



PRINCIPADO DE ASTURIAS

PLAN ANUAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

ÁREA 2: Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Servicio de Inspección y Calidad

PLAN DE INSPECCIÓN ANUAL 2021

PROCESO OBJETO DE INSPECCIÓN:

Área 2. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Servicio de Inspección y Calidad

1. PRESENTACIÓN. INFORME PROVISIONAL

Por Acuerdo de 9 de abril de 2021, del Consejo de Gobierno, se aprobó el Plan Anual de la Inspección General de Servicios para 2021 (PIA 2021), de conformidad con el artículo 5 de la Ley del Principado de Asturias 11/2018, de 16 de noviembre, de la Inspección General de Servicios.

Entre las áreas de trabajo incluidas en Anexo al citado Acuerdo, se encuentra la siguiente:

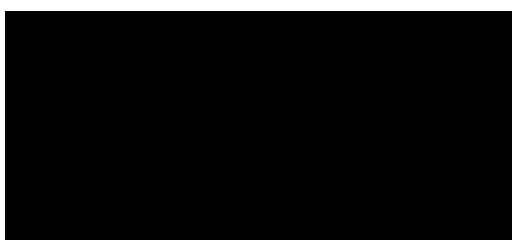
“Área 2. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Servicio de Inspección y calidad.

— Objeto de la inspección: análisis de las funciones del Servicio de Inspección y Calidad Social. Comprobación de suficiencia de los medios humanos, tecnológicos, procedimentales y de cualquier otra naturaleza, de los que se dispone, así como de los sistemas de organización del trabajo.”

Mediante el Sistema Integral de Tramitación Electrónica de Expedientes (SITE) por la Inspectora General de Servicios del Principado de Asturias, se asigna la ejecución del Área 2 del PIA 2021 (encargo número 133859) abriendo expediente **INSP/2021/9171**, en fecha 01/12/2021.

Se da inicio a los correspondientes trabajos, con el requerimiento formal de incorporación de documentación e informes al Servicio de Ordenación de Recursos Humanos (encargo SITE 134445, de fecha 01/12/2021) y al Servicio de Inspección y Calidad (encargo SITE 133942, de fecha 01/12/2021).

Ejecutado el plan de trabajo (incluido como índice, página 33) con fecha 14/03/2022, a los efectos de su aprobación superior, de conformidad con lo preceptuado por el artículo 8.3, e) de la Ley del Principado de Asturias 11/2018, de 16 de noviembre, de la Inspección General de Servicios, se FORMULA el presente informe provisional.



2. INTRODUCCIÓN

2.1 MOTIVACIÓN. Propuesta de inspección

La presente acción inspectora se incluye en el ámbito de las inspecciones ordinarias, a ejecutar en cumplimiento del Plan Anual de la Inspección General de Servicios 2021, según prescribe el artículo 7.1 de la Ley del Principado de Asturias 11/2018, de 16 de noviembre, de la Inspección General de Servicios (en lo sucesivo, Ley PA 11/2018).

La medida se incluyó en el referido Plan, previa consulta efectuada de conformidad con el artículo 5 de la citada ley. Atendiendo a dicha consulta, la Secretaria General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar formuló propuesta en el sentido siguiente:

“En relación a la solicitud recibida por la Inspección General de Servicios a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 11/2018, de 16 de noviembre de la Inspección General de Servicios, se remite propuesta de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar respecto de las áreas y procesos que consideremos que podrían ser incluidos en el Plan de Inspección del ejercicio 2021:

- Evaluación de cargas de trabajo del Servicio de Inspección de la DG de planificación, coordinación y adaptación al cambio social.”

La motivación que explícitamente justifica la presente propuesta de acción inspectora refiere a los siguientes aspectos:

“la Inspección de los Servicios Sociales cobró especial protagonismo durante la crisis sanitaria de 2020. Se mostró como una herramienta esencial para garantizar el correcto funcionamiento de servicios sobre los que se ha despertado en la sociedad un mayor requerimiento de atención y control. Mediante el Decreto 38/2020, de 2 de julio, se modificó la estructura orgánica de la Consejería para configurar el Servicio dependiendo de la Dirección General de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social. El Servicio tiene asignadas las funciones de control y seguimiento del cumplimiento de los requisitos de los servicios sociales que se gestionan en el Sistema Público Asturiano de Servicios Sociales, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación. También gestiona el registro de entidades, centros y servicios sociales regulados. Además, se le encarga el diseño y evaluación de las políticas de calidad de las prestaciones ligadas al Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. Siendo esencial una correcta ubicación orgánica del servicio también lo es la suficiencia de medios. Se considera precisa una labor de análisis y propuesta sobre cuál es su específico ámbito de actuación y con qué recursos básicos debe contar el Servicio para cumplir con las funciones que tiene encomendadas.”

2.2 ÁMBITO OBJETIVO

Al efecto de centrar el alcance de las Acciones I y II del Plan anual de la Inspección General de Servicios para el ejercicio 2021 –referidas ambas a la prestación de servicios sociales-, se celebró el día 15/06/2021 reunión general informativa con representantes de la Inspección General de Servicios, por un lado, y por otro, de la Dirección General de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social y la Dirección General de Gestión de Derechos Sociales, ambas de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

El objeto explícitamente planificado, no fue objeto de concreción ni delimitación, por lo que se asume en sus términos originales:

- *análisis de las funciones del Servicio de Inspección y Calidad Social.*
- *comprobación de suficiencia de los medios humanos, tecnológicos, procedimentales y de cualquier otra naturaleza, de los que se dispone,*
- *así como (comprobación) de los sistemas de organización del trabajo.*

2.3 ÁMBITO SUBJETIVO

De conformidad con lo anterior, la actividad inspectora de esta acción alcanza a la actual Dirección General de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social, en lo que refiere al Servicio de Inspección y Calidad y las unidades administrativas dependientes del mismo.

Dicha unidad, con rango de servicio, es la actualmente determinada en el vigente Decreto 84/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, en la redacción dada por el Decreto 38/2020, de 2 de julio, de primera modificación, que afecta en particular al citado servicio.

En el actual apartado III. la Dirección General de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social, se vertebra en dos servicios, incluyendo ahora al Servicio de Inspección y Calidad con las siguientes funciones:

"Artículo 8 bis.—Servicio de Inspección y Calidad.

Al Servicio de Inspección y Calidad le corresponde ejercer las funciones inspectoras de servicios y prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Principado de Asturias con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación, así como las funciones correspondientes al Registro de entidades, centros y servicios sociales reguladas por la misma.

Este servicio, además, será el encargado del diseño y evaluación de las políticas de calidad de las prestaciones ligadas al Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, con independencia de su naturaleza y tipología."

2.4 FINALIDAD

Se aborda el trabajo con la finalidad de estudiar la situación organizativa, estructural y funcional que corresponde a las unidades incluidas en el ámbito subjetivo señalado, así como su idoneidad para obtener los efectos y fines asignados, con los medios disponibles.

En el desarrollo de la acción inspectora programada, se considera pertinente desarrollar actividades que proporcionen información objetiva y faciliten el contraste de los datos:

- Estudio de la estructura orgánica. Análisis evolutivo: comprobación de modificaciones. Contraste de Idoneidad y disfunciones.
- Análisis de la competencia y distribución funcional. Comprobación de su atribución orgánica y de la ejecución presupuestaria. Comprobación del ejercicio de otras funciones; identificación.
- Valoración de medios disponibles. Determinación de dificultades, limitaciones u obstáculos jurídicos, técnicos o de cualquier naturaleza.

Esta acción inspectora se contiene en una planificación anual que no cuenta con programación ni medios para extenderse a varias anualidades. En consecuencia, para efectuar un análisis previo se precisa una delimitación cronológica, a cuyo efecto se toma como referencia temporal el ejercicio 2020, que resulta ser el inmediato anterior a la planificación que se ejecuta.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando resulta conveniente y posible, se procura extender el análisis de datos a varias anualidades con el fin de obtener resultados significativos que respalden observaciones estructurales. Asimismo, también se toma en consideración cualquier hecho relevante anterior o posterior que se ponga de manifiesto.

Finalmente, considerando la inexistencia de medios específicos para analizar y elaborar información a partir de datos básicos, resulta imprescindible obtener la colaboración de órganos especial y directamente concernidos respecto a las cuestiones objeto de estudio:

- Servicio de Inspección y Calidad
- Servicio de Ordenación de Recursos Humanos

Por un lado, el propio órgano objeto central de la inspección, debe ser invitado de forma directa a aportar su visión y opinión, indudablemente relevante. Y por otra parte, siendo un aspecto central, el análisis de los medios humanos, en cuanto a su composición, distribución y evolución a lo largo de un periodo significativo de tiempo, se hace necesario acudir al órgano especializado y responsable de la elaboración del instrumento técnico que ordena los recursos humanos en la Administración del Principado de Asturias.

3. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL

3.1 ANTECEDENTES. En la Inspección General de Servicios y en otras dependencias y organismos

En esta Inspección General de Servicios, no constan, salvo error u omisión, antecedentes específicos, ni tampoco por quejas o reclamaciones, en lo que refiere al ámbito subjetivo de esta acción inspectora.

