

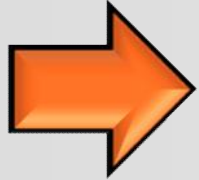


 Secretaría General Técnica  
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES  
**Comunidad de Madrid**

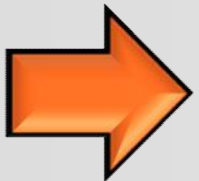
# RESULTADOS DEL PLAN DE INSPECCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES PARA 2012

**CIR@**

# Objetivos generales 2012



Garantizar que los destinatarios de los servicios sociales reciben una atención individualizada, integral y de calidad, adecuada a sus características y necesidades específicas.



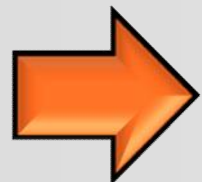
Velar por el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios sociales.



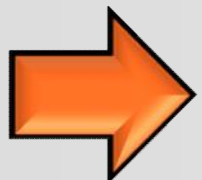
Impulsar, mediante el diálogo con las entidades prestadoras de servicios sociales, la implantación de criterios homogéneos que garanticen que éstos se presten con el nivel adecuado de calidad.



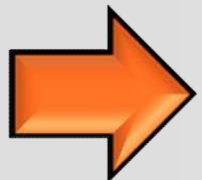
## Objetivos específicos 2012



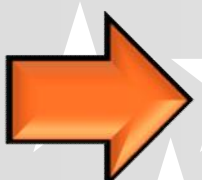
Verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de los servicios sociales.



Cuidar que los usuarios tienen garantizado su derecho a participar, tanto en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social como en la libre elección del tipo de medidas o recursos a aplicar.



Impulsar la implantación de sistemas activos de comunicación con los usuarios y su entorno cercano y de órganos de participación en los centros.



Impulsar la implantación de criterios de calidad y protocolos de referencia relacionados con la atención directa a los usuarios a través de las reuniones periódicas con las entidades prestadoras de servicios sociales.



# Sectores prioritarios 2012

MUJER  
PERSONAS EN SITUACIÓN DE  
GRAVE EXCLUSIÓN SOCIAL  
INMIGRACIÓN



## 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 2012:

- 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** que presten atención en los **sectores de mujer, inmigración y personas en situación de grave exclusión social** se inspeccionarán **al menos dos veces**.
- Se inspeccionarán **todos** los **servicios de acción social** dirigidos a mujer, inmigración y personas en situación de grave exclusión social, así como los de **ayuda a domicilio y teleasistencia**.
- Se inspeccionará al menos el **30%** de los **servicios de acción social** que atiendan al **resto** de sectores.

# Líneas de actuación 2012

Control del cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales exigidas para el funcionamiento de los centros de servicios sociales y los servicios de acción social .

Control de los hechos susceptibles de mejora observados por la inspección.

Evaluación de la calidad de los servicios sociales prestados en los sectores prioritarios.

Impulsar la implantación de órganos de participación en los centros y de sistemas activos de comunicación con los usuarios y su entorno cercano.

Asesoramiento a las personas implicada en la gestión de los centros y servicios.

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

Formación continua del personal inspector.



## Resultados 2012

- ✓ *Se ha cumplido el **100% de los objetivos** marcados.*
- ✓ El **100%** de los centros residenciales dirigidos a mujer, inmigración y personas en situación de grave exclusión social se han inspeccionado dos veces.
- ✓ Además se han realizado al menos **dos actuaciones** inspectoras en el **99% de las residencias de personas mayores** y en el **100%** de los **centros no residenciales** dirigidos a los **sectores prioritarios**.
- ✓ En total **se ha inspeccionado al menos dos veces el 46% 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 3.444 realizadas en 2011 a 3.650 en 2012).

## Resultados 2012

- ✓ Se han realizado **293 actuaciones** inspectoras en **horario nocturno** y de **fin de semana**, lo que supone un incremento del 105% sobre las 143 de 2011.
- ✓ Se ha realizado un seguimiento a todos los centros cuyo titular fue sancionado en 2011, un total de **40**.
- ✓ Se ha obtenido un resultado de **8,47 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 al sector de **inmigración**, **2 jornadas** dirigidas al sector de **personas con discapacidad intelectual**, **14** reuniones individualizadas con representantes de entidades y participación en las jornadas "**Cero sujeciones** en residencias, de la teoría a la práctica" dirigida al sector de **personas mayores**.

