

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

- 19** *ORDEN 3740/2024, de 23 de diciembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2025-2026.*

Esta Orden se dicta en virtud de la memoria justificativa de la Dirección General de Evaluación, Calidad de Innovación, fechada el 10 de diciembre de 2024.

A partir del marco definido por la Constitución Española, cuyo artículo 148.1.20.^a establece que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de asistencia social, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, en los artículos 26.1.23 y 26.1.24, indica que 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 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, contempla la calidad como un principio rector del Sistema Público de Servicios Sociales, a la vez que como criterio de orientación de las prestaciones proporcionadas por dicho sistema. Y define, como objeto de la actuación inspectora, el control, la vigilancia, comprobación y orientación, relativas al cumplimiento de la normativa vigente en materia de autorización de centros y servicios, así como la supervisión del funcionamiento de estos y el aseguramiento de que los servicios se prestan con el nivel de calidad exigido.

Para ello, la misma norma establece que todos los centros y servicios de atención social sean inspeccionados de manera periódica con arreglo a un plan de inspección de los centros y servicios y calidad de los servicios. Y que, en todo caso, los centros residenciales y de atención diurna sean inspeccionados al menos una vez al año. Además, deberá llevarse a cabo una acción inspectora siempre que se produzca una reclamación o se tenga conocimiento fehaciente de una deficiencia o actuación irregular relacionadas con conductas o hechos que puedan ser calificados como infracción grave o muy grave según lo previsto en la misma norma.

El Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales es el instrumento de programación y planificación básico, para el desarrollo y cumplimiento de las actuaciones necesarias, que velen por el buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garanticen los derechos de las personas usuarias, y promuevan la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de dichos servicios.

Desde el año 2009 se han aprobado diferentes planes de inspección, que incorporaron, desde el año 2013, el control de la calidad en la prestación de los servicios. Desde el año 2015 estos planes se han aprobado con carácter bienal, por considerar que así se aporta eficacia y eficiencia en la organización de los recursos, siendo el último Plan de Calidad e Inspección, correspondiente a 2023-2024, aprobado mediante la Orden 2943/2022, de 13 de diciembre, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social.

En coherencia con la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, el Plan de Calidad e Inspección 2025-2026 se centra en los derechos de las personas usuarias, en especial a recibir una atención integral, específica y adecuada a sus necesidades, apoyándose en los principios de dignidad, universalidad, igualdad, y no discriminación.

En la elaboración de este plan ha colaborado el personal de todas las unidades que, después, serán responsables de su ejecución, adscritas a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, y se ha tenido en cuenta la experiencia obtenida de la evaluación de los planes anteriores, así como la normativa recientemente aprobada en el sector.

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 atención social. Para su ejecución, el plan se articula en catorce 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 atención 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 84.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre. Además, se inspeccionarán dos veces al año todos los centros residenciales de atención a los sectores considerados prioritarios.

Respecto a los servicios, en el período de vigencia del plan se inspeccionará, una vez al año, la totalidad de los servicios cuya tipología se ha considerado prioritaria, así como el treinta por ciento del resto de los servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención 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 que el Área de Inspección tenga conocimiento de su inscripción.

La línea II se ocupa de la vigilancia del respeto a los derechos de las personas usuarias. En concreto, se comprobará que se respetan los derechos a la intimidad personal, a ingresar y permanecer en el centro voluntariamente, y a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas. Se comprobará la existencia de un programa de intervención individual, elaborado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria, y revisado, al menos, con periodicidad semestral, prestando especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia. También se comprobará la adecuación de las condiciones de temperatura de los centros al período estacional del año, y la existencia y cumplimiento de los protocolos de actuación en quejas y reclamaciones interpuestas a centros y servicios de atención social.

La línea III se refiere a la verificación del uso racional e individualizado de las sujeciones. Para ello se comprobará, en primer lugar, la valoración de medidas concretas alternativas a cada sujeción, así como la prescripción de esta por un profesional médico, y su aplicación conforme a lo prescrito. También, el contenido de dicha prescripción médica y la existencia y el contenido del consentimiento informado de la persona usuaria o de quien le represente. Finalmente, se comprobará que existe una declaración responsable, firmada por quien ostente la dirección del centro, en la que se detalle la relación de personas usuarias que utilizan sujeciones; y que los centros residenciales y los de atención diurna tienen un compromiso formal respecto a la reducción de las sujeciones.

