

LUNES, 18 DE MARZO DE 2024 - BOC NÚM. 55

## CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD

**CVE-2024-1898** *Resolución por la que se aprueba el Plan de Inspección y Calidad de Centros y Entidades de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el período 2024-2025.*

La Ley 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria establece en su artículo 87.1 que corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales la función inspectora de las entidades, centros y prestaciones de servicios sociales con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable y de esta forma garantizar la calidad de la atención a las personas usuarias en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

Con esta finalidad de alcanzar un alto grado de calidad en la atención, el Decreto 40/08, de 17 de abril, por el que se regulan la Autorización, la Acreditación, el Registro y la Inspección de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria, dispone en su artículo 33.1 que la inspección tendrá por objeto la vigilancia, control, comprobación y orientación en el cumplimiento de la normativa vigente de cuantas personas, entidades servicios y centros desarrollen actividades de servicios sociales.

Para el cumplimiento de estas funciones, se elabora el presente Plan de Inspección y Calidad al amparo del artículo 88.3 de la Ley 2/2007, de 27 de marzo, el cual establece que la Consejería competente en materia de servicios sociales elaborará anualmente un plan de inspección de los centros y entidades de servicios sociales, sin perjuicio de que puedan realizarse otras actuaciones inspectoras por denuncias u otros motivos.

Este Plan surge en un momento marcado por un cambio en el modelo de atención prestado en los distintos centros y servicios sociales que está dirigido a la promoción y apoyo a las personas en situación de dependencia en cuanto a su calidad de vida, su participación en la comunidad, su autonomía personal y el ejercicio de sus derechos; en definitiva, una atención que se fundamenta en el respeto a su dignidad, el cual constituye uno de los primeros derechos de las personas en su relación con los servicios sociales recogidos en el artículo 5 de la Ley 2/2007.

De este modo, la primera línea básica en la actuación inspectora deberá estar encaminada a velar por los derechos, la seguridad y el bienestar de las personas usuarias no limitándose solamente a verificar el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales de los centros y servicios sociales sino fomentando las buenas prácticas en la atención recibida que garanticen un trato digno y respetuoso, especialmente a las personas dependientes.

Por otra parte, se han producido diversos cambios normativos con la aprobación de la Orden EPS/6/2021, de 26 de marzo, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los centros de servicios sociales especializados y los requisitos de acreditación de los centros de atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Estos cambios van dirigidos a la extensión de la exigencia de calidad a todos los centros de atención a personas dependientes, con independencia de que se encuentren o no acreditados.

Además, los nuevos cambios normativos también llevarán consigo el establecimiento de requisitos estructurales mínimos que deberán ser observados por todos los centros con un período transitorio de adaptación en los casos en que resulte necesario, para lo cual deberán presentar un plan de implantación con las medidas previstas y los ajustes razonables que sean precisos para adaptarse, en cada caso, a los requisitos que se establezcan.

En el ámbito de la infancia y adolescencia, también se han producido modificaciones normativas con la aprobación de la Orden EPS/36/2022, de 22 de diciembre, por la que se regulan los requisitos materiales, funcionales y de acreditación de la calidad de los centros de servicios

CVE-2024-1898

LUNES, 18 DE MARZO DE 2024 - BOC NÚM. 55

sociales de atención a la infancia y adolescencia y de los centros de medidas judiciales. En esta norma, el modelo de atención residencial evoluciona hacia una atención más personalizada e individualizada en núcleos de convivencia reducidos, en condiciones similares a los familiares.

Además, en función de la problemática asociada a la desprotección que pueda plantearse, se contempla una variada tipología de hogares que puedan satisfacer las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que entran en el sistema de protección.

Finalmente, la Orden EPS/36/2022, regula por primera vez en el ámbito de la infancia y adolescencia la acreditación de la calidad de estos centros, para cuyo objeto se prevé un sistema de mejora continua de la calidad, con la exigencia y análisis constante de objetivos, procesos, protocolos, intervenciones, etc. La cual se llevará a cabo a través de las memorias y planes anuales.

Otro de los pilares básicos de este Plan viene constituido por el asesoramiento e información tanto a las personas usuarias o a sus representantes legales como a las entidades prestadoras de servicios sociales sobre sus respectivos derechos y deberes, así como por el análisis del funcionamiento de estas últimas para introducir las medidas idóneas tendentes a mejorar la calidad de la atención.

En este sentido, se prestará especial atención a las recomendaciones del Defensor del Pueblo en la materia.

Por lo expuesto, en el ejercicio de las funciones atribuidas en el artículo 87.1 de la Ley 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria y al objeto de dar cumplimiento al mandato establecido en su artículo 88.3 de la Ley,

#### RESUELVO

Primero.- Aprobar el Plan de Inspección y Calidad de Centros y Entidades de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el período 2024-2025 que figura como anexo a esta resolución.