Por otro lado, respecto a la organización y funcionamiento, de las unidades comprendidas en el ámbito subjetivo, destacan los siguientes documentos, que serán tenidos en cuenta:

- a. "Memoria Plan Inspección 2020", elaborada y facilitada por el propio Servicio de Inspección y Calidad.
- b. Fichero de inspecciones 2020, documento pdf conteniendo Excel de acciones inspectoras por categorías, disponible en web "socialasturias.es".
- c. Plan de inspección de Servicios Sociales 2017, aprobado por Resolución 29/05/2017, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales.
- d. Plan de Inspección de Servicios Sociales 2018, aprobado por Resolución 15/03/2018, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales.
- e. Plan de Inspección de Servicios Sociales 2019, aprobado por Resolución 21/06/2019, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales.
- f. Plan de Inspección de Servicios Sociales 2020, aprobado por Resolución 03/07/2020, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.
- g. Plan de Inspección de Servicios Sociales 2021, aprobado por Resolución 30/04/2021, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

3.2 NORMATIVA ORGÁNICA. Servicio de Inspección y Calidad 2003 - 2019

El Decreto 84/2019, de 30 de agosto, establece la actual estructura orgánica básica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, en la vigente Legislatura XI.

En su apartado III, se organiza la Dirección General de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social, que incluye dos unidades con rango de servicio, como resultado de la modificación operada por el Decreto 38/2020, de 2 de julio, de primera modificación del anterior:

- Servicio de Planificación e Innovación Social
- Servicio de Inspección y Calidad

Se relacionan a continuación los decretos estructurales que, con anterioridad, determinaron la organización administrativa del Principado de Asturias en este ámbito.

Decreto 66/2015, de 13 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales. En su apartado V. Dirección General de Gestión de Prestaciones y Recursos, incluye tres unidades con rango de servicio: de Gestión de prestaciones por dependencia; de Gestión del Salario Social y otras prestaciones económicas; y

Artículo 16. Servicio de gestión, acreditación e inspección de Centros

Corresponde al Servicio de gestión, acreditación e inspección de centros, la asignación y distribución de los recursos económicos afectos a los centros, el control y evaluación de la gestión económica y seguimiento presupuestario. La ordenación y gestión de los recursos físicos, bienes y suministros, y del procedimiento de compra, y cualesquiera otras funciones en materia económica y administrativa.

Asimismo, le corresponde ejercer la función inspectora de entidades, centros y servicios sociales, públicos y privados, con independencia de su naturaleza y tipología, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación, así como también el diseño de criterios, la elaboración de modelos marco y la fijación de requisitos para la acreditación de centros y servicios sociales y las funciones correspondientes al Registro de entidades, centros y servicios sociales.

Decreto 75/2012, de 14 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda. El apartado IV. Dirección General de Políticas Sociales, incluye tres unidades con rango de servicio: de Calidad e Inspección; de Mayores y Discapacidad; y

Artículo 11. Servicio de Calidad e Inspección

Corresponde al Servicio de Calidad e Inspección garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios sociales centrada en la persona usuaria en relación con las funciones asignadas a la Consejería, proporcionando asesoramiento, conocimiento y apoyo técnico a los sectores público y privado, y promoviendo la necesaria coordinación e integración con otros sistemas de actuación pública.

Asimismo, le corresponde ejercer la función inspectora de entidades, centros y servicios sociales, públicos y privados, con independencia de su naturaleza y tipología, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación, así como también prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios, la elaboración de modelos marco y

la fijación de requisitos para la acreditación de centros y servicios sociales y las funciones correspondientes al Registro de entidades, centros y servicios sociales.

Decreto 170/2011, de 19 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Bienestar Social e Igualdad. El apartado IV. Dirección General de Políticas Sociales, incluye cuatro unidades con rango de servicio: de Mayores y Discapacidad; de Infancia, Familia y Adolescencia; de Juventud;

Artículo 11.—*Servicio de Calidad e Inspección*

Corresponde al Servicio de Calidad e Inspección garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios sociales centrada en la persona usuaria en relación con las funciones asignadas a la Consejería, proporcionando asesoramiento, conocimiento y apoyo técnico a los sectores público y privado, y promoviendo la necesaria coordinación e integración con otros sistemas de actuación pública.

Asimismo, le corresponde ejercer la función inspectora de entidades, centros y servicios sociales, públicos y privados, con independencia de su naturaleza y tipología, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación, así como también prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios, la elaboración de modelos marco y la fijación de requisitos para la acreditación de centros y servicios sociales y las funciones correspondientes al Registro de entidades, centros y servicios sociales.

Decreto 124/2008, de 27 de noviembre, de estructura orgánica básica de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda. El apartado III. Viceconsejería de Bienestar Social incluye dos unidades con rango de servicio: Área de Planificación y Sistema de Información de Servicios Sociales.

Artículo 9 .- *Servicio de Calidad e Inspección*

Corresponde al Servicio de Calidad e Inspección prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios y requisitos para la acreditación de centros de atención social, la elaboración de indicadores, sistemas y procesos de calidad en relación con las funciones asignadas a la Viceconsejería, así como la función inspectora de centros y servicios.

Decreto 95/2008, de 17 de septiembre, de estructura orgánica básica de la Consejería de Bienestar Social. El apartado V. Dirección General de Planificación y Calidad, incluye dos unidades con rango de servicio: Área de Planificación y Sistema de Información de Servicios Sociales.

Artículo 15.—*Servicio de Calidad e Inspección.*

Corresponde al Servicio de Calidad e Inspección prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios y requisitos para la acreditación de centros de atención social, la elaboración de indicadores, sistemas y procesos de calidad en relación con las funciones asignadas a la Dirección General, así como la función inspectora de centros y servicios.

Decreto 146/2007, de 1 de agosto, de estructura orgánica básica de la Consejería de Bienestar Social. El apartado IV. Dirección General de Planificación y Calidad, incluye dos unidades con rango de servicio: Área de Planificación y Sistema de Información de Servicios Sociales.

Artículo 10.—*Servicio de Calidad e Inspección.*

Corresponde al Servicio de Calidad e Inspección prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios y requisitos para la acreditación de centros de atención social, la elaboración de indicadores, sistemas y procesos de calidad en relación con las funciones asignadas a la Dirección General, así como la función inspectora de centros y servicios.

Decreto 89/2003, de 31 de julio, de estructura orgánica básica de la Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Ningún apartado contiene previsión organizativa que se identifique especialmente con la unidad objeto de inspección. En su caso, el apartado IV.2 Dirección General de Atención a Mayores, Discapacitados y Personas Dependientes, incluye las unidades: Área de Planificación y Programación y el Área de Recursos y Servicios; a ésta última se le atribuye "...supervisión de los centros, tanto propios como concertados, de atención a la infancia, personas discapacitadas y mayores..."

3.3 NORMATIVA FUNCIONAL

El régimen jurídico a tener en cuenta refiere, actualmente, al ámbito material de los "*servicios y prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Principado de Asturias*", incluyendo con ello a toda entidad, centro o servicio prestado, con independencia de su naturaleza, pública o privada.

Obviando la regulación generalista, nacional o internacional, específica que corresponde a cada área material de servicios sociales, la relación normativa de especial relevancia (excluida la relativa al sector de vivienda), se integra por las siguientes disposiciones:

(Fuente consultada: Compilación propia de la Consejería de Derechos y Servicios Sociales, 2015; actualizada a 2018 y Resoluciones por las que se aprueban los Planes Anuales de Inspección de Servicios Sociales; destacada en negrita la selección normativa que se invoca aplicable por su vigencia, en el ejercicio de la función inspectora)

SERVICIOS SOCIALES. NORMATIVA GENERAL

- **Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales**
- Ley 9/2015, de 20 de marzo de primera modificación de la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales
- Decreto 49/2001, de 26 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales de la Administración del Principado de Asturias
- Decreto 108/2005, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Mapa Asturiano de Servicios Sociales

INSPECCIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES

- **Decreto 43/2011, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de autorización, registro, acreditación e inspección de centros de atención de servicios sociales**
- **Decreto 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.**
- Decreto 79/2002, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de autorización, registro, acreditación e inspección de centros de atención de servicios sociales. (Arts. 4 a 59 y 75 a 87 del Decreto 79/2002, según Disposición Transitoria Tercera del Decreto 43/2011)
- **Decreto 47/1990, de 3 de mayo, por el que se regulan las condiciones y requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir los establecimientos destinados a Guarderías Infantiles del Principado, así como su régimen de autorización**

- **Resolución de 22 de junio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se desarrollan los criterios y condiciones para la acreditación de centros de atención de servicios sociales en el ámbito territorial del Principado de Asturias**

- Resolución de 2 de julio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que identifica a los centros de servicios sociales acreditados para prestar servicios a personas dependientes en el ámbito territorial del Principado de Asturias

- Resolución de 29 de diciembre de 2015, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, por la que se establecen criterios y condiciones en materia de acreditación de la cualificación profesional del personal de atención directa en centros y servicios sociales

- Resolución de 14 de agosto de 2009 por la que se concede acreditación provisional a los titulares de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y asistencia personal

- Resolución de 1 de diciembre de 2017, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, por la que se regula la acreditación de la cualificación profesional y la habilitación excepcional del personal de atención directa en centros y servicios sociales del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

INFANCIA

- Ley del Principado de Asturias 1/1995, de 27 de enero, de Protección del Menor

- Decreto 57/95, de 30 de marzo, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión del Menor en el ámbito del Principado de Asturias