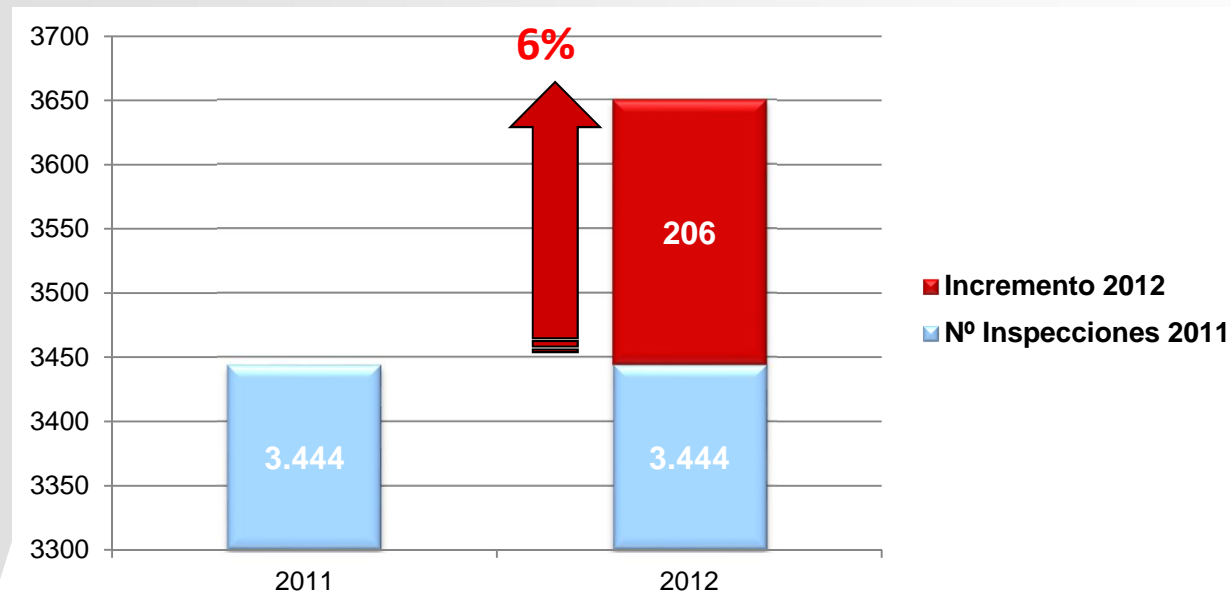


# Resultados 2012

## Evolución del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2011-2012

Año	2011	2012	% Incremento 2011-2012
Actuaciones inspectoras	3.444	3.650	6%





# Resultados 2012

## Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

	2011	2012	% Incremento
<b>Nº DE INSPECCIONES A CENTROS Y SERVICIOS</b>			2011-2012
<b><u>NOVEDAD 2012</u></b>			
<b>Sector prioritario:</b> <i>Residencias dirigidas a los sectores mujer, inmigración y personas en situación de grave exclusión social.</i>			
<b>Inspecciones al sector prioritario:</b> 2 veces mínimo			
<b>Centros de servicios sociales</b>	2.836	2.936	3%
<b><u>NOVEDAD 2012</u></b>			
<b>Sector prioritario:</b> <i>Servicios de acción social dirigidos dirigidas a los sectores mujer, inmigración y personas en situación de grave exclusión social, así como los que prestan servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia.</i>			
<b>Inspecciones al sector prioritario:</b> 100% del total de servicios <b>Inspecciones al resto de sectores:</b> 30% del total de servicios			
<b><u>OTROS LOGROS</u></b>			
<i>Inspeccionados un 60% de la totalidad de los servicios inscritos (714 de 1.182)</i>			
<b>Servicios de acción social</b>	608	714	17%
<b>TOTAL</b>	3.444	3.650	

