I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Familia, Juventud y Política Social

17 *ORDEN 1744/2021, de 26 de julio, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social, por la que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2021-2022.*

La Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias otorgadas en su Estatuto de Autonomía, en el artículo 26 1.23 y 24, es responsable del desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de las personas mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad física, sensorial o intelectual, las afectadas por una enfermedad mental crónica y de los demás grupos de población necesitados de especial atención.

La Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en el artículo 12 que la Comunidad de Madrid impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de servicios sociales y servicios de acción social, asimismo le corresponde a tenor del artículo 1.1 de la misma Ley, garantizar los derechos y deberes de los usuarios de los mismos en ella reconocidos, con el fin de contribuir a la mejora permanente en la prestación de los servicios sociales.

En el marco de esta Ley, la actuación inspectora se configura no solo como un instrumento de vigilancia, control y comprobación en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, sino también de orientación y actuaciones en pro de la calidad asistencial que deben recibir las personas usuarias de estos servicios sociales.

A tal fin, establece unos objetivos generales de la actuación inspectora, sin perjuicio de la elaboración, por la Consejería competente en materia de servicios sociales, de planes especiales de inspección, en función de las necesidades específicas de comprobación del cumplimiento de los requisitos que se contemplan tanto en aquella Ley como en su normativa de desarrollo.

En este sentido, desde el año 2009 se han venido aprobando diferentes planes de inspección, incorporando desde el año 2013 a la planificación, la calidad en la prestación de los servicios. Desde el año 2015 estos planes se han aprobado con carácter bienal, al aportar eficacia y eficiencia en la organización de los recursos, siendo el último Plan de Calidad e Inspección, correspondiente a 2019-2020, aprobado mediante la Orden 1993/2018, de 28 de diciembre, de la Consejera de Políticas Sociales y Familia.

En la elaboración de este Plan, la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, encargada de la ejecución de este Plan, ha tenido en cuenta la colaboración del personal de todas las unidades que, después, serán responsables de su ejecución, así como la experiencia obtenida de la evaluación de los Planes anteriores. También, la situación de crisis sanitaria originada por el COVID-19, que marcó profundamente la realidad de los centros de servicios sociales y de los servicios de acción social durante 2020. En este sentido, se incorporan algunas medidas que inciden especialmente en aspectos relevantes puestos de manifiesto durante la pandemia.

Este Plan contempla, en primer lugar, una relación de los objetivos generales y específicos del mismo, y determina la actuación prioritaria, para cada uno de los años, sobre un conjunto de sectores de atención, respecto a los centros de servicios sociales, y sobre una tipología específica, respecto a los servicios de acción social. Después, el Plan se articula en ocho líneas de actuación.

La línea I tiene como finalidad el control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros y servicios de acción social. En cuanto a las actuaciones contempladas, todos los centros residenciales y de atención diurna se inspeccionarán, al menos, una vez al año, en cumplimiento de lo exigido por el artículo 22.1 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre. Además, se inspeccionarán, dos veces al año, todos los centros cuyo sector de atención sea uno de los considerados prioritarios. Respecto a los servicios, en el período de vigencia del Plan se inspeccionará la totalidad de los servicios cuya tipología se ha considerado prioritaria, así

BOCM-20210806-17

como el 30 por 100 del resto de los servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, y la totalidad de los servicios que inicien su actividad en el período de vigencia del Plan, en el plazo máximo de tres meses desde su inscripción.

La línea II se refiere al control de los hechos susceptibles de mejora observados por la inspección de servicios sociales. En primer lugar, las medidas adoptadas por los centros y servicios para subsanar los requerimientos efectuados por la inspección, fundamentalmente en aquellos aspectos relacionados con garantizar que la atención prestada a las personas usuarias sea digna y de calidad, de carácter individualizado e integral, al mismo tiempo que respetuosa con los derechos de aquéllas. En segundo lugar, los hechos que hayan provocado la presentación de una queja, denuncia o reclamación, y, finalmente, los hechos que hayan sido objeto de sanción administrativa en la materia de servicios sociales durante el año anterior.