- Decreto 5/98, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de instituciones colaboradoras de integración familiar y de entidades colaboradoras de adopción internacional

- Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar

- Decreto 93/2005, de 2 de septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de Asturias

- Decreto 46/2000, de 1 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Acogimiento Familiar y de Adopción de Menores

- Decreto 48/2003, de 5 de junio, que aprueba el Reglamento sobre normas de régimen interior de centros de alojamiento de menores

PERSONAS MAYORES

- **Ley Principado Asturias 7/1991, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano**

- Decreto 38/1999, de 8 de julio, por el que se regula el programa de acogimiento familiar para personas mayores del Principado de Asturias

- Decreto 29/2000, de 6 de abril, por el que se regula el régimen y el sistema de acceso a los centros de día de personas mayores dependientes

- Decreto 26/97, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de régimen interno de los Hogares-Centros de Día para personas mayores

- Decreto 10/98, de 19 de febrero, por el que se regula el acceso y estancia en los establecimientos residenciales para ancianos

- Decreto 8/1999, de 25 de febrero, por el que se regulen los órganos de representación y participación de los residentes en los establecimientos residenciales para ancianos

- Decreto 9/1999, de 25 de febrero, por el que se regula el régimen electoral para la elección de las juntas de Residentes en los establecimientos residenciales para ancianos

- Decreto 17/1999, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Básico de los establecimientos residenciales para ancianos

DIVERSIDAD FUNCIONAL Y AUTONOMÍA PERSONAL

- Decreto 58/2017, de 2 de agosto, por el que se regula el procedimiento para la obtención de la tarjeta de estacionamiento de vehículos que transportan a personas con movilidad reducida en el Principado de Asturias
- Resolución de 30 de diciembre de 2014 de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda por la que se crea la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad en el Principado de Asturias
- Decreto 42/2000, de 18 de mayo, por el que se regula la ayuda a domicilio
- Decreto 144/2010, de 24 de noviembre, por el que se establecen los precios públicos correspondientes a determinados servicios sociales especializados

DEPENDENCIA

- Decreto 68/2007, de 14 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia
- Resolución de 30 de junio de 2015 de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda por la que se regulan los servicios y las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en el Principado de Asturias

SALARIO SOCIAL BÁSICO

- Ley del Principado de Asturias 4/2005, de 28 de octubre de Salario Social Básico
- Decreto 29/2011, de 13 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley del Principado de Asturias 4/2005, de 28 de octubre, de Salario Social Básico
- Resolución de 15 de marzo de 2006 por la que se aprueba el modelo de solicitud de la prestación de Salario Social Básico y la documentación que debe acompañarla
- Resolución de 23 de marzo de 2017, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se ordena la publicación del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Servicios y Derechos Sociales y el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias para la incorporación laboral y social de las personas beneficiarias de Salario Social Básico

3.4 RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

El instrumento técnico de ordenación del personal, en lo que refiere al Servicio de Inspección y Calidad, objeto de esta acción inspectora, se concreta en la Relación de Puestos de Trabajo reproducida en la siguiente página.

(Fuentes consultadas: Portal de Transparencia del Principado de Asturias, actualizado a fecha 05/01/2021).

De acuerdo con dicho instrumento de ordenación, la unidad analizada contaría con 16 puestos de trabajo, incluida la propia jefatura de servicio.

El servicio y los puestos que lo integran se jerarquizan distinguiendo tres áreas de actividad, con jefatura de sección al frente de cada una:

- a) Sección de Inspección y Evaluación de la Calidad (11 puestos)
- b) Sección de Calidad de Recursos y Proyectos Singulares (2 puestos)
- c) Sección de Planificación y Programas (2 puestos)

Servicio de Inspección y Calidad

JEFE/A SERVICIO	28	C							S	C	AP	A1	EX01		ES/33/044	11	1\2\26	Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades en materia de acreditación e inspección de centros y servicios sociales, públicos y privados.
Sección de Inspección y Evaluación de la Calidad																		
JEFE/A SECCION	24	C	PEN	PEL					S	C	AP	A1	A2		ES/33/044			
TECNICO/A ADMINISTRACION	22	A							N	C	AP	A1	EX01	1100	ES/33/044	11	1	Realizar las funciones propias del cuerpo/s o escala/s en el ámbito material de la unidad en la que esté integrado.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX21		ES/33/044			Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos organizativo-funcionales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales así como inspecciones por denuncia.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX21		ES/33/044			Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos organizativo-funcionales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales así como inspecciones por denuncia.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX21		ES/33/044			Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos organizativo-funcionales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales así como inspecciones por denuncia.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX13		ES/33/044			Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos materiales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales así como inspecciones por denuncia.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX07		ES/33/044	11	2\26	Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos organizativo-funcionales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales, así como, inspecciones por denuncia, especialmente en el ámbito del procedimiento administrativo.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX07		ES/33/044	11	2\26	Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos organizativo-funcionales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales, así como, inspecciones por denuncia, especialmente en el ámbito del procedimiento administrativo.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX07		ES/33/044	11	2\26	Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos organizativo-funcionales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales, así como, inspecciones por denuncia, especialmente en el ámbito del procedimiento administrativo.
INSPECTOR/A	21	C	PEN	PEL					S	C	AP	A2	EX07		ES/33/044	11	2\26	Realizar inspecciones y trámites respecto a requisitos organizativo-funcionales en la instrucción de procedimientos de autorización, acreditación en centros y servicios sociales, así como, inspecciones por denuncia, especialmente en el ámbito del procedimiento administrativo.
AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A	13	A							N	C	AP	C2	EX01		ES/33/044	11	1	Realizar las funciones propias del cuerpo/s o escala/s en el ámbito material de la unidad en la que esté integrado.
Sección de Calidad de Recursos y Proyectos Singulares																		
JEFE/A SECCION	24	C							S	C	AP	A1	A2		ES/33/044			
AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A	13	A							N	C	AP	C2	EX01		ES/33/044	11	1	Realizar las funciones propias del cuerpo/s o escala/s en el ámbito material de la unidad en la que esté integrado.
Sección de Planificación y Programas																		
JEFE/A SECCION	24	C							S	C	AP	A1	A2		ES/33/044			Gestionar, proponer e informar en materia de Planes y Programas de Inclusión Social, así como coordinar, dirigir y controlar las actividades de las unidades dependientes
TRABAJADOR/A SOCIAL	18	A							N	C	AP	A2	EX21		ES/33/044	11	26	Realizar las funciones propias del cuerpo/s o escala/s en el ámbito material de la unidad en la que esté integrado.

3.5 CARTA DE SERVICIOS. Otros sistemas de aseguramiento de la calidad

Conforme a la actualización más reciente, fechada a 10/12/2021, el Servicio de Inspección y Calidad no figura entre los titulares de cartas de servicios vigentes:

(Fuente: Asturias.es Sede electrónica, Calidad en la Administración del Principado de Asturias, consulta verificada 17:23 horas, fecha 14/12/2021)

- Servicio de Industria
- Instituto Asturiano de la Mujer
- Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias
- Escuela de Seguridad Pública (ESPPA)
- Instituto Asturiano de Administración Pública 'Adolfo Posada' (IAAP)
- Servicio de Atención Ciudadana (SAC)
- Servicio de Ordenación de Recursos Humanos
- Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana
- Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias (SEPEPA)
- Servicio de Telecomunicaciones
- Servicio de Supervisión Financiera y Seguros
- Instituto Asturiano de la Juventud
- Servicio de Energía Renovable y Eficiencia Energética
- Servicio de Juego
- Servicio de Expropiaciones
- Servicio de I+D+i
- Servicio de Emigración
- Servicio de Gestión Universitaria
- Servicio de Calidad del Aire y Cambio Climático
- Servicio de Contratación Centralizada

No constan otros sistemas de aseguramiento de la calidad, de naturaleza y accesibilidad pública, para el desempeño de funciones asignadas a la unidad administrativa objeto de inspección.

Paradójicamente, desde la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar (apartado "*Socialasturias>>Entidades>>Autorización, acreditación e inspección*") se pone a disposición del sector de servicios sociales (entidades y profesionales), los denominados "documentos marco para la mejora de la calidad"; se trata de cuatro guías de información y sugerencias para implantar protocolos y herramientas de aseguramiento de calidad por parte de los prestadores de servicios; se incluyen los siguientes:

- Carta de servicio;
- El Plan Personalizado de Atención;
- El consentimiento informado para el ingreso en un centro o servicio.

En este contexto, **resulta de especial interés que el propio Servicio de Inspección y Calidad solvete la omisión de disponer de su propia carta de servicios, sin perjuicio de implementar cualquier otra garantía adicional que resulte oportuna. De acuerdo con la información facilitada por el propio departamento inspeccionado, este documento está en proceso de elaboración.**

3.6 INFORMACIÓN DE ACCESO PÚBLICO

En cuanto a la información disponible en general y de pública consulta, se efectúan comprobaciones tanto en la web del Principado de Asturias como, en particular, en el Portal de Transparencia, Participación y Open data. A continuación se exponen los resultados obtenidos respecto a estos recursos.