La línea IV atiende al control de la atención prestada a las personas usuarias y de las medidas sancionadoras adoptadas. En este sentido, se controlarán las deficiencias en relación con la atención especializada en los centros residenciales de personas en situación de dependencia. A su vez, se incidirá en controlar los centros y servicios cuya entidad titular haya sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales durante el año natural inmediatamente anterior.

La línea V se preocupa por la atención al derecho de los ciudadanos a acceder a los cauces de sugerencia y queja, y por la comprobación de las incidencias que se producen en los centros y servicios de atención social. Para ello, se comprobarán las denuncias y quejas referidas a los mismos y cuya competencia corresponde a la inspección de servicios sociales, y se atenderán las incidencias ocurridas en centros y servicios que puedan suponer un incumplimiento grave o muy grave de la normativa de servicios sociales.

La línea VI impulsa la mejora continua de la actuación inspectora. Para ello se actualizarán los procedimientos internos de la inspección de servicios sociales, y se impulsarán los medios electrónicos de intercambio de información entre las entidades titulares de los centros y servicios de atención social y la inspección, con el fin de agilizar y aportar una mayor eficacia a la comunicación entre ambas.

La línea VII tiene como finalidad la evaluación y mejora de la calidad de la atención prestada en los centros y servicios de atención social, con especial atención a los centros de los sectores considerados prioritarios. Para ello, se incidirá en la mejora de los sistemas de evaluación y autoevaluación de la calidad prestada, así como en la calidad de las evaluaciones sobre la medida de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida. Se impulsará la implantación y utilización de protocolos, registros e indicadores que repercutan en la mejora de la atención prestada, y en el bienestar de las personas usuarias; la implantación de buenas prácticas de atención y de mecanismos de participación de las personas usuarias; la formación del personal profesional; y los resultados de la atención en las personas.

La línea VIII se refiere al impulso de la mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid, a través de la

mejora tanto de la seguridad alimentaria y la calidad nutricional de las mismas, como de la satisfacción manifestada por las personas residentes.

La línea IX se refiere al asesoramiento prestado a las personas y entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios sociales, con el fin de velar por el cumplimiento de la normativa en todos los centros y servicios de atención social, y mejorar la comunicación entre la Administración y las entidades implicadas.

La línea X versa sobre la recogida, actualización y análisis de los datos relativos a la situación asistencial en los centros y servicios de atención social.

La línea XI atiende a la coordinación y colaboración institucional, tanto con otras unidades administrativas e inspectoras, como con el Ministerio Fiscal, la Administración de Justicia, o el Defensor del Pueblo.

La línea XII se preocupa por el cumplimiento de la obligación de transparencia de las actuaciones de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, en consonancia con la Ley 10/2019 de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid, con objeto de atender este derecho de la ciudadanía.

Con objeto de abordar la mejora y evaluación de la propia dirección general, las líneas XIII y XIV se ocupan, respectivamente, del conocimiento de la valoración de las personas responsables de los centros y servicios de atención social, respecto de la utilidad y efectividad de las visitas realizadas por el personal técnico de calidad y por el personal inspector, y de la formación permanente del personal vinculado a la ejecución 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 aquellos.

De conformidad con lo expuesto,

DISPONGO

Primero

Aprobación del Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2025-2026

Se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2025-2026 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 2025-2026

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.

Tercero

Informes anual y final

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

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

Madrid, a 23 de diciembre de 2024.

ANEXO

**PLAN DE CALIDAD E INSPECCION DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA
COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PERIODO 2025-2026****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 y servicios de atención social.
- 1.2 Velar por el respeto de los derechos reconocidos a las personas usuarias de los centros y servicios de atención social, así como por el cumplimiento de los deberes inherentes a las mismas.
- 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 atención 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 Controlar el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas para el funcionamiento de los centros y servicios de atención social.
- 2.2 Vigilar el respeto a los derechos de las personas usuarias.
- 2.3 Verificar el uso racional e individualizado de las sujeciones.
- 2.4 Controlar la atención prestada a las personas usuarias y las medidas sancionadoras adoptadas.
- 2.5 Vigilar el respeto al derecho de las personas usuarias a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja y comprobar las incidencias que se producen en los centros y servicios de atención social.
- 2.6 Impulsar la mejora continua de la actuación inspectora.
- 2.7 Evaluar y mejorar la calidad de la atención prestada en los centros y servicios de atención social.
- 2.8 Impulsar la mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores.
- 2.9 Asesorar a las personas y entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social.
- 2.10 Recoger, actualizar y analizar los datos relativos a la situación asistencial en los centros y servicios de atención social.
- 2.11 Coordinar la actuación inspectora con la de otras instituciones.
- 2.12 Dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de las actuaciones de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación.
- 2.13 Conocer la valoración de las personas responsables de los centros y servicios de atención social respecto de la efectividad del servicio público prestado por el personal inspector y por el personal técnico de calidad.
- 2.14 Fomentar la formación permanente del personal vinculado al desarrollo del plan.

