



I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

ORDEN CDS/810/2016, de 18 de julio, por la que se aprueba el plan de inspección de centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón para el periodo 2016-2018.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, dedica su Título X a regular la inspección de centros y servicios sociales como instrumento de control para conseguir la adecuación de los centros y servicios sociales a la normativa vigente en materia de requisitos materiales y funcionales, y para garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales recogidos en la referida Ley, así como el régimen sancionador aplicable en esta materia.

El Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, regula las funciones la labor inspectora en materia de centros y servicios sociales que se han venido ejerciendo desde su entrada en vigor. No obstante se hace preciso contar con un instrumento de planificación de la actuación inspectora con objeto de realizar las actuaciones y evaluar los resultados con arreglo a criterios de eficacia, eficiencia y racionalidad. Asimismo, el proceso de regularización de los centros sociales puesto en marcha con la Orden de 15 de diciembre de 2015, de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, de regularización de la situación administrativa de los centros de servicios sociales especializados, aconsejan dotar a la inspección de centros y servicios sociales de un instrumento de gestión y planificación con la finalidad de conseguir, al final de la vigencia del plan, que todos los centros sociales que se encuentren en funcionamiento dispongan de las preceptiva autorización provisional de apertura y de la autorización definitiva de funcionamiento.

Mediante el presente plan de inspección se pretende, no sólo la revisión de las condiciones materiales y funcionales de los centros y servicios sociales, sino velar también por el respeto a los derechos de los usuarios fomentando las buenas prácticas en la atención a los usuarios que garanticen un trato digno y respetuoso, especialmente a las personas dependientes. La recientemente aprobada Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales de Aragón mediante el Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, se ha tenido en cuenta en el presente plan de inspección en el que se prevén medidas y actuaciones dirigidas a garantizar y velar por su respeto y protección, especialmente en lo concerniente al derecho a recibir una atención de calidad, el derecho al respeto de la libertad y el derecho a la autonomía individual y a la presentación de quejas y sugerencias. De esta manera se revisará el uso racional y personalizado de las sujeciones físicas y farmacológicas para velar por la autonomía y bienestar de las personas; se verificará la utilización de formas de comunicación que permitan a los usuarios y personas de su entorno cercano disponer de la información precisa sobre su situación y los servicios que se prestan en el centro y el derecho de las personas usuarias a presentar reclamaciones por la atención prestada en el centro o servicio y a recibir respuesta de las mismas.

El presente plan prevé la intervención de las inspecciones de consumo (para la revisión de las condiciones de los contratos de admisión, reclamaciones económicas, precios, depósito y devolución de fianzas, suspensión o extinción del contrato de admisión, facturación de servicios complementarios), de salud pública (para la revisión de las condiciones de los comedores, cocinas, lavandería, almacenes y locales de manipulación de alimentos) y de farmacia (para la revisión del almacenamiento de medicamentos, utilización de tarjeta sanitaria, consentimiento firmado para delegar a la residencia del derecho del usuario a la elección de la oficina de farmacia) de la Diputación General de Aragón con el objeto de llevar a cabo una evaluación integral de cada centro.

El Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica básica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, atribuye al Departamento referido y, en su seno, a su Secretaría General Técnica, las funciones de autorización y acreditación de centros y servicios sociales, la organización y gestión del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón y el ejercicio de la función inspectora de los centros y servicios sociales radicados en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como el correlativo ejercicio de la potestad sancionadora en relación con aquellos, sin perjuicio de la competencia atribuida a los Directores de los Servicios Provinciales en su ámbito territorial y de la superior competencia de la titular del Departamento.



Por todo cuanto antecede, de conformidad con las competencias atribuidas por los artículos 10.4 y 43.4 de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón y por el Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica básica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, dispongo:

Artículo único. Se aprueba el Plan de Inspección de Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón para el periodo 2016-2018 que figura como anexo a la presente orden.

Disposición final primera. De acuerdo con lo dispuesto en la línea de actuación 5, se establecerán los correspondientes protocolos de actuación de la inspección de centros y servicios sociales con las inspecciones de consumo, farmacia, salud pública y centros sanitarios.

Disposición final segunda. Se faculta al Secretario General Técnico del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales para emitir las instrucciones y adoptar aquellas medidas necesarias para la aplicación de la presente orden.