La línea III tiene como finalidad el impulso de la calidad por parte de los centros y servicios de acción social, fijándose especialmente en la mejora de los sistemas de evaluación de la calidad y de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida; el fomento del uso de indicadores y la implantación de buenas prácticas de atención.

Por su parte, la línea IV se dedica al asesoramiento prestado a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios.

La línea V versa sobre la recogida, actualización, análisis y tratamiento de datos relativos a la situación sanitaria y asistencial en los centros y servicios, principalmente, en relación con la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

La línea VI atañe a la necesaria colaboración interinstitucional, tanto con otras unidades administrativas e inspectoras como con las entidades privadas.

Con objeto de abordar también la mejora continua en la propia Dirección General, la línea VII se dedica al conocimiento de la valoración de los directores de los centros de servicios sociales y de los responsables de los servicios de acción social, respecto de la efectividad del servicio público prestado por la inspección y por el personal técnico de calidad. De la misma manera, la línea VIII se refiere a la formación continua del personal vinculado al desarrollo del Plan.

Finalmente, se vinculan las mencionadas líneas de actuación a los objetivos de desarrollo sostenible aprobados por la Organización de Naciones Unidas como parte de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. De esta manera, la ejecución de este Plan contribuye también a la consecución de aquéllos.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, en el ejercicio de las competencias de desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de los grupos sociales necesitados de especial atención otorgadas a la Comunidad de Madrid según lo previsto en el artículo 26 1.23 y 24 del Estatuto de Autonomía, y a tenor de las facultades atribuidas en el artículo 22.2 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid,

DISPONGO

Primero

Aprobación del Plan de Calidad e Inspección de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2021-2022

Se aprueba el Plan de Calidad e Inspección en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2021-2022 que figura como Anexo a esta Orden.

Segundo

Autorización para el desarrollo del Plan de Calidad e Inspección de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2021-2022

Se autoriza a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación a adoptar las medidas necesarias para la ejecución de las líneas de actuación establecidas en el Plan.

BOCM-20210806-17

Tercero

Informe anual

Se elaborará un informe anual que contendrá una exposición cuantitativa de las actuaciones efectuadas y una referencia al grado de cumplimiento de las líneas de actuación previstas en el Plan y del mismo en su conjunto.

Se elaborará un informe final del cumplimiento del Plan.

Cuarto

Efectos

La Orden producirá efectos el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 26 de julio de 2021.

La Consejera de Familia, Juventud y Política Social,
MARÍA CONCEPCIÓN DANCAUSA TREVIÑO

BOCM-20210806-17

ANEXO

PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PERIODO 2021-2022

1. *Objetivos generales*

1.1. Garantizar un trato digno y la prestación de una atención de calidad, individualizada e integral, a las personas usuarias de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.

1.2. Velar por el respeto de los derechos reconocidos a las personas en cuanto usuarias de los centros de servicios sociales y servicios de acción social, así como por el cumplimiento de los deberes inherentes a los mismos.

1.3. Impulsar la implantación de criterios de calidad homogéneos y de protocolos mínimos de referencia en la atención prestada en los centros y servicios de acción social.

1.4. Asesorar a las entidades prestadoras de servicios sociales y a sus profesionales para la mejora de la calidad asistencial prestada.

2. *Objetivos específicos*

2.1. Comprobar el cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas para la prestación de los servicios sociales a través de centros y servicios de acción social.

2.2. Velar por el derecho de las personas, en cuanto usuarias de los centros de servicios sociales y de los servicios de acción social, a un programa individual de atención definido y realizado con su conocimiento y participación.

2.3. Verificar el uso racional y personalizado de las sujeciones, velando por la autonomía y bienestar de las personas usuarias.

2.4. Verificar la utilización de sistemas activos de comunicación que permitan a las personas usuarias, y a su entorno cercano, disponer de la información precisa sobre su situación y los servicios que se prestan en el centro o servicio.

2.5. Velar por el derecho de las personas usuarias a un trato digno, individualizado e integral, mediante la asignación de un profesional de referencia y el impulso de buenas prácticas de atención.