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 atención social y servicios sociales en la Comunidad de Madrid:

- En 2025: centros residenciales dirigidos a personas mayores en situación de dependencia, a personas con discapacidad y a personas con enfermedad mental crónica.
- En 2026: centros residenciales dirigidos a personas mayores en situación de dependencia y autónomas, y a infancia y adolescencia.

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

- En 2025: servicios de convivencia familiar y social, y de prevención e inserción social.
- En 2026: servicios de información y orientación, y de otras prestaciones.

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 y servicios de atención social.

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

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

- Todos los centros residenciales y de atención diurna: al menos, una vez al año.
- Todos los centros residenciales de atención a los sectores considerados prioritarios: dos veces al año.
- Todos los servicios de atención 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 del plan en el plazo máximo de tres meses, a contar desde que el Área de Inspección tenga conocimiento de su inscripción.

Línea II. Vigilancia del respeto a los derechos de las personas usuarias.

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera. Comprobar el respeto del derecho a la intimidad personal de las personas usuarias.

Segunda. Comprobar el respeto del derecho a ingresar y permanecer en el centro de manera voluntaria, por parte de las personas usuarias.

Tercera. Comprobar el respeto del derecho de las personas usuarias y sus familiares a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.

Cuarta. Comprobar la existencia de un programa de intervención individual elaborado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria, y revisado, al menos, con periodicidad semestral, prestando especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia.

Quinta. Comprobar la adecuación de las condiciones de temperatura de los centros al periodo estacional del año.

Sexta. Comprobar la existencia y el cumplimiento de los protocolos de actuación en quejas y reclamaciones interpuestas a centros y servicios de atención social.

Línea III. Verificación del uso racional e individualizado de las sujeciones.

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera. Comprobar la valoración de medidas concretas alternativas a cada sujeción, no siendo admisible la valoración de medidas genéricas.

Segunda. Comprobar la prescripción de la sujeción por un profesional médico, y su aplicación conforme a lo prescrito.

Tercera. Comprobar el contenido de la prescripción médica de la sujeción, que debe recoger el motivo, el tipo de sujeción, las situaciones en las que debe utilizarse, su duración y la periodicidad de su reevaluación, en un plazo no superior a un mes.

Cuarta. Comprobar la existencia del consentimiento informado de la persona usuaria o de quien la represente, que refleja adecuadamente los efectos negativos y positivos que ocasiona su aplicación.

Quinta. Comprobar la existencia de una declaración responsable, firmada por quien ostente la dirección del centro, en la que se detalle la relación de personas que utilizan sujeciones, el tipo de sujeción, la fecha de prescripción, la fecha de última reevaluación y la fecha del consentimiento informado.

Sexta. Comprobar, en los centros residenciales y de atención diurna, la existencia de un compromiso formal respecto a la reducción de sujeciones, acreditado mediante la existencia de un plan de reducción gradual de las mismas.

Línea IV. Control de la atención prestada a las personas usuarias y de las medidas sancionadoras adoptadas.

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera. Controlar las deficiencias con relación a la atención especializada en las residencias de atención a personas en situación de dependencia, en los aspectos relativos a:

- El control de la medicación prescrita a las personas usuarias cuya competencia corresponda a la inspección de servicios sociales.
- La aplicación de medidas de supervisión a las personas usuarias.

Segunda. Controlar los centros y servicios de atención social cuya entidad titular haya sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales durante el año natural inmediatamente anterior.

Línea V. *Comprobación del derecho de la ciudadanía a acceder a los cauces de sugerencia y queja, y atención de las incidencias ocurridas en centros y servicios de atención social.*

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera. Comprobar las sugerencias y quejas relativas a centros y servicios de atención social cuya competencia corresponde a la inspección de servicios sociales.