En lo que refiere al Portal de transparencia, en el apartado de “información complementaria”, se dispone una entrada específica y general, relativa a la materia de servicios sociales. En ella, la información expuesta se vertebra en cuatro apartados: 1. Salario Social; 2. Socialasturias.es; 3. Observatorio Asturiano de Servicios Sociales; 4. Buscador de Recursos.

El apartado de **Salario Social** –enlazado a la web específica socialasturias.es- ofrece una relación muy amplia de informes estadísticos, desde enero del año 2016 y hasta septiembre 2021, en formato PDF (enlaces activos y funcionales). En dichos informes se ofrecen los resultados evolutivos que ofrece la prestación de manera esquemática y práctica.

Asimismo también se incluyen enlaces a otras prestaciones, tanto de contenido económico como no económico, así como enlaces a diversa información de muy distinta naturaleza (Plan Autonómico de Inclusión Social 2015-2017, Coordinación sociolaboral, Publicaciones, Normativa...) que adolece de coherencia organizativa.

El apartado **Socialasturias.es**, no contiene información específica a efectos de transparencia, sino que constituye un mero enlace a la página web dotada por la consejería con competencias en materia de servicios sociales.

El apartado relativo al **Observass** es, como en el anterior caso, un enlace a la página web específica de este órgano administrativo colegiado, con adscripción a la consejería competente en materia de servicios sociales. Dicha página contiene trabajo estadístico especializado e informes de elaboración propia.

En su consejo rector se integra como miembro nato, “*La persona que ocupe la jefatura del servicio que desarrolla funciones en materia de inspección y acreditación*” (artículo 6 del *Decreto 35/2017, de 31 de mayo, por el que se crea y regula el Observatorio Asturiano de Servicios Sociales (OBSERVASS)*).

Finalmente, el apartado **buscador de recursos**, enlaza de nuevo a un recurso de la citada página web de la consejería competente en asuntos sociales. Se articula como una herramienta que facilita y localiza la actividad de prestación de servicios sociales en el territorio de Asturias; implementa varios filtros que permiten centrar resultados (área territorial; concejo; entidades y/o servicios; tipo de recurso; texto libre). La información final permite identificar al prestador de un servicio con sus datos disponibles más relevantes (sede, teléfono, correo electrónico y web).

Por lo que refiere a la materia de inspección de servicios sociales, en particular, se detecta una presencia muy limitada; cuando parece conveniente mostrar de forma específica y especialmente destacada la actividad inspectora del Principado de Asturias.

Por un lado, en la web “Socialasturias>>Profesionales>>Normativa y procedimiento” figura enlace “criterios de inspección”, que devuelve la consulta a cinco criterios interpretativos, fijados en 2017 (enlaces consultados operativos, en fecha 20/12/2021 a las 11:37 horas).

Por otra parte, en el apartado "Socialasturias>>Entidades>>Autorización, acreditación e inspección" de la misma fuente, se incluyen los siguientes enlaces:

- Planes de Inspección de Servicios Sociales (disponibles de 2017 a 2021; el correspondiente a la Resolución 29 de mayo 2017, no figura operativo en fecha y hora anterior)
- Inspecciones; contiene información sobre la motivación que determina esta intervención administrativa y un listado de actividad inspectora correspondiente al ejercicio 2020.
- Criterios interpretativos; relaciona un listado de criterios interpretativos actualizado hasta 2020, incluyendo dos adicionales a los referidos anteriormente.
- Documentos marco para la mejora de la calidad; contiene documentos PDF con información y sugerencias para implantar protocolos y herramientas de aseguramiento de calidad por parte de los prestadores de servicios: Carta de servicio; El Plan Personalizado de Atención; El consentimiento informado para el ingreso en un centro o servicio (enlaces activos y operativos, a fecha de consulta)

A estos efectos sería apropiado poner a disposición del público todo los informes e información de carácter general, con exclusión de la que permita identificar a entidades o personas.

Esta actividad no debería suponer una carga adicional, puesto que no implica la elaboración de información ad hoc, sino de compartir los resultados del trabajo efectuado en ejecución de la competencia y funciones asignadas. Así, por ejemplo, se echan en falta las memorias anuales de actividad junto a los planes anuales, que sí figuran.

Finalmente, resulta conveniente proceder a la depuración periódica de contenidos inexactos o incompletos o que figuren reiterados; la información excesiva y redundante no favorece la transparencia, sino que produce el efecto contrario.

3.7 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA. Programación presupuestaria 2019-2021

Los Presupuestos Generales del Principado de Asturias durante el periodo analizado, y en lo que refiere a la unidad administrativa objeto de análisis, presentan las circunstancias que se detallan a continuación conforme a las correspondientes Memorias de objetivos presupuestarios (Fuente consultada: Publicidad activa Presupuestaria y financiera del Principado de Asturias).

En el **ejercicio presupuestario 2019**, el Programa 313A Prestaciones y programas concertados, es responsabilidad de la Dirección General de Gestión de Prestaciones y Recursos.

Incluye la función "*Inspección y acreditación de centros*" de cuya ejecución se encarga el Servicio de Inspección y Acreditación de Centros.

Al mismo se le atribuyen los siguientes objetivos:

"Inspección de entidades, centros y servicios sociales, públicos y privados, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación, así como también el diseño de criterios, la elaboración de modelos marco y la fijación de requisitos para la acreditación de centros y servicios sociales y las funciones correspondientes al Registro de entidades, centros y servicios sociales".

Para el **ejercicio presupuestario 2020**, el Programa 313A y Servicio a cargo del mismo se reiteran, pero se introducen cambios. La Dirección General de Gestión de Derechos Sociales, figura responsable de la ejecución del programa.

La función que el corresponde desempeñar al Servicio de Inspección y Acreditación se especifica como *"Inspección de servicios y prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Principado de Asturias"*.

Los objetivos expresamente consignados en dicho ejercicio se definen:

"En el ámbito de la inspección y autorización de entidades, centros y servicios sociales, públicos y privados, el objetivo principal para el 2020 será el de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación a aquellos centros o entidades que no han sido objeto de inspección en los últimos 5 años."

Finalmente, en el **ejercicio presupuestario 2021** se produce una reorganización de la estructura orgánica básica en la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, la cual afecta a la unidad administrativa analizada.

En concreto, el Servicio de Inspección y Acreditación, adscrito jerárquicamente a la Dirección General de Gestión de Derechos Sociales, en virtud del Decreto 38/2020, 2 de julio, de primera modificación del Decreto 84/2019, 30 de agosto, pasa a denominarse Servicio de Inspección y Calidad, dependiendo de la Dirección General de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social.

La correspondiente memoria de objetivos incluye el Programa 313M Planificación, ordenación e innovación social, cuya ejecución se atribuye a esta última Dirección General; asimismo, identifica como uno de los órganos responsables al Servicio de Inspección y Calidad. Sin perjuicio de que dicha unidad pueda participar en la consecución de la actividad y finalidades genéricas del órgano directivo del que depende (innovación, calidad, información, etc.), lo cierto es que **no incluye ninguna referencia funcional ni teleológica específica a la actividad inspectora**.

Esta actividad, según se comprueba, desaparece por completo de su anterior sede presupuestaria (programa 313A).

Técnica y formalmente, por inexistentes que sean los ingresos y reducido que sea el gasto imputable –obviado el Capítulo I, relativo a retribuciones del personal– no debería omitirse y **supone una imprevisión e imprecisión sustanciales, por la trascendencia de las funciones afectadas, así como su carácter perentorio**.

Por lo demás, cabe formular la misma observación que en anteriores casos similares, en cuanto a que la definición de los objetivos –cuando constan– se hace en términos genéricos e inconcretos. No se establecen referencias que permitan anticipar y cuantificar la acción previsible en cada ámbito durante el periodo presupuestario y con los medios puestos a disposición. Como consecuencia la gestión desempeñada no es trazable (visualización y comprobación de los resultados obtenidos a lo largo del tiempo, permitiendo la toma de decisiones estratégicas anticipatorias o previsoras).

Es aconsejable que, junto a los objetivos estructurales –los cuales pueden ser genéricos y perdurables–, se fijen otros objetivos de naturaleza operativa cuya consecución pueda estimarse razonadamente en un periodo y con unos medios determinados.

3.8 ACTIVIDAD PLANIFICADA. Planes anuales 2017-2021

Análisis de la actividad planificada durante el periodo de referencia, en lo que resulta relevante. Desde el punto de vista formal, se trata de un documento con rango de resolución, aprobada por la persona titular de la consejería competente por razón de la materia y que es

objeto de publicación –meramente declarativa, no prevista en la regulación reglamentaria- en el Boletín Oficial del Principado de Asturias.

El fundamento jurídico en el que se basa esta planificación se concreta en el artículo 31 del Decreto 43/2011, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Autorización, Acreditación, Registro e Inspección de Centros y Servicios Sociales. En consecuencia, está centrado de forma expresa y específica en la inspección y planificación en “centros y servicios” sociales.

En lo que refiere a la parte sustantiva, con carácter general, el contenido de los documentos consultados es similar y repetitivo; únicamente se detectan revisiones muy puntuales.

La planificación se introduce mediante una exposición de motivos y se incorpora en anexo, estructurado en los siguientes apartados:

- Órgano responsable
- Objetivos
- Normativa de aplicación
- Líneas de actuación y acciones concretas
 1. Autorización de centros (nuevos o modificación sustancial)
 2. Acreditación de centros
 3. Inspecciones completas o monográficas
 4. Asesoramiento para autorizar o acreditar centros y servicios sociales
- Criterios para la ejecución y seguimiento
- Medios
- Publicidad de criterios interpretativos.