2.6. Velar por el derecho de las personas usuarias a presentar reclamaciones relacionadas con la atención recibida en el centro o servicio, así como a recibir una respuesta a las mismas.

2.7. Garantizar cauces de participación en los centros y un sistema de sugerencias que permita mejorar la relación con el centro o servicio.

2.8. Comprobar la implantación y utilización de protocolos y registros mínimos de referencia, relacionados con la atención directa de las personas usuarias, que garanticen la detección de incidencias y la adopción de medidas adecuadas en su supervisión.

2.9. Impulsar la difusión, entre las entidades prestadoras de servicios sociales y sus profesionales, de criterios de actuación y buenas prácticas en relación con la calidad de la atención.

2.10. Mantener actualizada la información existente en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de acción social de la Comunidad de Madrid, de manera que permita la adecuada planificación y ordenación de los recursos sociales existentes.

3. *Criterios de priorización de las actuaciones*

3.1. Respecto a los centros de servicios sociales, se consideran prioritarios los siguientes sectores de atención, de los contemplados en el artículo 2 de la Orden 613/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 6/1990, de 26 de enero, creador del Registro de Entidades que desarrollan actividades en el campo de la acción social y Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid:

— En 2021: personas mayores dependientes y personas presas y ex-reclusas.
— En 2022: personas mayores dependientes y personas con discapacidad psíquica.

3.2. En cuanto a los servicios de acción social, se considera prioritaria la siguiente tipología, de las contempladas en el artículo 2 de la Orden 613/1990, de 6 de noviembre:

— En 2021: convivencia familiar y social y tratamientos especializados.
— En 2022: prevención e inserción social y otras prestaciones y servicios.

BOCM-20210806-17

4. *Líneas de actuación*

La consecución de los objetivos específicos determinados en el apartado 2 se llevará a cabo a través de las siguientes líneas de actuación:

Línea I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros de servicios sociales y los servicios de acción social:

Unidad responsable: Área de Inspección.
Actuaciones:

Primera.—Inspeccionar los centros y servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid:

1. Todos los centros residenciales y de atención diurna: al menos, una vez al año.
2. Todos los centros residenciales de atención a los sectores considerados prioritarios: dos veces al año.
3. Todos los servicios de acción social de la tipología considerada prioritaria y, al menos, el treinta por ciento del resto de los inscritos en el Registro: una vez al año.

Estas inspecciones podrán realizarse en cualquier momento, incluyendo horario nocturno, días festivos y fines de semana.

Segunda.—Inspeccionar todos los servicios que inicien su actividad durante la vigencia de este Plan en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de su inscripción en el Registro.

Línea II. Control de los hechos susceptibles de mejora observados en las inspecciones:

Unidad responsable: Área de Inspección.
Actuaciones:

Primera.—Comprobar las medidas adoptadas para subsanar los requerimientos efectuados, fundamentalmente en los siguientes aspectos:

— El cumplimiento, en los centros residenciales, de los horarios de descanso, aseo y alimentación, conforme lo dispuesto en el reglamento de régimen interior o las necesidades específicas de la persona usuaria.
— La coincidencia de la medicación administrada a la persona usuaria con la de la preceptiva prescripción médica.
— La existencia de la preceptiva prescripción médica de las sujeciones, que refleje el motivo, el tipo, las situaciones en las que debe utilizarse, la duración y la periodicidad de la evaluación de la medida adoptada, que no podrá superar el mes. También, la existencia de consentimiento informado de la persona usuaria, que refleje adecuadamente los efectos positivos y negativos que conlleva la sujeción.
— La aplicación en los centros de medidas de supervisión a las personas usuarias que garantice la detección de incidencias y la adopción de las medidas adecuadas.
— El respeto y garantía de la intimidad personal en las atenciones prestadas a las personas usuarias.
— La regularización de la situación administrativa, de acuerdo con la normativa de servicios sociales, o el ajuste a las condiciones de la autorización administrativa concedida, o a las condiciones de la comunicación presentada por la entidad titular del servicio.