Segunda. Atender las incidencias ocurridas en centros y servicios de atención social puestas en conocimiento de la inspección de servicios sociales, y que puedan suponer un incumplimiento grave o muy grave de la normativa de servicios sociales.

Línea VI. *Mejora continua de la actuación inspectora.*

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera. Actualizar los procedimientos internos de la inspección de servicios sociales.

Segunda. Impulsar los medios electrónicos de intercambio de información entre las entidades titulares de los centros y servicios de atención social y la inspección de servicios sociales.

Línea VII. *Evaluación y mejora de la calidad de los centros y servicios de atención social.*

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad.

Actuaciones:

Primera. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la mejora de los sistemas de evaluación y autoevaluación de la calidad de la atención prestada.

Segunda. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la mejora de la calidad de las evaluaciones 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 quienes les representen.
- Metodología empleada, incluyendo los apoyos y adaptaciones utilizadas para facilitar la participación directa de las personas usuarias.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Planificación, a partir de los resultados, de acciones para la mejora de la calidad de la atención prestada.

Tercera. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la implantación y utilización de protocolos, registros e indicadores que repercutan en la mejora de la atención prestada y en el bienestar de las personas usuarias, 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.
- Sugerencias y quejas.
- 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 quienes les representen.

Cuarta. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la implantación de buenas prácticas de atención, especialmente en los siguientes ámbitos:

- 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 quienes les representen.
- La protección de la intimidad personal, en especial en las actuaciones del personal médico, de enfermería y auxiliar.
- La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad ambiental.
- Los aspectos éticos.

Quinta. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la implantación de mecanismos de participación de las personas usuarias.

Sexta. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la formación del personal profesional de atención directa, especialmente en los siguientes ámbitos:

- La existencia de un diagnóstico de necesidades de formación y de un plan de formación, con periodicidad, al menos, anual.
- La constancia documental de las acciones formativas realizadas.
- La evaluación de la satisfacción de las acciones formativas realizadas y del cumplimiento de los objetivos de la formación y la propuesta de acciones de mejora, a partir de aquella.

Séptima. Impulsar, en las residencias de personas mayores, los resultados de la atención en las personas, especialmente, en los siguientes ámbitos:

- Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.
- Actividades significativas y participación.
- Relaciones con el ámbito familiar.
- Atención libre de sujeciones.
- Prevención de la malnutrición.
- Comité de ética asistencial.

Línea VIII. Impulso de la mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores.

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad.

Actuaciones:

Primera. Controlar la ejecución del contrato “Mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores durante 2024-2027”, cuyo objeto es la mejora tanto de la seguridad alimentaria y la calidad nutricional de las mismas, como de la satisfacción manifestada por las personas residentes.

Segunda. Impulsar la implantación de los planes de acciones correctivas por parte de los centros.

Línea IX. Asesoramiento a las personas y entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social.

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

Actuaciones:

Primera. Asesorar a las personas y entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social acerca de la normativa vigente en materia de servicios sociales y de los objetivos y actuaciones definidos en este plan.

Segunda. Participar en foros, reuniones, jornadas informativas y actividades orientadas a la mejora del cumplimiento de la norma por parte de los centros y servicios de atención social.

Tercera. Mejorar la comunicación con las entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social.

Línea X. *Recogida, actualización, análisis y tratamiento de datos relativos a la situación asistencial en los centros y servicios de atención social.*

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 Atención social de la Comunidad de Madrid y en el Registro de Directores de Centros de Atención Social de la Comunidad de Madrid.

Segunda. Comunicar los datos existentes en los registros a los organismos y unidades administrativas competentes.

Tercera. Analizar y tratar los datos de especial relevancia para la ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales.

Línea XI. *Coordinación institucional.*

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 e inspectoras 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 de atención social.

Segunda. Mejorar la comunicación y coordinación entre el personal inspector y el personal técnico que realiza el seguimiento de los contratos adjudicados por los distintos centros directivos de la Consejería.

Tercera. Cooperar con el Ministerio Fiscal.

Cuarta. Colaborar con la Administración de Justicia.

Quinta. Colaborar con el Defensor del Pueblo.

Sexta. Colaborar con la Secretaría General Técnica en la elaboración y tramitación de las propuestas de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Línea XII. *Cumplimiento de la obligación de transparencia de las actuaciones de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación.*

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

Actuaciones:

Tramitar las peticiones de información dirigidas a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación en virtud de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid.