Centrando el análisis en aspectos relevantes, se obtiene el resumen “*Planificación anual Inspección Servicios Sociales 2017 – 2021*”.

El análisis de esta información permite apreciar que el conjunto de la planificación expuesta, no sirve a la finalidad principal de anticipar y cuantificar precautoriamente el trabajo de un periodo determinado de tiempo, así como concretar la necesidad de medios específicos o singulares para su ejecución.

Es lo cierto que determinadas acciones, por su contenido, no pueden preverse con exactitud ni certeza (así, por ejemplo, la demanda de asesoramiento, las órdenes de inspección o las denuncias, entre otras). Pero también lo es que la experiencia de la actividad inspectora debería quedar reflejada en la planificación anual; de tal manera que mediante una exposición concreta, determinada (o determinable) y razonada, de lo ejecutado en un periodo determinado, con los medios (también concretamente) aplicados, extrapole o derive una previsión de actividad para el periodo siguiente, anticipando, en su caso, la necesidad de medios extraordinarios.

Si la planificación no tiene una virtualidad anticipatoria, programática o previsoras significativas, pierde la que, probablemente, sea su principal función: orientar los medios disponibles a la ejecución de las políticas sociales que resulten prioritarias, necesarias o convenientes, reforzándolos cuando se motive (agilidad, acúmulos, trabajos extraordinarios...)

Adicionalmente, la presumible intensa actividad inspectora que se haya ejecutado no trasciende de forma adecuada; tampoco se evidencian las limitaciones ni carencias que pueden ponerse de manifiesto con motivo del desempeño de estas funciones.

A propósito de esta cuestión, cabe destacar que únicamente consta publicado (Socialasturias.es>>entidades>>autorización, acreditación, inspección>>inspecciones) un fichero

en formato PDF que incluye una cuantificación de las inspecciones giradas durante el ejercicio 2020. Del mismo se extraen datos indicativos de actividad "*Inspecciones realizadas por el Servicio de Inspección y Calidad durante el año 2020*".

En consecuencia, una actividad planificadora más detallada y efectiva sería muy conveniente a todos los efectos.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO
AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INSPECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS

Inspecciones realizadas por el Servicio de Inspección y Calidad durante el año 2020

Total Corrección de incumplimientos	8
Total De oficio básica	3
Total De oficio completa	1
Total Covid-19	284
Total Para acreditación	2
Total Para autorización inicial	14
Total Para autorización modificación	11
Total Por denuncia	30
Total Por sancionador/cierre	11
Total general	364

Planificación anual Inspección Servicios Sociales 2017 - 2021 *Contenidos*

	Resolución 29/05/17	Resolución 15/03/18	Resolución 21/06/2019	Resolución 03/07/2020	Resolución 30/04/2021	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dchos. Usuarios ➤ Legalidad ➤ Consolidar Red centros y S. soc. ➤ Asesorar y controlar centros 	Reitera	Reitera	Reitera	Reitera	
Líneas	1. enunciado genérico descriptivo de acciones. Sin previsión ni cuantificación de las intervenciones.	Reitera	Reitera	Reitera	Reitera	
	2. enunciado genérico descriptivo de las acciones. Sin previsión ni cuantificación de las intervenciones.	Reitera	Reitera	Reitera	Reitera	
	3. Inspecciones monográficas, 2 acciones: -finalizar comprobación ratios personal, inicio 2016 - inicio comprobación documental seguridad en centros.	- (continúa) - (continúa) - inicia comprobación cualificaciones personal	- (continúa)	- inicia guarderías infantiles	-Inspección todo centro residencial	- inicia control protocolo Covid-19
	4.enunciado genérico descriptivo de las acciones. Sin previsión ni cuantificación de las intervenciones.	Reitera	Reitera	Reitera	Reitera	
Medios	Enunciado genérico: - se dotará de personal y medios "adecuados" - se garantiza colaboración órganos C ^a competente - contará con el apoyo de otras inspecciones - colaboración de otras Admones.	Reitera	Reitera	Reitera	Reitera	

4. OBJETO DE LA INSPECCIÓN

4.1 DELIMITACIÓN

El objeto de inspección correspondiente al Área 2, del Plan de Inspección 2021, es del siguiente tenor:

- *análisis de las funciones del Servicio de Inspección y Calidad Social.*
- *comprobación de suficiencia de los medios humanos, tecnológicos, procedimentales y de cualquier otra naturaleza, de los que se dispone,*
- *así como (comprobación) de los sistemas de organización del trabajo.*

La referida acción inspectora se motiva en los siguientes términos:

“Se considera precisa una labor de análisis y propuesta sobre cuál es su específico ámbito de actuación y con qué recursos básicos debe contar el Servicio para cumplir con las funciones que tiene encomendadas.”

Asimismo, a estos efectos, se tiene en cuenta la propuesta formulada desde la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar:

“Evaluación de cargas de trabajo del Servicio de Inspección de la DG de planificación, coordinación y adaptación al cambio social.”

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA de las unidades administrativas

Vista la relación de puestos de trabajo –actualizada a fecha 02/02/2021-, reproducida en el apartado de documentación e información, se procede al análisis de la plantilla siguiendo la pauta que establece la *Guía metodológica de auditoría de servicios* de la AGE.

4.2.1 Medios personales.

Para efectuar el análisis se requirió informe al Servicio de Ordenación de Recursos Humanos, limitado a los siguientes extremos:

“- evolución de la RPT (creación, supresión, modificación de puestos), en lo referido al Servicio de Inspección y Calidad (DG Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social, C^a de Derechos Sociales y Bienestar); debiendo abarcar, al menos, los últimos CINCO AÑOS.

- exposición de causas y motivación que la DGFP haya esgrimido para el rechazo (total o parcial) a propuestas de modificación de la RPT efectuadas por el citado Servicio de Inspección y Calidad.

Dicha colaboración resulta imprescindible para garantizar los siguientes efectos

- Facilitar y agilizar el conocimiento de los movimientos de plantilla acaecidos,
- cruzar la información cualificada del Servicio de Ordenación de Recursos Humanos con el estado de cosas en el Servicio inspeccionado, así como la opinión de su titular sobre eventuales **necesidades no atendidas**.

Respecto a la primera cuestión, modificaciones en la RPT, incluyendo: creación, supresión y otras variaciones, se han remitido siete hojas de cálculo con el extracto de la RPT correspondiente a la unidad inspeccionada.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO
AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INSPECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS

Dado que por el Servicio de Ordenación de RRHH no se aporta comentario, aclaración, ni referencia, se interpreta que hay un puesto duplicado en la tabla correspondiente a 2015 (Técnico administración CodGeper 9244)*.

El Servicio de Inspección y Calidad, presenta una estructura de personal muy estable desde 2015 hasta el presente ejercicio. En estos siete ejercicios objeto de análisis no se aprecian cambios relevantes, organizativos o sustantivos, hasta fecha muy reciente:

- Esta unidad a partir del año 2015, significativamente se presenta como un servicio de "Inspección y Acreditación", abandonando la denominación que postergaba la función inspectora ("Gestión, Acreditación e Inspección").
- Se descompone en tres niveles de sección:
 - Sección de Inspección y Evaluación de Calidad
 - Sección de Calidad de Recursos y Proyectos Singulares
 - Sección de Planificación y Programas. Esta última, presente hasta en el documento actual y vigente (NO PERTENECE AL SERVICIO DESDE 2015).
- Durante todo el periodo de referencia, **se amortizó un solo puesto** (Trabajador Social 1/1422)
- En cuanto al incremento, en el **año 2021 (enero)**, **se duplica el personal inspector**, alcanzando la cifra de ocho puestos (cuatro nuevos puestos sin cubrir a fecha actual).
- No se aprecian variaciones en cuanto a la configuración sustantiva de los puestos relacionados.

Dotación puestos de trabajo, enero 2021 (RPT y Catálogo de Puestos)

PUESTO	GRUPO	NIVEL	TOTAL	VACANTES	VINCULACIÓN
JEFE DE SERVICIO	A	28	1		Funcionarial
JEFES DE SECCIÓN*	A/B	24	2*	1	Funcionarial
TÉCNICO ADMON.	A	22	1		Laboral
TÉCNICO GESTIÓN	B	21	1		Laboral
PSICÓLOGO	A	22	1		Funcionarial
AUX. ADTIVO.	D	13	2		Funcionarial
INSPECTORES	B	21	8		Funcionarial
TOTAL GENERAL			16	1	

Visto lo anterior, y con carácter general, se observa que la unidad analizada se asienta sobre una estructura estándar, basada en la división por secciones cuya actividad y funciones deberían diferenciarse.