Segunda.—Verificar la existencia de la evaluación de la calidad en los centros y servicios, de acuerdo al contenido mínimo establecido en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.

Tercera.—Controlar específicamente los centros y servicios respecto a los cuales se hayan presentado denuncias, quejas o reclamaciones en materia de servicios sociales, sin perjuicio de la tramitación de las mismas por parte del órgano competente.

Cuarta.—Controlar específicamente los centros y servicios cuya entidad haya sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales durante el año anterior.

Línea III. Evaluación y mejora de la calidad de los centros de servicios sociales:

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad.
Actuaciones:

Primera.—Impulsar la mejora de los sistemas de evaluación de la calidad en los centros de los sectores considerados prioritarios, mediante la utilización de los resultados y conclusiones de las evaluaciones para la mejora continua de la atención prestada a las personas usuarias.

BOCM-20210806-17

Segunda.—Impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los centros de los sectores de atención considerados prioritarios sobre la medida de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida, acerca de los siguientes aspectos:

— Realización sobre una muestra representativa de las personas usuarias o, en su caso, de sus familiares o representantes legales.
— Metodología empleada, incluyendo los apoyos y adaptaciones utilizadas para facilitar la participación directa de las personas usuarias.
— Análisis de los resultados obtenidos.
— Planificación de acciones para la mejora de la calidad de la atención prestada.

Tercera.—Impulsar la implantación y utilización de protocolos, registros e indicadores en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios, de manera que repercutan en la mejora de la atención prestada y en el bienestar de las personas, y que faciliten la medición integral y continuada del servicio prestado, especialmente en los siguientes ámbitos:

— Higiene personal.
— Control de salidas y ausencias.
— Traslado a servicios de urgencias.
— Prevención y riesgo de caídas.
— Sujeciones.
— Movilizaciones y prevención de úlceras por presión.
— Prevención de la incontinencia.
— Alimentación e hidratación.
— Medicación administrada.
— Comunicación con las personas usuarias y, en su caso, con sus familiares o representantes legales.

Cuarta.—Impulsar la implantación de buenas prácticas de atención en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios, en relación con:

— La acogida e incorporación del personal profesional, que permita el conocimiento del centro y de las personas usuarias.
— El personal de referencia, garantizando la atención personalizada y los cuidados básicos a la persona en un clima de comunicación, mutua confianza y convivencia.
— Los sistemas activos de comunicación con las personas usuarias y, en su caso, con los familiares o representantes legales.
— La protección de la intimidad personal, en especial en las actuaciones del personal médico, de enfermería y auxiliar.

Línea IV. Asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros de servicios sociales y servicios de acción social:

Unidades responsables: Área de Registro y Gestión Técnico Administrativa, Área de Impulso de la Calidad e Área de Inspección.

Actuación: Asesorar a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios acerca de la normativa vigente en materia de servicios sociales y los objetivos y actuaciones definidos en este Plan.

Línea V. Recogida, actualización, análisis y tratamiento de datos relativos a la situación sanitaria y asistencial en los centros de servicios sociales y servicios de acción social inscritos en el Registro:

Unidad responsable: Área de Registro y Gestión Técnico Administrativa, Área de Impulso de la Calidad y Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera.—Mantener actualizados los datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.

Segunda.—Coordinar la recogida y actualización de datos de especial relevancia en relación a la situación pandémica y sociosanitaria en los centros de servicios sociales.

Tercera.—Comunicar los datos obtenidos a los organismos y unidades administrativas competentes.

Cuarta.—Analizar y tratar los datos de especial relevancia para la ordenación del sector de los servicios sociales.

BOCM-20210806-17

Línea VI. Coordinación interinstitucional:

Unidades responsables: Área de Registro y Gestión Técnico-Administrativa, Área de Impulso de la Calidad y Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera.—Mejorar la comunicación y coordinación con otras unidades administrativas en materia de servicios sociales, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y la calidad de la atención prestada en los centros de servicios sociales y servicios de acción social.

Segunda.—Mejorar la comunicación con las entidades privadas del sector de los servicios sociales.