Línea XIII. 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 de las personas responsables de los centros y servicios de atención social respecto a la utilidad de las visitas realizadas por el personal técnico de calidad en el marco de este plan.

Segunda. Analizar la valoración de las personas responsables de los centros y servicios de atención social respecto a la efectividad de las visitas realizadas por el personal inspector en el marco de este plan.

Línea XIV. Formación permanente del personal vinculado a la ejecución de este plan.

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

Actuaciones:

Primera. Promover y realizar acciones formativas específicas adaptadas a los objetivos, líneas y actuaciones de este plan, preferentemente dentro del plan de formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Segunda. Promover la participación en acciones formativas relacionadas con los objetivos, líneas y actuaciones de este plan.

5. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las líneas de actuación mencionadas se vinculan con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.
- Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.
- Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

6. 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 y servicios de atención 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:

Para las líneas de responsabilidad del Área de Registro y Gestión Técnico Administrativa:

- La información contenida en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención 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 y servicios de atención 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.

Para las líneas de responsabilidad del Área de Impulso de la Calidad.

- La información contenida en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención 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 y servicios de atención social relativa a los sistemas de obtención, evaluación y análisis de los resultados referidos a la satisfacción de las personas usuarias.
- La información facilitada por la empresa adjudicataria del contrato de mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores.
- La información facilitada por las personas responsables de los centros y servicios de atención social, así como la facilitada por los profesionales de estos.
- La información facilitada por las personas usuarias de los centros y servicios de atención social, sus familiares y quienes les representen.
- 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.

Para las líneas de responsabilidad del Área de Inspección:

- La información contenida en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid.
- La observación y constatación directa llevadas a cabo por el personal inspector.
- La información facilitada por los centros y servicios de atención social relativa al funcionamiento de los mismos.
- La información facilitada por las personas responsables de los centros y servicios de atención social, así como la facilitada por los profesionales de los mismos.
- La información facilitada por las personas usuarias de los centros y servicios de atención social, sus familiares y quienes les representen.
- 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.

7. Indicadores de seguimiento y evaluación.

Para realizar el seguimiento y evaluación de este plan se emplearán, al menos, los siguientes indicadores.

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
Línea I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros y servicios de atención social	Primera. Inspeccionar los centros y servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid	N.º inspecciones realizadas
		Resultado de las inspecciones: - Cumplimiento generalizado - Deficiencias observadas - Otros
		N.º inspecciones en horario nocturno, fines de semana y festivos.
		% centros residenciales y de atención diurna inspeccionados al menos una vez al año
		% centros residenciales de atención a los sectores considerados prioritarios inspeccionados dos veces al año
		% servicios de tipología considerada prioritaria inspeccionados al menos una vez al año
	% servicios de tipología no considerada prioritaria inspeccionados al menos una vez al año	
	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 que el Área de Inspección tenga conocimiento de su inscripción en el	N.º 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 que el Área de	

LÍNEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
	Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid	Inspección tenga conocimiento de su inscripción
Línea II. Vigilancia del respeto a los derechos de las personas usuarias	Primera. Comprobar el respeto del derecho a la intimidad personal de las personas usuarias	% centros inspeccionados con requerimiento relativo al incumplimiento del derecho a la intimidad personal de las personas usuarias
	Segunda. Comprobar el respeto del derecho a ingresar y permanecer en el centro de manera voluntaria, por parte de las personas usuarias	% centros inspeccionados con requerimiento relativo al incumplimiento del derecho a ingresar y permanecer en el centro de manera voluntaria
	Tercera. Comprobar el respeto del derecho de las personas usuarias y sus familiares a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas	% centros inspeccionados con requerimiento relativo al incumplimiento del derecho de las personas usuarias y sus familiares a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas
	Cuarta. Comprobar la existencia de un programa de intervención individual elaborado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria, y revisado, al menos, con periodicidad semestral, prestando especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia	% centros y servicios inspeccionados con requerimiento relativo a la inexistencia de un programa de intervención individual elaborado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria
	Quinta. Comprobar la adecuación de las condiciones de temperatura de los centros al periodo estacional del año	% centros inspeccionados con requerimiento relativo a la inexistencia de un programa de intervención individual revisado, al menos, con periodicidad semestral
	Sexta. Comprobar la existencia y el cumplimiento de los protocolos de actuación en quejas y reclamaciones interpuestas a centros y servicios de atención social	% centros inspeccionados con requerimiento relativo a la falta de adecuación de la temperatura al periodo estacional del año.
Línea III. Verificación del uso racional e individualizado de las sujeciones	Primera. Comprobar la valoración de medidas concretas alternativas a cada sujeción, no siendo admisible la valoración de medidas genéricas	% centros inspeccionados con requerimiento relativo a la valoración de las medidas alternativas.
	Segunda. Comprobar la prescripción de la sujeción por un profesional médico, y su aplicación conforme a lo prescrito	% centros inspeccionados que aplican sujeciones con requerimiento relativo a la inexistencia de prescripción de la sujeción por un profesional médico, o a su aplicación no conforme a lo prescrito % centros inspeccionados que aplican sujeciones con requerimiento relativo a la aplicación de la sujeción no conforme a lo prescrito
	Tercera. Comprobar el contenido de la prescripción médica de la sujeción, que debe recoger el motivo, el tipo de sujeción, las situaciones en las que debe utilizarse, su duración y la periodicidad de su reevaluación, en un plazo no superior a un mes	% centros inspeccionados que aplican sujeciones con requerimiento relativo al contenido de la prescripción médica de la sujeción, que debe recoger el motivo, el tipo de sujeción, las situaciones en las que debe utilizarse, su duración y la periodicidad de su reevaluación

