado de **Desinsectación** y **Desratización**.
- **Certificado de mantenimiento** de aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios.



Comunidad de Madrid

CONSEJÍA DE FAMILIA
Y ASUNTOS SOCIALES

¡¡DIALOGEMOS!!

MUCHAS GRACIAS

cira@madrid.org