Línea VII. Conocimiento de la valoración del trabajo realizado en el marco del Plan de Calidad e Inspección:

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad.

Actuaciones:

Primera.—Analizar la valoración que las personas responsables de los centros de servicios sociales y de los servicios de acción social hagan respecto de la efectividad de las inspecciones llevadas a cabo en el marco de este Plan.

Segunda.—Analizar la valoración que las personas responsables de los centros de servicios sociales y de los servicios de acción social hagan respecto de la utilidad de las actuaciones de calidad llevadas a cabo en el marco de este Plan.

Tercera.—Analizar el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones.

Línea VIII. Formación permanente del personal vinculado a la ejecución de este Plan:

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad.

Actuaciones:

Primera.—Realizar acciones formativas específicas adaptadas a los objetivos y líneas de este Plan, dentro del Plan de formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Segunda.—Promover la participación en acciones de formación relacionadas con los objetivos y líneas de este Plan.

5. *Metodología de actuación*

Para la comprobación, control, análisis, medición o impulso establecido en las diferentes líneas de actuación, se potenciará la utilización de los medios tecnológicos de información y comunicación que garanticen la transparencia, seguridad y fiabilidad de las actuaciones efectuadas, así como una mayor agilidad, inmediatez y eficacia en la comunicación y asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.

Asimismo, se aplicarán, por las unidades responsables del cumplimiento de los objetivos y líneas de este Plan, los protocolos y criterios que garanticen una actuación y recogida de información homogénea. A tal efecto, por ejemplo, se incluirán en los formularios de las actas de inspección los contenidos necesarios que faciliten el cumplimiento de los objetivos de aquél.

Finalmente, para la consecución de las actuaciones establecidas en cada una de las líneas, se podrán utilizar los siguientes medios de comprobación e información:

Líneas de responsabilidad del Área de Registro y Gestión Técnico Administrativa:

- La información contenida en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.
- El conocimiento actualizado de los recursos sociales existentes en la Comunidad de Madrid.
- Las solicitudes de asesoramiento al personal directivo o a las personas responsables de los centros de servicios sociales o servicios de acción social que soliciten autorización administrativa o realicen la preceptiva comunicación previa.
- La información facilitada por las unidades administrativas correspondientes por razón de la materia y el sector de atención.
- Las reuniones y comunicaciones con las restantes unidades implicadas en la gestión de este Plan.
- La detección de necesidades previa a la elaboración del Plan de formación de empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

BOCM-20210806-17

Líneas de responsabilidad del Área de Impulso de la Calidad:

— La información contenida en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.
— La observación y constatación directa llevadas a cabo por el personal técnico del Área.
— La información facilitada por los centros de servicios sociales y servicios de acción social relativa a los sistemas de obtención, evaluación y análisis de los resultados referidos a la satisfacción de las personas usuarias.
— La participación en las sesiones y grupos de trabajo de la Comisión de Calidad de la Consejería.
— La información facilitada por el Área de Inspección a través de sus actuaciones.
— La información facilitada por las personas responsables de los centros de servicios sociales y de los servicios de acción social, así como la facilitada por los profesionales de los mismos.
— La información facilitada por las personas usuarias de los centros de servicios sociales y centros de acción social, sus familiares y sus representantes legales.
— La información facilitada por las unidades administrativas correspondientes por razón de la materia y el sector de atención.
— Las reuniones y comunicaciones con las restantes unidades implicadas en la gestión de este Plan.
— La detección de necesidades previa a la elaboración del Plan de formación de empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Líneas de responsabilidad del Área de Inspección:

— La información contenida en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.
— La observación y constatación directa llevadas a cabo por el personal inspector.
— La información facilitada por los centros de servicios sociales y servicios de acción social relativa al funcionamiento de los mismos.
— La información facilitada por el Área de Impulso de la Calidad a través de sus actuaciones.
— La información facilitada por las personas responsables de los centros de servicios sociales y de los servicios de acción social, así como la facilitada por los profesionales de los mismos.
— La información facilitada por las personas usuarias de los centros de servicios sociales y centros de acción social, sus familiares y sus representantes legales.
— La información facilitada por las unidades administrativas correspondientes por razón de la materia y el sector de atención.
— Las reuniones y comunicaciones con las restantes unidades implicadas en la gestión de este Plan.
— La detección de necesidades previa a la elaboración del Plan de formación de empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

6. *Indicadores de seguimiento y evaluación*

Para realizar el seguimiento y evaluación de este Plan se emplearán los siguientes indicadores.