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
	Cuarta. Comprobar la existencia del consentimiento informado de la persona usuaria o de quien la represente, que refleja adecuadamente los efectos negativos y positivos que ocasiona su aplicación	% centros inspeccionados que aplican sujeciones con requerimiento relativo a la existencia del consentimiento informado de la persona usuaria o de quien la represente, que refleja adecuadamente los efectos negativos y positivos que ocasiona su aplicación
	Quinta. Comprobar la existencia de una declaración responsable, firmada por quien ostente la dirección del centro, en la que se detalle la relación de personas que utilizan sujeciones, el tipo de sujeción, la fecha de prescripción, la fecha de última reevaluación y la fecha del consentimiento informado	% centros inspeccionados que aplican sujeciones con requerimiento relativo a la existencia de una declaración responsable, firmada por quien ostente la dirección del centro, en la que se detalle la relación de personas que utilizan sujeciones, el tipo de sujeción, la fecha de prescripción, la fecha de última reevaluación y la fecha del consentimiento informado
	Sexta. Comprobar, en los centros residenciales y de atención diurna, la existencia de un compromiso formal respecto a la reducción de sujeciones, acreditado mediante la existencia de un plan de reducción gradual de las mismas	% centros residenciales y de atención diurna con requerimiento relativo a la existencia de un compromiso formal respecto a la reducción de sujeciones, acreditado mediante la existencia de un plan de reducción gradual de las mismas
Línea IV. Control de la atención prestada a las personas usuarias y de las medidas sancionadoras adoptadas	Primera. Controlar las deficiencias en relación con la atención especializada en las residencias de atención a personas en situación de dependencia	% centros inspeccionados con requerimiento relativo al control de la medicación prescrita a las personas usuaria cuya competencia corresponda a la inspección de servicios sociales.
		% centros inspeccionados con requerimiento relativo a la aplicación de las medidas de supervisión a las personas usuarias
	Segunda. Controlar los centros y servicios de atención social cuya entidad titular haya sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales durante el año natural inmediatamente anterior	N.º. resoluciones sancionadoras a centros y servicios en el año natural inmediatamente anterior
		% centros y servicios inspeccionados con infracciones leves en el año natural inmediatamente anterior
		% centros y servicios inspeccionados con infracciones graves en el año natural inmediatamente anterior
% centros y servicios inspeccionados con infracciones muy graves en el año natural inmediatamente anterior		
% infracciones en materia de sujeciones		
Línea V: Comprobación del derecho de la ciudadanía a acceder a los cauces de sugerencia y queja, y atención de las incidencias ocurridas en centros y servicios de atención social.	Primera. Comprobar las sugerencias y quejas relativas a centros y servicios de atención social cuya competencia corresponde a la inspección de servicios sociales	N.º. denuncias o quejas presentadas.
		N.º. quejas respondidas.
Segunda. Atender las incidencias ocurridas en centros y servicios de atención social puestas en conocimiento de la inspección de servicios sociales, y que puedan suponer un incumplimiento grave o muy grave de la normativa de servicios sociales	N.º. quejas derivadas a otra unidad.	
	N.º. incidencias atendidas	
		N.º. actualizaciones de modelos de acta