Dos cuestiones cabe comentar en este punto. Por un lado, y **sin cuestionar que exista diferencia material de facto, se reprocha la denominación reiterativa en cuanto a la competencia de calidad, lo cual no clarifica la separación de actividades** entre secciones. Al respecto, considerando que se puede aislar bloques competenciales con distintos criterios (servicios,

instalaciones, prestaciones...), **convendría especificar a qué calidad se refiere la competencia de cada división del Servicio.**

En segundo lugar y mucho más relevante es la circunstancia que se pone de manifiesto en cuanto a que, **durante siete años, se desatiende adaptar la RPT a la organización decidida reglamentariamente por la persona titular del órgano competente, esto es, la Consejería del ramo, en lo relativo a reubicar la Sección de Planificación y Programas fuera del Servicio inspeccionado, conforme al Decreto 66/2015, de estructura orgánica básica**

Resulta cuando menos insólito que una **razonabilísima demanda no se llevara a cabo aún cuando es reclamada expresa y específicamente en repetidas ocasiones.**

Concretamente, se refieren tres peticiones en el mismo sentido: informe de la DG de Prestaciones y Recursos de 14/04/2016, propuesta de modificación del Catálogo y RPT –se extracta un párrafo meridianamente claro-; informe de la SGT de la Cª de Derechos Sociales y Bienestar de 22/02/2019, el cual “recoge la insistencia”; y en el mismo sentido, correo electrónico remitido por el propio Jefe de Servicio de Inspección y Calidad en fecha 02/05/2019 –remitiendo a la página 172 de la documentación obrante en expediente.

Todo ello sin olvidar que se trata de una medida organizativa de coste cero, para dar cumplimiento al correspondiente Decreto de estructura orgánica básica –vigente y de obligada observancia-, lo que tan sólo supone recolocar la sección en el lugar que le corresponde.

4.2.2 Dimensión de la plantilla. Tendencia estructural.

Desde 2015 hasta el año 2021, de acuerdo con el Servicio de Ordenación de RRHH constan 6 modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo que afectan a la dependencia analizada (Fuente: índice que precede a las fotocopias remitidas por el Servicio de Ordenación de Recursos Humanos, de la Dirección General de Función Pública).

El evolutivo del número total de puestos, durante el periodo analizado, se expone a continuación, de forma esquemática.

Se significa que el **oficio remitido por el Servicio de Ordenación de RRHH, resulta erróneo respecto al (único) dato elaborado, en cuanto cifra el número de puestos en una horquilla variable entre 15 y 19, al incluir tres plazas ajenas a la unidad inspeccionada, tal como se expuso en el apartado anterior.**

Dotación puestos de trabajo, 2015 - 2021

ANUALIDAD	Nº DE PUESTOS Efectivo	INFORMACIÓN facilitada por Servicio ORDENACIÓN RRHH
2021	16	19
2020	12	15
2019	12	15
2018	12	15
2017	12	15
2016	13	16
2015	13 /14 (PUESTO REPETIDO*)	16

* Por el Servicio de Ordenación de RRHH no se aporta comentario, aclaración, ni referencia. Se interpreta que hay un puesto duplicado en la tabla correspondiente a 2015 (Técnico administración CodGeper 9244)

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO
AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INSPECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS

Por otro lado, se han analizado las modificaciones (Mod) referenciadas, de cuyos expedientes se extractan y remiten 303 páginas de fotocopias para cumplimentar el requerimiento de un informe al Servicio de Ordenación de RRHH. Del análisis se deriva el siguiente esquema.

Modificaciones RPT, 2015 - 2021

BOPA	Ado. C° Gob.	Intervención en S° Inspección y Calidad	Motivación DGFP	Propuesta u observaciones C° BS y V
03/03/2015	25/02/2015	- Revisión formas de provisión - Adaptación funcional	Ejecución sentencia, definición funciones	Define funciones
10/02/2016	03/02/2016	Mod. estructura orgánica	Aceptada y ejecutada	Mod: Nombre Funciones Dependencia
03/07/2017	20/06/2017	Mod. estructura orgánica	DOCUMENTACIÓN REMITIDA INSUFICIENTE (Pg. 53, alude a informes con las propuestas aceptadas, que no constan)	Mod: Competencias Restan 4 puestos, para su destino a otro S° y DG
10/06/2019	07/06/2019	Adaptación al A° C° Gob. 18/07/18 (previo al concurso)	Cambio dependencia de 3 puestos S° configurado según demanda	Reitera cambio dependencia 3 puestos (de Sección Planificación y Programas)
23/12/2020	18/12/2020	Incremento personal inspector	Se atiende parcialmente (crea 4 inspectores)	Crear 10 puestos Inspector Penosidad y peligrosidad para dos Jefaturas (Sección y Servicio)
25/05/2021	14/05/2021	La propuesta remitida pg 299-303 no refiere al S° inspeccionado	"no supuso incremento / variación en el nº de plazas"	

Esta representación gráfica da una imagen de la actividad desplegada por los órganos afectados, desde sus respectivas posiciones.

No pone, sin embargo, de manifiesto la cantidad de escritos –formales e informales- cruzados con afán de propuesta, contrapuesta, reivindicativos, de reproche, recordatorios, de matización, de corrección, de puntualización. Todos los cuales evidencian una más que deficiente comunicación recíproca y un proceso tan ineficaz como agotador para los equipos afectados.

Los exponentes más claros de la referida incomunicación se evidencian en la desesperada crítica desde la Dirección General de la Función Pública, por incumplimiento de plazos y requisitos formales por parte de la SGT de la C° competente en materia de servicios sociales; y, por el lado de ésta, la necesidad de reiterar peticiones de cambios que –incluso no siendo discutidas-, nunca llegan a materializarse.

Resulta de todo lo anterior, **un defectuoso conocimiento y control de la plantilla real, llegando al extremo de que ésta**

- a) Figura en el **Portal de Transparencia**, actualizada a enero de 2021 con **18 puestos**, distribuidos en 3 jefaturas de sección.
- b) Ese dato no coincide con la **información facilitada por el Servicio de Ordenación de RRHH**, también de a fecha de 2021, que atribuye **19 puestos** de trabajo al departamento inspeccionado, distribuidos en 3 jefaturas de sección.
- c) Finalmente, la **realidad del Servicio de Inspección y Calidad, es que cuenta sólo con dos secciones y 16 puestos**, distribuidos en 2 jefaturas de sección.

Y esta es la situación que persiste, incluso después de afrontar recientemente una revisión de RPT de gran calado, que buscaba racionalizar los puestos de trabajo con una visión global y sistemática. Todo lo cual abunda en la impresión de que la forma de trabajar sobre el diseño y formulación de las relaciones de puestos de trabajo es inadecuada.

De los cuestionarios efectuados a las personas titulares de jefaturas (una vacante) se desprende una **insuficiente dotación/configuración del Servicio, que se manifiesta** en varios órdenes:

- a) **Insuficiente número de inspectores.** Se reclaman 6 de nueva creación, lo que se entiende vendría a completar la petición de 2018 que ascendía a un total de 10 puestos, de los que se crearon sólo 4. En este sentido se hace recordatorio de un informe del Defensor del Pueblo (Expediente 17024282, oficiado el 03/10/2019) en el que se concluyó "la insuficiente dotación de medios humanos formados para realizar una labor inspectora de calidad".
- b) **Insuficiente/incorrecta configuración de puestos.** Se reitera la necesidad de dotar a todas las jefaturas (una sección y la del propio servicio) con los complementos de Penosidad y peligrosidad, por cuanto que desempeñan funciones inspectoras, ya sea de forma estructural y ordinaria o, como es el caso del titular del Servicio, de forma accidental y complementaria: para suplir la vacancia de la otra jefatura de sección y para asumir inspecciones especialmente relevantes.
- c) **Cobertura de vacantes críticas.** La Jefatura de Sección de Inspección y Evaluación de Calidad resulta vacante desde julio 2020; dicho puesto se considera estratégico y relevante, tanto por el personal que gestiona como por la función desempeñada. Dicho desempeño ha de ser asumido por el Jefe de Servicio.
A ello se sumaría que los 4 nuevos puestos de personal inspector están vacantes desde su creación; los varios intentos de cobertura interna en comisión servicios (anunciada en Intranet) resultaron infructuosos; por otra parte, la cobertura interina no se ha producido a fecha actual.
- d) **Insuficiente dotación de perfiles profesionales.** Desde 2019 se incide en la necesidad de incluir en la tarea inspectora perfiles sanitarios, psicosocial y de educador social, dado que permiten una mejor y más cualificada intervención (aspectos sanitarios, centros de menores, guarderías infantiles).

Finalmente, de los cuestionarios entregados, se pueden generalizar, con matices, las siguientes observaciones:

- dimensión de plantilla NO ACEPTABLE, por relación a carga de trabajo ordinaria.

- carga de trabajo EXCESIVA, aunque excepcional, orientativa sobre la necesidad de mejorar la dotación.
- clima laboral ACEPTABLE.
- vacantes de difícil cobertura.
- capacitación, formación, idoneidad del personal NO ACEPTABLE.
- sin apreciaciones significativas: evaluación del rendimiento; control horario, absentismo; prevención de riesgos laborales.

Como resultado de todo lo anterior y con el objetivo de sintetizar la situación en la actualidad, cabe señalar que, el estado final de las unidades incluidas en el departamento objeto de inspección, presenta un **balance NO POSITIVO**. Y ello tanto en términos cuantitativos, como cualitativos, por cuanto no se dispone de puestos de trabajo adecuados en número, así como en configuración y formación especializada.

4.3 ANÁLISIS FUNCIONAL

A continuación, se procede al análisis funcional, tomando como referencia la *Guía metodológica de auditoría de servicios*, AGE.