Segundo.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 8 de marzo de 2024.

La consejera de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad,  
Begoña Gómez del Río.

#### ANEXO

Plan de Inspección y Calidad de Centros y Entidades de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Cantabria 2024-2025

Primero.- Órgano responsable y recursos.

1. El órgano administrativo responsable de la ejecución del Plan será el Servicio de Inspección y Calidad de Servicios Sociales perteneciente a la Dirección General de Dependencia, Atención Sociosanitaria y Soledad no Deseada, que desarrollará dicho Plan con arreglo al marco normativo vigente.

2. La Dirección General de Dependencia, Atención Sociosanitaria y Soledad no Deseada, la Secretaría General y los demás centros directivos y organismos dependientes de la Consejería, pondrán a disposición de la Inspección de Servicios Sociales los medios materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

CVE-2024-1898

LUNES, 18 DE MARZO DE 2024 - BOC NÚM. 55

3. Para el desarrollo de la función inspectora la Consejería de inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, contará, además de con su propio servicio de inspección, con el apoyo de los servicios de inspección adscritos a otras Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma y con la colaboración de otras Administraciones Públicas con facultades inspectoras.

Segundo.- Normativa de aplicación.

En el ejercicio de la función inspectora será de aplicación la normativa vigente en materia de servicios sociales, especialmente la siguiente:

- Ley de Cantabria 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales.
- Decreto 40/08, de 17 de abril, por el que se regulan la Autorización, la Acreditación, el Registro y la Inspección de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Orden EPS/36/2022, de 22 de diciembre, por la que se regulan los requisitos materiales, funcionales y de acreditación de la calidad de los centros de servicios sociales de atención a la infancia y adolescencia y de los centros de medidas judiciales.
- Orden EPS/6/2021, de 26 de marzo, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los centros de servicios sociales especializados y los requisitos de acreditación de los centros de atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Tercero.- Objetivos generales.

El Plan de Inspección y Calidad responde a los siguientes objetivos generales:

- 1º. Garantizar el respeto a los derechos y la seguridad de las personas usuarias de los centros y de los servicios sociales para que reciban un trato digno y una atención individualizada, integral y de calidad que responda a sus necesidades.
- 2º. Asegurar la adecuación y el cumplimiento por los centros y servicios de los requisitos materiales y funcionales establecidos en la normativa vigente para que los servicios sociales se presten con el nivel de calidad exigible.
- 3º. Asesorar e informar a las entidades y personas usuarias
- 4º. Detectar necesidades y demandas de mejora en la prestación de los servicios sociales.

Cuarto.- Centros de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria figuran inscritos con autorización de funcionamiento un total de 275 centros de servicios sociales, los cuales responden a las siguiente tipología:

- Centros de servicios sociales para personas mayores: 66 centros residenciales, 55 centros de día, 17 centros sociales y 1 vivienda tutelada.
- Centros de servicios sociales para personas con discapacidad: 16 centros residenciales, 22 centros de día, 11 centros ocupacionales, 8 centros de rehabilitación psicosocial y 3 viviendas tuteladas.
- Centros de servicios sociales para la infancia y adolescencia: 28 centros residenciales, 15 centros de día y 3 viviendas tuteladas.
- Otros centros de servicios sociales: 3 centros de acogida, 23 pisos de acogida, 1 comedor social y 3 talleres de formación ocupacional.

LUNES, 18 DE MARZO DE 2024 - BOC NÚM. 55

Quinto.- Principios de actuación.

La actuación inspectora se ajustará a los siguientes principios y normas de actuación:

1. El personal de inspección, en el desarrollo de su actuación actuará conforme a los principios de objetividad, transparencia e imparcialidad.
2. El personal inspector deberá guardar secreto y sigilo profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de su cargo, función y actuaciones.
3. La inspección actuará de oficio, bien por orden superior o a petición razonada de otros órganos administrativos, o por denuncia.
4. Las visitas de inspección, sea cual sea el motivo que las cause, podrán llevarse a cabo en días laborables y festivos, tanto en horario diurno como en nocturno.
5. Las visitas de inspección no se comunicarán previamente, con la excepción de aquellas que se encuentren vinculadas a la obtención de una autorización administrativa por parte del centro.
6. El personal inspector está facultado para efectuar toda clase de comprobaciones materiales, de funcionamiento y contables, así como para entrevistarse individualmente con las personas usuarias o sus representantes legales, actuando siempre con pleno respeto a los derechos fundamentales de la persona y ajustándose a la normativa aplicable relativa a la protección de datos de carácter personal.
7. Las personas titulares de los centros o servicios sociales, o quienes se encuentren al frente de aquéllos en el momento de realizarse la visita de la inspección, estarán obligados a facilitar a quienes ejerzan la inspección el acceso y examen de instalaciones, obras, documentos, libros, hojas de reclamaciones, así como la comprobación de cuantos datos sean precisos a los fines propios de la labor inspectora.
8. El personal inspector tiene, en el ejercicio de sus funciones, la condición de agente de la autoridad, para lo cual deberá acreditar su condición y exhibir el correspondiente documento identificativo, pudiendo recabar el auxilio de otras instituciones públicas.
9. En el supuesto de que la labor inspectora exija la entrada en los domicilios, ésta se realizará con consentimiento de los propietarios o, en su defecto, con autorización judicial.
10. Las inspecciones podrán realizarse por uno o varios miembros del personal inspector en función de las circunstancias concurrentes, las necesidades del servicio y las previsiones de las circulares o instrucciones. Las actuaciones inspectoras se llevarán a cabo hasta su conclusión por el personal que las hubiese iniciado, salvo razones justificadas que aconsejen su relevo.
11. De la inspección realizada se levantará acta al objeto de dejar constancia de los resultados de la misma y se entregará una copia a la persona titular o responsable del centro o servicio inspeccionado. En esta acta o en el correspondiente informe deberán especificarse, en su caso, los hechos que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa, las medidas imperativas de aplicación y plazo para su subsanación, y si las irregularidades detectadas pudieran poner en peligro la salud y la seguridad de las personas usuarias de los servicios sociales al objeto de adoptar las medidas provisionales que resulten necesarias y proporcionadas.
12. Cada centro o servicio tendrá un inspector de referencia como cauce para facilitar una mejor información, coordinación y asesoramiento al objeto de conseguir mejoras en la prestación del correspondiente servicio.
13. Durante el período de vigencia del plan se visitarán todos los centros de servicios sociales, dándose prioridad a aquellos que hayan sido requeridos para la subsanación de deficiencias, que hayan sido objeto de quejas o denuncias, o que hayan sido sancionados anteriormente.

LUNES, 18 DE MARZO DE 2024 - BOC NÚM. 55

Sexto.- Líneas de actuación.

1. Líneas generales de actuación.

1.1. Inspecciones anuales de funcionamiento.

Tienen por objeto controlar el cumplimiento de la normativa en materia de servicios sociales en centros de servicios sociales, y más específicamente, el cumplimiento de los requisitos funcionales regulados en la Orden EPS/6/2021, de 26 de marzo, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los centros de servicios sociales especializados y los requisitos de acreditación de los centros de atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria, y en la Orden EPS/36/2022, de 22 de diciembre, por la que se regulan los requisitos materiales, funcionales y de acreditación de la calidad de los centros de servicios sociales de atención a la infancia y adolescencia y de los centros de medidas judiciales.

El resultado de las actuaciones realizadas se notificará a los centros con los resultados obtenidos, con recomendaciones y observaciones en su caso, sin perjuicio de que en los supuestos en que proceda se incoe el correspondiente expediente sancionador.

1.2. Autorizaciones.

Asesoramiento y concesión de autorizaciones para la creación o construcciones de centros, para la realización de modificaciones sustanciales en los mismos o su traslado. Además, también se otorgará autorización en el caso de aumento de la capacidad asistencial del centro o cuando se produzca un cambio en el horario de atención a las personas usuarias.

1.3. Acreditación de centros.

Otorgar la acreditación a aquellos centros de servicios sociales que lo soliciten, previa tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, con el objeto de certificar que un centro previamente autorizado ofrece garantía de calidad e idoneidad para las personas usuarias.

1.4. Gestión del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Realización de inscripciones, variaciones, cancelaciones y certificaciones de las personas actuantes y recursos existentes en materia de servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1.5. Denuncias.

Las actuaciones de la Inspección de Servicios Sociales se iniciarán siempre de oficio, pudiendo venir motivada dicha actuación con ocasión de la presentación de una denuncia. De conformidad con lo previsto en el Decreto 40/08, de 17 de abril, por el que se regulan la Autorización, la Acreditación, el Registro y la Inspección de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria, se inadmitirán a trámite aquellas denuncias anónimas, las que carezcan manifiestamente de fundamento, aquellas que se refieran a materias no atribuidas a la competencia de la Inspección de Servicios Sociales, o afecten a asuntos que deban conocer o estén conociendo órganos jurisdiccionales.

El resultado de la inspección realizada se comunicará al denunciante, sin perjuicio de que en los casos que resulte procedente, se trasladen al centro observaciones o recomendaciones, o en su caso, se incoe el oportuno expediente sancionador como consecuencia de la concurrencia de alguna infracción administrativa.

Se priorizarán las inspecciones motivadas por denuncia con respecto al resto de actuaciones del Servicio.