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
Línea VI: Mejora continua de la actuación inspectora.	Primera: Actualizar los procedimientos internos de la inspección de servicios sociales	N.º. actualizaciones de protocolos de trabajo
	Segunda. Impulsar los medios electrónicos de intercambio de información entre las entidades titulares de los centros y servicios de atención social y la inspección de servicios sociales	N.º. actividades realizadas para impulsar los medios electrónicos de intercambio de información entre las entidades titulares de los centros y servicios de atención social y la inspección de servicios sociales
Línea VII. Evaluación y mejora de la calidad de los centros y servicios de atención social	Primera. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la mejora de los sistemas de evaluación y autoevaluación de la calidad de la atención prestada	N.º. actuaciones realizadas para impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la mejora de los sistemas de evaluación y autoevaluación de la calidad asistencial N.º. centros, de los sectores considerados prioritarios, objeto de actuaciones de impulso de la calidad de la atención prestada N.º. centros, de los sectores considerados prioritarios, visitados por el personal técnico de calidad para impulsar la calidad de la atención prestada
	Segunda. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la mejora de la calidad de las evaluaciones sobre la medida de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	N.º. centros, de los sectores considerados prioritarios, visitados por el personal técnico de calidad para impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones sobre la medida de la satisfacción % centros, de los sectores considerados prioritarios, que evalúan la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida
	Tercera. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la implantación y utilización de protocolos, registros e indicadores que repercutan en la mejora de la atención prestada y en el bienestar de las personas usuarias, y que faciliten la medición integral y continuada del servicio prestado	N.º. centros, de los sectores considerados prioritarios, visitados por el personal técnico de calidad para impulsar la implantación de protocolos, registros e indicadores
	Cuarta. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la implantación de buenas prácticas de atención	N.º. centros, de los sectores considerados prioritarios, visitados por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas de atención
	Quinta. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la implantación de mecanismos de participación de las personas usuarias	N.º. centros, de los sectores considerados prioritarios, visitados por el personal técnico de calidad para impulsar la implantación de mecanismos de participación de las personas usuarias
	Sexta. Impulsar, en los centros de los sectores considerados prioritarios, la formación del personal profesional de atención directa	N.º. centros, de los sectores considerados prioritarios, visitados por el personal técnico de calidad para impulsar la formación del personal profesional de atención directa
	Séptima. Impulsar, en las residencias de personas mayores, los resultados de la atención en las personas	N.º. residencias de personas mayores visitadas por el personal técnico de calidad para impulsar los resultados de la atención en las personas

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
Línea VIII. Impulso de la mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores	Primera. Controlar la ejecución del contrato "Mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores durante 2024-2027", dedicado tanto a la mejora de la seguridad alimentaria y la calidad nutricional de las mismas, como a la satisfacción manifestada por las personas residentes	N.º reuniones mantenidas con la empresa adjudicataria del contrato de mejora continua del servicio de restauración
	Segunda. Impulsar la implantación de los planes de acciones correctivas por parte de los centros	N.º residencias de personas mayores visitadas por el personal técnico de calidad para impulsar la implantación de los planes de acciones correctivas por parte de los centros
Línea IX. Asesoramiento a las personas y entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social	Primera. Asesorar a las personas y entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social acerca de la normativa vigente en materia de servicios sociales y de los objetivos y actuaciones definidos en este plan	N.º consultas contestadas a través de las cuentas de correo electrónico institucionales N.º consultas contestadas telefónicamente. N.º actuaciones de asesoramientos en oficina
	Segunda. Participar en foros, reuniones, jornadas informativas y actividades orientadas a la mejora del cumplimiento de la norma por parte de los centros y servicios de atención social	N.º participaciones en foros, reuniones, jornadas informativas y actividades realizadas orientadas a la mejora del cumplimiento de la norma por parte de los centros y servicios de atención social
	Tercera. Mejorar la comunicación entre las distintas unidades de la Dirección General y con las entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social	N.º reuniones y otras actuaciones de comunicación entre las distintas unidades de la Dirección General y las entidades implicadas en la gestión de los centros y servicios de atención social
Línea X. Recogida, actualización, análisis y tratamiento de datos relativos a la situación asistencial en los centros y servicios de atención social	Primera. Mantener actualizados los datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención social de la Comunidad de Madrid y en el Registro de Directores de Centros de Atención Social de la Comunidad de Madrid	N.º actuaciones de actualización de datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención social de la Comunidad de Madrid N.º actuaciones de actualización de datos inscritos en el Registro de Directores de Centros de Atención Social de la Comunidad de Madrid
	Segunda. Comunicar los datos existentes en los registros a los organismos y unidades administrativas competentes	N.º comunicaciones de los datos existentes en los registros a los organismos y unidades administrativas competentes. N.º unidades administrativas a las que se les han comunicado los datos existentes en los registros
	Tercera. Analizar y tratar los datos de especial relevancia para la ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales	N.º actuaciones de análisis y tratamiento de los datos de especial relevancia para la ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales
Línea XI. Coordinación institucional	Primera. Mejorar la comunicación y coordinación con otras unidades administrativas e inspectoras 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 de atención social	N.º unidades administrativas e inspectoras en materia de servicios sociales con las que se han habilitado mecanismos de comunicación y coordinación N.º unidades inspectoras con las que se han habilitado mecanismos de comunicación y coordinación