BOCM-20210806-17

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros de servicios sociales y los servicios de acción social	Primera. Inspeccionar los centros y servicios inscritos	Nº. inspecciones realizadas
		Resultado de las inspecciones: - Cumplimiento generalizado - Deficiencias observadas - Propuesta de sanción administrativa - Otros
		Nº. inspecciones en horario nocturno, fines de semana y festivos
		% centros residenciales y de atención diurna inspeccionados al menos una vez
		% centros residenciales de atención a los sectores considerados prioritarios inspeccionados dos veces
		% servicios de tipología considerada prioritaria inspeccionados al menos una vez
		% servicios de tipología no considerada prioritaria inspeccionados al menos una vez
	Segunda. Inspeccionar todos los servicios que inicien su actividad durante la vigencia de este Plan en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de su inscripción en el Registro	Nº. servicios que inician su actividad durante la vigencia de este Plan
		% servicios que inician su actividad durante la vigencia de este Plan inspeccionados en el plazo máximo de tres meses desde su inscripción
II. Control de los hechos susceptibles de mejora observados en las inspecciones	Primera. Comprobar las medidas adoptadas para subsanar los requerimientos efectuados	% centros inspeccionados en los que se ha comprobado la subsanación de los requerimientos efectuados
		% centros que han subsanado los requerimientos relativos a los horarios de descanso, aseo y alimentación
		% centros que han subsanado los requerimientos relativos a la coincidencia entre la medicación administrada y la prescrita
		% centros que han subsanado los requerimientos relativos a las sujeciones
		% centros que han subsanado los requerimientos relativos a las medidas de supervisión de las personas usuarias
		% centros que han subsanado los requerimientos relativos al respeto y garantía de la intimidad personal de las personas usuarias
		% centros que han subsanado los requerimientos relativos a la regularización de su situación administrativa
	Segunda. Verificar la existencia de la evaluación de la calidad en los centros y servicios, de acuerdo al contenido mínimo establecido en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre	Nº. inspecciones en las que se verifica el cumplimiento del art.12
		% centros inspeccionados que cumplen el art. 12
		% servicios inspeccionados que cumplen el art. 12
	Tercera. Controlar específicamente los centros y servicios respecto a los cuales se hayan presentado denuncias, quejas o reclamaciones en materia de servicios sociales, sin perjuicio de la tramitación de las mismas por parte del órgano competente	Nº. denuncias, quejas o reclamaciones presentadas
		Nº. informes de inspección relacionados con los hechos objeto de denuncia, queja o reclamación
	Cuarta. Controlar específicamente los centros y servicios cuya entidad haya sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales durante el año anterior	Nº. centros sancionados en el ejercicio anterior
		% centros sancionados en el ejercicio anterior
		% centros sancionados en el ejercicio anterior que han subsanado totalmente los incumplimientos objeto de sanción
		Nº. servicios sancionados en el ejercicio anterior
		% servicios sancionados en el ejercicio anterior
		% servicios sancionados en el ejercicio anterior que han subsanado totalmente los incumplimientos objeto de sanción
III. Evaluación y mejora de la calidad de los centros de servicios sociales	Primera. Impulsar la mejora de los sistemas de evaluación de la calidad en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios, mediante la utilización de los resultados y conclusiones de las evaluaciones para la mejora continua de la atención prestada a las personas usuarias	Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la mejora de los sistemas de evaluación de la calidad
		% informes emitidos en el plazo máximo de 30 días
	Segunda. Impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los centros de los sectores de atención considerados prioritarios sobre la medida de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones
		% centros que evalúan la satisfacción de las personas usuarias
	Tercera. Impulsar la implantación y utilización de protocolos, registros e indicadores en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios	Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la implantación de protocolos
		Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la implantación de registros e indicadores
	Cuarta. Impulsar la implantación de buenas prácticas de atención en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios	Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la acogida e incorporación de profesionales
		Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la promoción del personal de referencia
		Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la implantación de sistemas activos de comunicación
		Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la protección de la intimidad personal
IV. Asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros de servicios sociales y servicios de acción social	Asesorar a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios acerca de la normativa vigente en materia de servicios sociales y los objetivos y actuaciones definidos en este Plan	Nº. consultas contestadas mediante el correo electrónico institucional
		Nº. consultas contestadas telefónicamente
		Nº. actuaciones de asesoramientos en oficina y otras actuaciones de sensibilización, información y difusión
V. Recogida, actualización, análisis y tratamiento de datos relativos a la situación sanitaria y asistencial en los centros de servicios sociales y servicios de acción social inscritos en el Registro	Primera. Mantener actualizados los datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid	Nº. actuaciones de actualización de datos inscritos en el Registro
	Segunda. Coordinar la recogida y actualización de datos de especial relevancia en relación a la situación pandémica y sociosanitaria en los centros de servicios sociales	Nº. actuaciones de coordinación de la recogida y actualización de datos de especial relevancia en relación a la situación pandémica y sociosanitaria
		Nº. entidades con las que se han realizado actuaciones de coordinación de la recogida y actualización de datos de especial relevancia