2. Líneas específicas de actuación.

2.1. Líneas de actuación relacionadas con la calidad en los centros de servicios sociales.

LUNES, 18 DE MARZO DE 2024 - BOC NÚM. 55

Con esta línea de actuación se busca garantizar la calidad en los centros desde un enfoque de atención centrada en la persona, proporcionando al usuario una atención integral y personalizada.

2.1.1. Verificar la elaboración y actualización del plan de atención individual, con especial atención a los siguientes aspectos:

- Información del plan a la persona usuaria o su representante legal.
- Profesional de referencia.
- Seguimiento continuo de la evolución de la persona.

2.1.2. Verificar la disponibilidad en los centros de menús adaptados a las necesidades especiales de las personas usuarias, así como la posibilidad de elección de platos o menús.

2.1.3. Comprobar la efectividad del derecho de las personas usuarias a personalizar el entorno donde vivan con objetos propios, así como la identificación de sus enseres personales.

2.1.4. Comprobar el respeto de la autonomía de los usuarios, en relación con sus deseos y preferencias en cuestiones cotidianas tales como la elección de ropa o la asistencia a las distintas actividades del centro.

2.2. Líneas de actuación relacionadas con la efectividad de los derechos de los usuarios en los centros de servicios sociales.

2.2.1. Control del cumplimiento de los horarios de visitas en los centros residenciales, sin más limitaciones que las establecidas en las respectivas normativas de aplicación.

2.2.2. Efectividad del derecho de los usuarios a recibir atención sanitaria por el sistema público de salud en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía y a tener asignado al profesional de Atención Primaria en el Centro de Salud de la Zona Básica en que se encuentre el centro residencial.

2.2.3. Velar por el derecho de la persona usuaria de centros y servicios a no ser sujeta a ningún tipo de restricción física o intelectual, por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, salvo que exista peligro inminente para su seguridad física o la de terceras personas, en cuyo caso precisarán supervisión facultativa antes de veinticuatro horas y deberán comunicarse a sus familiares más cercanos y al Ministerio Fiscal.

2.3. Líneas de actuación relacionadas con la función de asesoramiento a los centros de servicios sociales.

En esta línea se incluyen campañas informativas en los centros de servicios sociales sobre aquellas disposiciones establecidas en las normas que se encuentren en periodo transitorio de entrada en vigor o aquellas otras cuestiones que se consideran esenciales para prestar una atención integral y personalizada en los centros.

— Campaña informativa sobre el cumplimiento de los requisitos materiales establecidos en la disposiciones transitorias primera, tanto de la Orden 6/2021, de 26 de marzo, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los centros de servicios sociales especializados y los requisitos de acreditación de los centros de atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria, como de la Orden 36/2022, de 22 de diciembre, por la que se regulan los requisitos materiales, funcionales y de acreditación de la calidad de los centros de servicios sociales de atención a la infancia y adolescencia y de los centros de medidas judiciales. En este sentido, el personal inspector visitará los centros de servicios sociales informando sobre aquellos aspectos que no cumplen con la normativa, al objeto de que por parte del centro se proceda a su adaptación estructural dentro del periodo transitorio fijado por la respectiva norma de aplicación, proporcionando, en su caso, asesoramiento a las entidades.

— Campaña informativa para impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los centros acreditados de acuerdo con los indicadores y medidas de satisfacción obtenidos

LUNES, 18 DE MARZO DE 2024 - BOC NÚM. 55

en su memoria anual, realizando visitas de asesoramiento a los mismos por parte del personal técnico del área de calidad del Servicio de Inspección y Calidad de Servicios Sociales.

Estas visitas contribuirían a unificar los criterios relativos al procedimiento de acreditación de centros, dotándolo de mayor agilidad, y asesorando a su vez a los centros con el objeto de alcanzar una mejora continua de la calidad que se presta en los mismos.

— Campañas informativas sobre cualquier otra cuestión que se considere esencial por afectar de manera directa a la atención que reciben las personas usuarias en los centros de servicios sociales.

Séptimo.- Evaluación del Plan de Inspección.

A la finalización de la vigencia del presente Plan, se elaborará una Memoria que contenga el total de las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Inspección y Calidad de Servicios Sociales, diferenciando los siguientes extremos:

— Número de inspecciones realizadas, diferenciando las visitas realizadas por denuncias, inspecciones anuales de funcionamiento y autorizaciones de funcionamiento, así como el resto de actuaciones realizadas en relación con las líneas generales de actuación.

— Resultado de las líneas específicas de actuación recogidas en el presente Plan.

— Grado de cumplimiento de las observaciones y sugerencias realizadas por el Servicio de Inspección a los centros de Servicios Sociales.

— Expedientes sancionadores incoados durante la vigencia del Plan.

2024/1898

CVE-2024-1898