4.3.1 **Normativa.** De conformidad con los cánones de la auditoría funcional, es habitual presentar el elenco normativo rector de la materia objeto de inspección en primer lugar; en el presente caso, dicha información figura incorporada en apartado anterior, como parte de los trabajos de documentación e información previas, por lo que no se omite su reiteración ahora.

4.3.2 La delimitación de **competencias** se realiza a través de los decretos de estructura orgánica, aprobados en cada legislatura. Se consultan los promulgados entre 2019 y 2007:

Decreto 84/2019, de 30 de agosto. Corresponde al SERVICIO DE INSPECCIÓN Y CALIDAD, artículo 8 bis:

- a) ejercer las funciones inspectoras de servicios y prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Principado de Asturias con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación,
- b) así como las funciones correspondientes al Registro de entidades, centros y servicios sociales reguladas por la misma.
- c) Este servicio, además, será el encargado del diseño y evaluación de las políticas de calidad de las prestaciones ligadas al Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, con independencia de su naturaleza y tipología.

Decreto 66/2015, de 13 de agosto. Corresponde al SERVICIO DE GESTIÓN, ACREDITACIÓN E INSPECCIÓN DE CENTROS, artículo 16:

- a) la asignación y distribución de los recursos económicos afectos a los centros,
- b) el control y evaluación de la gestión económica y seguimiento presupuestario.
- c) La ordenación y gestión de los recursos físicos, bienes y suministros, y del procedimiento de compra, y cualesquiera otras funciones en materia económica y administrativa.

- d) Asimismo, le corresponde ejercer la función inspectora de entidades, centros y servicios sociales públicos y privados con independencia de su naturaleza y tipología con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación
- e) así como también el diseño de criterios, la elaboración de modelos marco y la fijación de requisitos para la acreditación de centros y servicios sociales
- f) y las funciones correspondientes al Registro de entidades centros y servicios sociales.

Decreto 75/2012, de 14 de junio. Corresponde al SERVICIO DE CALIDAD E INSPECCIÓN, artículo 11:

- a) garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios sociales centrada en la persona usuaria en relación con las funciones asignadas a la Consejería, proporcionando asesoramiento, conocimiento y apoyo técnico a los sectores público y privado, y promoviendo la necesaria coordinación e integración con otros sistemas de actuación pública.
- b) Asimismo, le corresponde ejercer la función inspectora de entidades, centros y servicios sociales, públicos y privados, con independencia de su naturaleza y tipología, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación,
- c) así como también prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios, la elaboración de modelos marco y la fijación de requisitos para la acreditación de centros y servicios sociales
- d) y las funciones correspondientes al Registro de entidades centros y servicios sociales.

Decreto 170/2011, de 19 de agosto. Corresponde al SERVICIO DE CALIDAD E INSPECCIÓN, artículo 11:

- a) garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios sociales centrada en la persona usuaria en relación con las funciones asignadas a la Consejería, proporcionando asesoramiento, conocimiento y apoyo técnico a los sectores público y privado, y promoviendo la necesaria coordinación e integración con otros sistemas de actuación pública.
- b) Asimismo, le corresponde ejercer la función inspectora de entidades, centros y servicios sociales, públicos y privados, con independencia de su naturaleza y tipología, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de aplicación,
- c) así como también prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios, la elaboración de modelos marco y la fijación de requisitos para la acreditación de centros y servicios sociales
- d) y las funciones correspondientes al Registro de entidades centros y servicios sociales.

Decreto 95/2008, de 17 de septiembre. Corresponde al SERVICIO DE CALIDAD E INSPECCIÓN, artículo 9:

- a) prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios y requisitos para la acreditación de centros de atención social, la elaboración de indicadores, sistemas y procesos de calidad en relación con las funciones asignadas a la Viceconsejería,
- b) así como la función inspectora de centros y servicios.

Decreto 146/2007, de 31 de julio. Corresponde al SERVICIO DE CALIDAD E INSPECCIÓN, artículo 10:

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO
AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INSPECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS

- a) prestar la asistencia técnica necesaria para el diseño de criterios y requisitos para la acreditación de centros de atención social, la elaboración de indicadores, sistemas y procesos de calidad en relación con las funciones asignadas a la Viceconsejería,
- b) así como la función inspectora de centros y servicios.

La comparación de más de una década de decretos estructurales aprobados, arroja un resultado bastante uniforme respecto a la definición general de competencias, con poca variación sustancial.

Tal como se viene constatando en las inspecciones giradas a departamentos de distintas Consejerías en el último trienio (mayo 2019 – marzo 2022; Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica; Consejería de Hacienda; Consejería de Derechos Sociales y Bienestar), la elaboración de los decretos de estructura orgánica básica no es especialmente detallada ni revisora.

Así pues, se observa que el repertorio funcional **reproduce contenidos preexistentes y, con escasa variación, va oscilando sobre los mismos asuntos** competenciales de forma expansiva o de contracción según los casos. A continuación se ilustran de forma gráfica estas observaciones.

Repertorio funcional, 2003 – 2019

EJERCICIO LEGISLATURA	ÁMBITO FUNCIONAL	OBSERVACIONES
2019 Legislatura XI	1. Función inspectora 2. Función registral (entidades, centros y servicios soc.) 3. Diseño y evaluación de políticas de calidad prestaciones	Eliminación competencia gestora/adtradora. Retorno a la competencia ordinaria
2015 Legislatura X	1. Gestión económica, su control y seguimiento pptario. 2. Gestión de recursos físicos/bienes/suministros (cualquier función económico-administrativa) 3. Función inspectora 4. Apoyo técnico para acreditación (centros, servicios) 5. Función registral (entidades, centros y servicios soc.)	Incremento sustancial y cuantitativo de la carga de trabajo, manteniendo competencia ordinaria
2012 Legislatura IX	REITERA 2011	REITERA 2011
2011 Legislatura VIII	1. Calidad, asesoramiento y coordinación 2. Función inspectora 3. Asistencia técnica (acreditación centros y servicios soc.) 4. Función registral (entidades, centros y servicios soc.)	Dimensión competencial ordinaria
2007 Legislatura VII	1. Función inspectora 2. Asistencia técnica (acreditación y calidad)	Dimensión competencial ordinaria
2003 Legislatura VI	Área de Recursos y Servicios “...supervisión de los centros, tanto propios como concertados, de atención a la infancia, personas discapacitadas y mayores...”	No hay previsión que se identifique de forma equivalente a las funciones de la unidad inspeccionada

4.3.3. Asignación de **funciones por unidades**. Las funciones del Servicio de Inspección y Calidad se distribuyen internamente sin especiales dificultades. No obstante, según se indicó anteriormente, considerando que se puede aislar bloques competenciales con distintos criterios (servicios, instalaciones, prestaciones...), **convendría especificar a qué calidad se refiere la competencia de cada división del Servicio**. Resulta paradigmático al este respecto que en el propio informe del Jefe de Servicio se hace referencia a la Sección de Inspección y Evaluación de la Calidad aclarando entre paréntesis "*Inspección de Centros y Servicios*".

No se refieren, ni se aprecian de oficio, áreas de dudosa asignación o con problemas para lograr su ejecución; cada división departamental asume funciones que agotan la competencia correspondiente a la unidad con rango de servicio, sin que existan lagunas.

Respecto al desempeño de **funciones consideradas "no estructurales"**, es decir, a las tareas ejecutadas que están fuera de los términos de la atribución funcional establecida en la norma reguladora, no se ha constatado el ejercicio de actividades exorbitantes a la competencia y funciones asignadas, según se puede comprobar de la propia relación de asuntos.

Téngase en cuenta que la atribución de competencia y funciones se realiza genéricamente, pero su ejecución debe ser plena y alcanzar a toda actividad racionalmente ligada con el desempeño genérico. Lo que aplica a las siguientes tareas:

- los llamados procedimientos de "Habilitación excepcional".
- La carga de trabajo ligada a la pandemia: asesoramiento a centros residenciales, contribución a coordinación centros y servicios varios; sistema de vigilancia y alerta temprana Covid-19; tratamiento y reporte de información disponible con destino a otras dependencias, administraciones e instituciones.

Si bien la actividad relacionada con la gestión de la COVID-19, fue de gran intensidad, no puede decirse que haya implicado una extensión o prolongación competencial exorbitante ni extravagante. Cuestión distinta sería que las tareas de recogida de datos, su consolidación y cualesquiera otras ligadas, se conviertan en actividad estructural y adicional a la carga de trabajo preexistente; esta situación podría considerarse como criterio para validar un incremento de personal.

4.3.4. Análisis **cualitativo y cuantitativo** de la actividad (aportación de valor y volumen anual de gestión de la misma).

Del ordenamiento jurídico vigente emanan obligaciones y prerrogativas a cargo de la Administración del Principado de Asturias, cuyo ejercicio resulta inexcusable, y que se encuentran atendidas por la competencia y funciones que desarrolla el departamento incluido en el ámbito de esta acción inspectora.

Si bien no se cuenta con indicadores para valorar el grado de satisfacción de las necesidades atendidas, se evidencia su carácter necesario

Y ello tanto por razones meramente formales, para asegurar el cumplimiento de obligaciones legalmente establecidas, como también para garantizar el efectivo ejercicio derechos sociales, así como dar soporte material imprescindible al desarrollo de procedimientos administrativos de control, corrección y sanción que corresponden a esta Administración.