Disposición final tercera. Esta orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 18 de julio de 2016.

**La Consejera de Ciudadanía
y Derechos Sociales,
MARÍA VICTORIA BROTO COSCULLUELA**

ANEXO
PLAN DE INSPECCIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES
DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN PARA EL PERIODO 2016-2018

Primero.— *Objetivos y ámbito de aplicación del plan de inspección.*

1. Comprobar el cumplimiento por parte de los centros y servicios sociales de las condiciones mínimas funcionales y materiales establecidas en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, y disposiciones concordantes.

2. Comprobar el efectivo cumplimiento de las condiciones establecidas en los requerimientos efectuados por la Inspección.

3. Controlar el respeto de los derechos de las personas usuarias reconocidos en los artículos 6 y 7 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y en el Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales de Aragón.

4. Supervisar el uso racional y personalizado de las sujeciones físicas y farmacológicas, velando por la autonomía, libertad y dignidad de las personas usuarias.

5. Supervisar la implantación y utilización de protocolos y registros mínimos relacionados con la atención directa a los usuarios que garanticen la detección de incidencias y la adopción de medidas adecuadas en su supervisión.

6. Comprobar el ejercicio del derecho de las personas usuarias a presentar reclamaciones ante el titular o ante la dirección del centro o servicio por la atención prestada y a recibir del mismo una respuesta a las mismas.

7. Verificar que los contratos de admisión estén suscritos por la persona usuaria o, en su caso, por su representante legal e informar a los responsables de los centros sobre el procedimiento de declaración de incapacidad a fin de que soliciten la autorización judicial para el internamiento en los casos que proceda conforme a la normativa aplicable.

Segundo.— *Normativa de aplicación.*

En el ejercicio de la función inspectora se aplicará la normativa vigente en materia de servicios sociales, especialmente:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.



- Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados.

- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

- Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación.

- Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación. Modificado por el Decreto 108/2000, de 29 de mayo, del Departamento de Sanidad., Consumo y Bienestar Social.

- Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios Sociales de Aragón.

- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

Tercero.— *Recursos.*

1. La realización de las actuaciones contempladas en el presente plan se llevará a cabo por el personal perteneciente al Servicio de Planificación y Ordenación de Servicios Sociales integrado por seis inspectores de centros y servicios sociales pertenecientes al Servicio de Planificación y Ordenación de Servicios Sociales.

2. La Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales pondrá a disposición del personal inspector los recursos materiales que fueran necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Cuarto.— *Criterios de actuación.*

Además de las previsiones contenidas en el Capítulo I del Título X de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, se establecen las siguientes pautas para el ejercicio de la actividad inspectora:

1. En la función inspectora se dará prioridad a las actuaciones contempladas en la Línea I del artículo quinto.

2. Se adjuntarán a las actas de inspección una ficha de recogida de datos con el contenido necesario según el motivo de la visita inspectora.

3. Se podrán utilizar los siguientes medios de información y comprobación:

a) Por la observación y constatación directa del personal inspector.

b) Mediante la información que conste en la documentación del centro o servicio relativo a su funcionamiento.

c) Mediante el asesoramiento e información facilitada al personal de dirección o responsable del centro o servicio, por el personal inspector en el transcurso de las inspecciones.

d) Mediante la información suministrada por la dirección o persona responsable del centro o servicio.

e) A través de la información suministrada por los profesionales del centro o servicio.

4. En las actas levantadas y en los informes emitidos por la inspección de centros y servicios sociales en el ejercicio de sus funciones previstas en el Capítulo I del Título X de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y en el Capítulo IV del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, en las que se pongan de manifiesto hechos constitutivos de las infracciones previstas en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, deberá determinarse el precepto que se considera infringido y la tipificación de la infracción administrativa. También deberá pronunciarse, en su caso, acerca de si las irregularidades detectadas pudieran poner en peligro la salud y seguridad física de los usuarios de servicios sociales al objeto de adoptar medidas provisionales de intervención inmediata y de calificar la infracción como grave o muy grave.

5. Las visitas de la inspección deberán estar programadas, como mínimo, con un mes de antelación, mediante la confección del correspondiente cuadrante de trabajo que será aprobado por el Secretario General Técnico de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Quinto.— *Líneas básicas de actuación.*

La consecución de los objetivos determinados en el artículo segundo se llevará a cabo a través de las siguientes líneas de actuación:



1. Línea I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales y de funcionamiento exigidas para la apertura, modificación, traslado y funcionamiento de los centros y servicios sociales.