BOCM-20210806-17

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
	Tercera. Comunicar los datos obtenidos a los organismos y unidades administrativas competentes	Nº. comunicaciones de los datos obtenidos a los organismos y unidades administrativas competentes
		Nº. unidades administrativas a las que se ha comunicado los datos obtenidos
	Cuarta. Analizar y tratar los datos de especial relevancia para la ordenación del sector de los servicios sociales	Nº. actuaciones de análisis y tratamiento de los datos de especial relevancia para la ordenación del sector de los servicios sociales
VI. Coordinación interinstitucional	Primera. Mejorar la comunicación y coordinación con otras unidades administrativas en materia de servicios sociales, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y la calidad de la atención prestada en los centros y servicios	Nº. unidades administrativas con las que han habilitado mecanismos de comunicación y coordinación
		Nº. actuaciones de comunicación y coordinación efectuadas con otras unidades administrativas
	Segunda. Mejorar la comunicación con las entidades privadas del sector de los servicios sociales	Nº. entidades privadas del sector de los servicios sociales con las que se han habilitado mecanismos de comunicación
		Nº. actuaciones de comunicación efectuadas con entidades privadas del sector de los servicios sociales
VII. Conocimiento de la valoración del trabajo realizado en el marco del Plan de Calidad e Inspección	Primera. Analizar la valoración que las personas responsables de los centros y servicios hagan respecto de la efectividad de las inspecciones llevadas a cabo en el marco de este Plan	Nº. estudios realizados referidos a las inspecciones
		Nivel de satisfacción acerca de las inspecciones (sobre 5)
	Segunda. Analizar la valoración que las personas responsables de los centros y servicios hagan respecto de la utilidad de las actuaciones de calidad llevadas a cabo en el marco de este Plan	Nº. estudios realizados referidos a las actuaciones de calidad
		Nivel de satisfacción acerca de las actuaciones de calidad (sobre 5)
	Tercera. Analizar el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones	% cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios de la Subdirección General
VIII. Formación continua del personal vinculado a la ejecución de este Plan	Primera. Realizar acciones formativas específicas adaptadas a los objetivos y líneas de este Plan, dentro del Plan de formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid	Nº. acciones formativas específicas realizadas
		% personal vinculado a la ejecución del Plan participante en acciones formativas específicas
	Segunda. Promover la participación en acciones formativas relacionadas con los objetivos y líneas de este Plan	Nº. acciones formativas en las que ha participado el personal vinculado a la ejecución del Plan
		% personal vinculado a la ejecución del Plan participante en acciones formativas

(03/24.704/21)

BOCM-20210806-17