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
	Segunda. Mejorar la comunicación y coordinación entre el personal inspector y el personal técnico que realiza el seguimiento de los contratos adjudicados por los distintos centros directivos de la Consejería	N.º. reuniones mantenidas entre el personal inspector y el personal técnico que realiza el seguimiento de los contratos adjudicados por los distintos centros directivos de la Consejería
	Tercera. Cooperar con el Ministerio Fiscal.	N.º. peticiones de información o documentación efectuadas por el Ministerio Fiscal
		N.º. oficios e informes remitidos al Ministerio Fiscal
		N.º. reuniones mantenidas con el Ministerio Fiscal
	Cuarta. Colaborar con la Administración de Justicia.	N.º. peticiones de información o documentación efectuadas por la Administración de Justicia
		N.º. oficios e informes remitidos a Juzgados
Quinta. Colaborar con el Defensor del Pueblo.	N.º. peticiones de información o documentación efectuadas por el Defensor del Pueblo	
	N.º. oficios e informes remitidos al Defensor del Pueblo	
Sexta. Colaborar con la Secretaría General Técnica en la elaboración y tramitación de las propuestas de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial	N.º. peticiones de informes o documentación efectuadas por la Secretaría General Técnica para la tramitación de las propuestas de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial	
	N.º. informes sobre peticiones de responsabilidad patrimonial a la Administración remitidos a la Secretaría General Técnica	
Línea XII. Cumplimiento de la obligación de transparencia de las actuaciones de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación	Primera. Tramitar las peticiones de información dirigidas a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación en virtud de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid	N.º. expedientes de solicitudes de información recibidos
		N.º. expedientes de solicitudes de información tramitados
Línea XIII. Conocimiento de la valoración del trabajo realizado en el marco del Plan de Calidad e Inspección	Primera. Analizar la valoración de las personas responsables de los centros y servicios de atención social respecto a la utilidad de las visitas realizadas por el personal técnico de calidad en el marco de este plan	N.º. estudios referidos a la utilidad de las visitas realizadas por el personal técnico de calidad
		Nivel de satisfacción acerca de la utilidad de las visitas realizadas por el personal técnico de calidad (sobre 5)
	Segunda. Analizar la valoración de las personas responsables de los centros y servicios de atención social respecto a la efectividad de las visitas realizadas por el personal inspector en el marco de este plan	N.º. estudios referidos a la efectividad de las visitas realizadas por el personal inspector
		Nivel de satisfacción acerca de la efectividad de las visitas realizadas por el personal inspector (sobre 5)
Línea XIV. Formación permanente del personal vinculado a la ejecución del Plan de Calidad e Inspección	Primera. Promover y realizar acciones formativas específicas adaptadas a los objetivos, líneas y actuaciones de este plan, preferentemente dentro del Plan de formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid	N.º. acciones formativas específicas realizadas
		% personal vinculado a la ejecución de este plan participante en acciones formativas específicas
	Segunda. Promover la participación (como ponentes o similar) en acciones	N.º. participaciones activas en acciones formativas y divulgativas

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR
	formativas y divulgativas relacionadas con los objetivos, líneas y actuaciones de este plan	% personal vinculado a la ejecución de este plan participante activamente en acciones formativas y divulgativas

(03/21.533/24)