Actuaciones:

- a) Visitas de inspección a centros y servicios sociales para emitir informe respecto al cumplimiento de la normativa vigente en materia de autorización de centros y servicios sociales.
- b) Valoración de proyectos técnicos y de documentación relativa a condiciones materiales y funcionales.
- c) Estas actuaciones y la emisión del preceptivo informe se llevarán a efecto en un plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de solicitud de informe.

2. Línea II. Control y seguimiento del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales y actualización del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

2.1 Actuaciones:

- a) Visitas de la inspección a centros y servicios sociales autorizados en las que se realizarán actuaciones de comprobación, investigación y asesoramiento para constatar el cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de los centros y servicios sociales.
- b) Recabar información en las visitas de inspección en orden a actualizar los datos que obran en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
- c) Detectar la posible existencia de centros que desarrollen actividades de servicios sociales sin disponer de la preceptiva autorización provisional de apertura.
- d) Comprobar el cumplimiento de los requerimientos efectuados por la inspección de centros y servicios sociales.
- e) La inspección de Centros y Servicios Sociales trasladará de forma periódica al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales la información obtenida en las visitas de inspección que resulten relevantes para la actualización de éste. La subsanación de las posibles discrepancias entre la información obtenida por la inspección y las condiciones en las que se concedió la autorización y los datos obrantes en el Registro, se llevará a efecto por la Sección de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

2.2 Durante el periodo de vigencia del presente plan se inspeccionarán todos los centros sociales dirigidos a personas mayores y a personas con discapacidad entre los que se incluyen: Residencias, Centros de Día, Talleres Ocupacionales, Viviendas Tuteladas, Hogares y Albergues. Para el establecimiento de la programación de las inspecciones se dará prioridad a:

- centros que no dispongan de informe favorable de la inspección de centros y servicios sociales y no hayan regularizado su situación administrativa.
- centros que hayan sido objeto de requerimientos por parte de la inspección de centros y servicios sociales para la subsanación de deficiencias.
- centros que hayan sido objeto de denuncias y quejas.
- centros que hayan sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales.

2.3 Para la comprobación del cumplimiento de los requerimientos efectuados por la inspección, finalizado el plazo concedido para la subsanación o corrección de las deficiencias observadas, se realizará la oportuna inspección de la que se extenderá la correspondiente acta en la que se reflejará el grado de cumplimiento de lo requerido.

2.4 En estas visitas de inspección se informará acerca de que en los contratos de admisión figure la firma del usuario o de su representante legal; así mismo se informará a los responsables de los centros sobre los procedimientos de declaración de incapacidad y sobre los casos en los que se requiera de autorización judicial para internamiento y sobre aspectos de organización interna.

3. Línea III. Seguimiento de la calidad en la atención asistencial.

3.1 Actuaciones:

- a) Promover la implantación de protocolos y registros en el ámbito de la atención a personas dependientes que posibiliten la detección de incidencias, especialmente en los siguientes ámbitos: Higiene personal, control de salidas y ausencias, prevención y riesgo de caídas, medidas alternativas a las sujeciones físicas y farmacológicas, movilizaciones y prevención de úlceras por presión, alimentación e hidratación.
- b) Comprobación del sistema de seguimiento, almacenamiento y administración al usuario de la medicación prescrita por un facultativo.
- c) Control del cumplimiento en los centros residenciales de los horarios de descanso, aseo y alimentación conforme a lo dispuesto en el reglamento de régimen interno o según las necesidades específicas de cada persona.



3.2 Verificar el uso racional e individualizado de las sujeciones físicas y farmacológicas a través de las siguientes actuaciones:

- a) Comprobación de la preceptiva prescripción médica de las sujeciones físicas y farmacológicas, reflejando el motivo, el tipo de sujeción, las situaciones en las que deba utilizarse y su duración.
- b) Comprobación documental de que la medida de sujeción dispone del consentimiento informado del usuario o de su representante legal.
- c) Comprobación de que el personal de atención directa del centro revisa periódica y diariamente la correcta aplicación de la sujeción, así como la realización de actuaciones complementarias de prevención de lesiones y de movilización de la persona.
- d) Análisis y evaluación de los protocolos existentes en los centros en relación con esta materia.