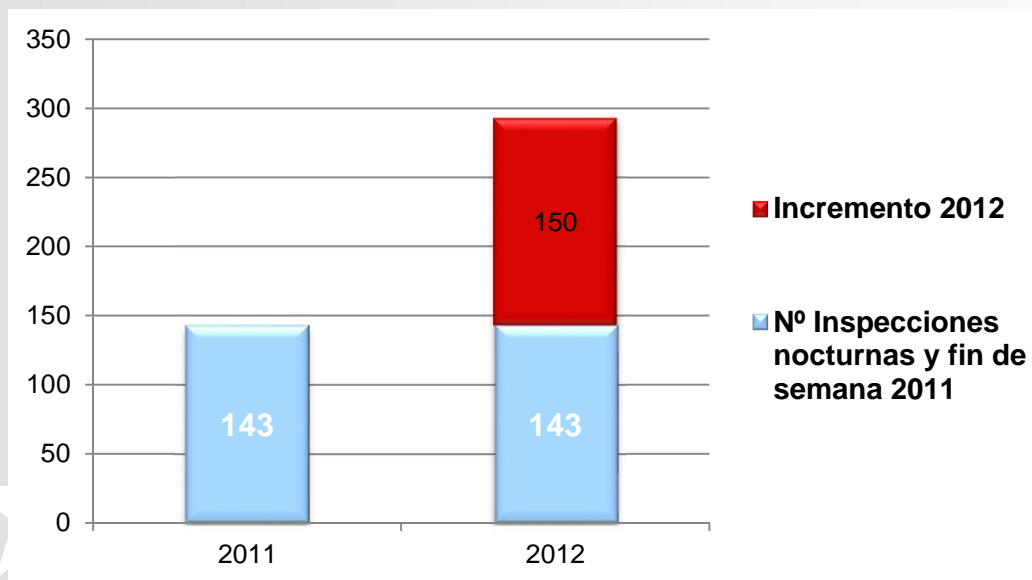


# Resultados 2012

## Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

Evolución 2011-2012

Año	2011	2012	% Incremento 2011-2012
Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana	143	293	105%



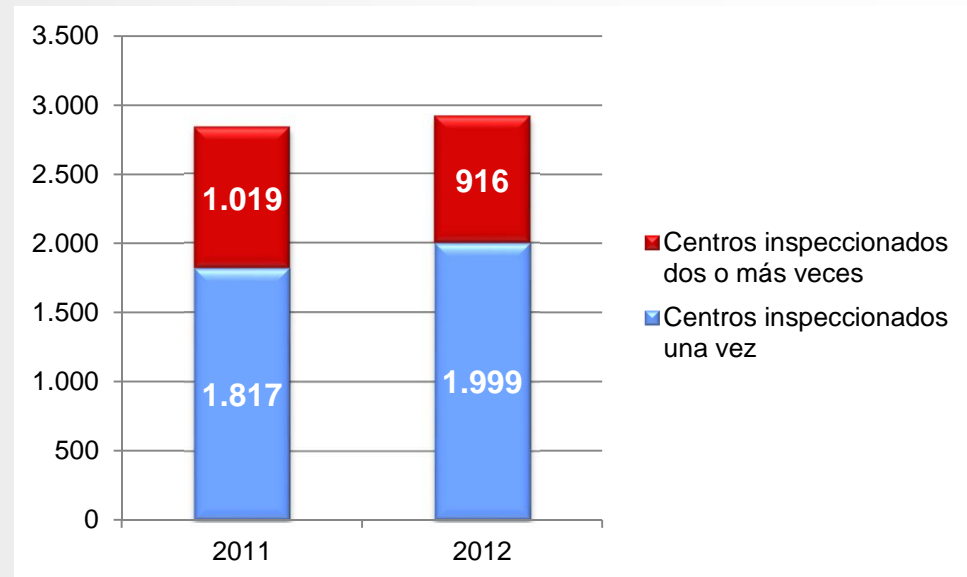
# Resultados 2012

## Centros inspeccionados dos o más veces

Evolución 2011-2012

	2011	2012	% Incremento 2011-2012
Centros inspeccionados una vez	1.817	1.999	10%
Centros inspeccionados dos o más veces	1.019	916	-10% (*)

(\*)Esta disminución se debe al menor número de centros de los sectores prioritarios de 2012 frente a los de 2011.



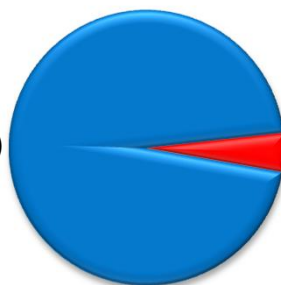
2012		
Centros con una inspección	Centros con dos inspecciones	% de centros con dos o más inspecciones
1.999	916	46%

# Resultados 2012

## Seguimiento a centros sancionados en 2011

CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO	2011
Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2011	44
Inspeccionados el 100% de centros y servicios con titular sancionado en 2011	44
Nº Total de centros y servicios que <b>han subsanado</b> los hechos sancionados	42 (95,5% de los sancionados en 2011)
Nº Total de centros y servicios que <b>no han subsanado</b> los hechos sancionados	2 (4,5% de los sancionados en 2011)

42 (95,5%)



2 (4,5%)

- 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**

---