3.3 Realizadas las verificaciones contenidas en este apartado, por la inspección de centros y servicios sociales se elaborarán protocolos de actuación en las materias contempladas para su ulterior incorporación a una disposición normativa.

4. Línea IV. Actuaciones inspectoras por quejas y denuncias.

- a) Corresponde al Servicio de Planificación y Ordenación de Servicios Sociales la recepción y comprobación de las quejas y denuncias formuladas por los usuarios de centros y servicios sociales y sus familiares sin perjuicio de su posterior traslado, por razón de su contenido, a los órganos inspectores competentes en materia de consumo, de salud pública o de farmacia.
- b) A efectos informativos se comunicará al denunciante el resultado de las actuaciones realizadas con motivo de la queja o denuncia.
- c) Durante el periodo de vigencia del presente plan se intensificarán las actuaciones inspectoras en relación con aquellos centros y servicios sociales que hayan sido objeto de reiteradas quejas y denuncias y que presenten deficiencias constatadas por la inspección.

5. Línea V. Colaboración de otros servicios de inspección de la Diputación General de Aragón mediante la formalización de los correspondientes protocolos de colaboración.

5.1. Colaboración de la inspección de consumo de la Dirección General de Consumo para la revisión, en los centros incluidos en el presente plan, de aspectos relacionados con las condiciones de los contratos de admisión, reclamaciones económicas, precios, depósito y devolución de fianzas, suspensión o extinción del contrato de admisión y facturación de servicios complementarios, la verificación de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios así como de todos aquellos aspectos relacionados con los derechos básicos de los consumidores y usuarios, el derecho a la información, protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores, régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, así como aspectos relacionados con la publicidad, todos ellos previstos en la legislación sobre protección de los consumidores y usuarios.

5.2. Colaboración de la inspección de salud pública de la Dirección General de Salud Pública para la revisión, en los centros que son objeto del presente plan, de aspectos relacionados con condiciones de los comedores, cocinas, almacenes y locales de manipulación de alimentos.

5.3. Colaboración con la inspección de Farmacia y con la inspección de centros sanitarios de la Dirección General de Asistencia Sanitaria para la revisión, en los centros incluidos en el ámbito de aplicación del presente plan, de aspectos relacionados con el almacenamiento de medicamentos, utilización de tarjeta sanitaria, consentimiento firmado para delegar a la residencia del derecho del usuario a la elección de la oficina de farmacia y del cumplimiento de las condiciones de la modalidad de servicio sanitario en organización no sanitaria.

6. Línea VI. Analizar y evaluar los centros y servicios no contemplados en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados.

6.1. Actuaciones:

- a) Realizar visitas de inspección a todas las viviendas tuteladas de personas mayores al objeto de conocer el funcionamiento y la organización de estos centros y la atención asistencial que prestan durante el año 2016.
- b) Emitir un informe acerca de aquellos centros y servicios sociales no incluidos en la tipología del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, y proponer para los mismos una definición análoga a la de los tipos existentes en el citado Decreto.



Sexto.— *Evaluación.*

1. Finalizado el periodo de vigencia del plan, se llevará a cabo una evaluación mediante la elaboración de una memoria que contenga el resumen de las inspecciones realizadas, actuaciones, grado de cumplimiento de la normativa y medidas correctoras adoptadas.

2. Dichas conclusiones se pondrán a disposición en la página web del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales en cumplimiento de lo preceptuado en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón.

3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, anualmente se darán a conocer los resultados de las actuaciones realizadas en aplicación del presente plan mediante su publicación en la web del Gobierno de Aragón, Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Séptimo.— *Efectos.*

Las actuaciones inspectoras contempladas en la presente orden tendrán los siguientes efectos:

- a) Proponer la incoación del correspondiente expediente sancionador cuando se detecten infracciones a la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- b) Dar traslado a otros Departamentos y a otras Administraciones Públicas de aquellas conductas constitutivas de infracción administrativa que sean de su competencia.
- c) Si se detectara que una determinada infracción administrativa pudiera ser constitutiva de ilícito penal, se pondrá en conocimiento de la instancia judicial correspondiente.