En consecuencia, las funcionalidades analizadas no se perciben superfluas ni tampoco incurren en duplicación, puesto que no existen actualmente otras alternativas que satisfagan los servicios de inspección, entendido como supervisión y control, formal y material de los centros, servicios y prestaciones asistenciales.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO
AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INSPECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS

En lo que refiere al análisis cuantitativo, se ha tomado como periodo de referencia, la anualidad completa de 2020, según se motiva en apartados anteriores del presente informe, sin perjuicio de analizar cualquier actividad destacada por los interlocutores.

A estos efectos, se analiza la actividad declarada por la unidad incluida en el ámbito de inspección, reiterando la salvedad de lograr una mayor agilidad a costa de omitir el contraste in situ de la información facilitada y las comprobaciones externas, en atención a las circunstancias actuales, así como los plazos de ejecución asignados a la presente actividad inspectora.

Se ha atendido el requerimiento formulado en el sentido de facilitar información sobre procedimientos gestionados.

Ahora bien, la identificación y número de series documentales por procedimientos administrativos no es clara (entendiendo por tales los que cuentan con documentos de inicio y resolución formales y que sean independientes, esto es, no accesorios respecto a procedimientos principales). La información facilitada en este punto es desigual y solo resulta idónea parcialmente, por cuanto:

- Un único procedimiento se computa más de una vez, al desagregar diversas gestiones incluidas en el mismo.
- Figuran relacionados asuntos sin número de expediente oficial (SITE).

A continuación se presentan los resultados del análisis de forma gráfica.

Valoración cuantitativa de actividades, ejercicio 2020

Dificultad*	Categoría	Nº expedientes total	Ejercicio	Referencia SITE / Nº Expte. Codificación del Servicio
-	Visados / IPV** (**informes preceptivos y vinculantes)	17	2020	RECE/AÑO/Nº EUG/AÑO/Nº VIS/Nº/AÑO
3	Autorizaciones***	34	2019 2020 2021	RECE/AÑO/Nº EUG/AÑO/Nº
4/5	Acreditaciones	6	2020	RECE/AÑO/Nº
2/5	Denuncias	38	2020	RECE/AÑO/Nº D-Nº/AÑO
-	Inspecciones	103	2020	RECE/AÑO/Nº
-	Sancionadores	3	2020	Nº/AÑO
-	Inspecciones COVID	261	2020	Nº Centro RECE/AÑO/Nº
½	Habilitaciones	58	2020	HEP/Nº/AÑO
Total general 520				

*Valoración dificultad 1 a 5.

***El mismo procedimiento de autorización incluye, en su caso, visados /IPV

La representación gráfica anterior revela una carga de trabajo global ACEPTABLE, habiendo asumido, por supuesto con esfuerzo y reorientación, el significativo impacto de la pandemia en la gestión asistencial y prestación de servicios sociales.

Esta conclusión, de carga de trabajo aceptable, se aprecia tanto en términos cuantitativos como cualitativos, dado que se refiere máxima dificultad (potencial, no efectiva en todos los casos) en 44 expedientes, lo que representa un 8,46% de la carga total, en un año significativamente extraordinario.

Cuestión distinta sería que se abandonen asuntos relevantes para la consecución de los objetivos coyunturales de la Consejería o que no se puedan alcanzar éstos con la dotación actual. En este sentido, ni se refiere ni se evidencia de oficio que exista ningún tipo de deserción funcional.

Por el contrario, se aprecia una concentración de medios racional, lógica y deseable en lo prioritario, según la demanda y vicisitudes del sector. El grado de adaptabilidad a una situación tan extraordinaria como la vivida en el ejercicio 2020, podría poner de manifiesto acúmulos o paralización de tareas, sin embargo lo que se advierte es una reorientación del esfuerzo.

4.3.6 Ejecución presupuestaria sobre los créditos asignados en el ejercicio 2020.

El centro directivo NO dispone de programas presupuestarios diferenciados, según quedó expuesto en el apartado de documentación e información general. En dicho apartado se consultó documentación presupuestaria correspondiente a tres ejercicios (2019 a 2021), donde se comprueba que la programación presupuestaria se hace a nivel de direcciones generales y sin diferenciar funciones desagregando por unidades con rango de servicio.

Por tal razón no se consideró pertinente requerir informe a unidad Interventora Delegada responsable de la fiscalización a la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

4.4 ANÁLISIS DOTACIÓN MEDIOS MATERIALES

El departamento objeto de inspección, se localiza en un edificio público destinado, en origen, a fines no administrativos (centro residencial materno-infantil), pero correctamente adaptado a la función, por lo que se refiere en el cuestionario remitido.

Dicha ubicación, sin embargo, es significativamente alejada del centro neurálgico de la Consejería de Derechos y Bienestar Social. A lo anterior hay que sumar el aislamiento derivado de ser los únicos ocupantes, en el mencionado edificio, por el momento. El cambio y la adaptación a una localización singular puede tener repercusiones en el personal que, en principio cabe considerar lógicas y transitorias.

Más preocupante es la circunstancia de que el edificio cesó de prestar el servicio residencial de menores el pasado noviembre del año 2021. Por esta causa algunas prestaciones que hasta entonces estaban cubiertas (limpieza, gestión de accesos, seguridad) pasaron a ser una carga de trabajo asumida por las personas destinadas en dicho centro de trabajo.

Dicha situación no es deseable, puesto que las responsabilidades de un mero "habitante", deberían quedar circunscritas al traslado de los problemas o necesidades que afecten al desempeño de prestaciones o al correcto uso y mantenimiento de las instalaciones.

Por lo expuesto, esta situación en ningún caso debería ser asumida como estructural, toda vez que se refiere a asuntos generales cuyo tratamiento y resolución deben atender los servicios centrales de la propia Consejería. Todo ello porque no es en absoluto competencia del Servicio de Inspección y Calidad, que como cualquier otro departamento, debe centrarse en la exclusiva ejecución de las funciones asignadas en el decreto de estructura orgánica básica vigente.

Por lo demás no constan necesidades o carencias significativas, ni se refieren problemas respecto a la dotación de medios disponible actualmente.

5. CONCLUSIONES

En primer lugar, cabe puntualizar que se ha logrado agilizar el trabajo de esta inspección a costa de omitir las tareas de comprobación in situ y de reducir el contraste de la información facilitada por interlocutores requeridos, todo ello en atención a las circunstancias actuales, así como a los plazos de ejecución asignados (01/12/2021 – 14/03/2022)

Por lo que refiere a los resultados de la presente acción inspectora, ponen de manifiesto, en relación a un departamento consolidado y responsable de una actividad con trayectoria, un balance globalmente positivo con las consideraciones que se exponen a continuación.

1. El Servicio de Inspección y Calidad, en materia de servicios sociales, presenta una **atribución funcional**, de hecho y de derecho, con un margen de revisión y mejora. La acción inspectora no se ejerce con especialización funcional, sino que es una competencia atribuida junto a otras que se perciben separables y diferenciadas. Si bien la atribución actual pudiera no ser la más desorbitada (“diseño y evaluación de las políticas de calidad de las prestaciones...”) sí lo parece, por ejemplo, la atribución de funciones gestoras, en la legislatura inmediatamente anterior (2015).

A este respecto, si existen dudas de idoneidad sobre cargas de trabajo en un departamento, la especialización funcional contribuye a mejorar de forma cualitativa y cuantitativa el rendimiento. Si organizativamente no fuera posible o deseable, se podría realizar una depuración, manteniendo concentradas sólo funciones estrictamente vinculadas a la acción inspectora.

Por otra parte, no beneficia a un desempeño inspector eficaz y racional, que algunas intervenciones –singularmente las denuncias, que resultan críticas tanto para la organización por su dificultad, como para el público, por la sensibilidad de los temas abordados- tengan regulados plazos legales de difícil o imposible cumplimiento. Lo que en todo caso sólo puede depurarse proponiendo por el cauce procedimental adecuado la revisión normativa que corresponda.

Adicionalmente, según se expuso (Análisis de medios materiales), puede y debe evitarse que cuestiones accidentales y secundarias, como la ubicación de un servicio, determinen cargas adicionales de trabajo, ajenas a su contenido funcional (gestiones de contratación de servicios y/o mantenimiento, más allá del mero traslado de necesidades). Esta cuestión ya fue abordada específicamente en inspecciones anteriores a esta y en el mismo sentido.

2. El Servicio de Inspección y Calidad **no dispone de carta de servicios** cuando entre sus funciones se incluye verificar y coadyuvar al cumplimiento de estándares de calidad por parte de los sujetos inspeccionados. Debería agilizarse el procedimiento que se reporta como iniciado.

3. En lo que refiere a transparencia, la exposición de información pública general, resulta estructurada, accesible y amplia –con un margen de error aceptable. No obstante en la materia de inspección sería apropiado mejorar el nivel de información a disposición del público.

4. Respecto a la **definición de objetivos** presupuestarios es mejorable en orden a que permita, en primer lugar, la visualización y comprobación de los resultados obtenidos a lo largo del tiempo y, en segundo lugar, la toma de decisiones estratégicas anticipatorias o previsoras.

Abundando en lo anterior, La planificación anual de actividades debería programar acciones concretas vinculadas a la ejecución de objetivos definidos de manera más detallada y reivindicando medios específicos para su logro.

En definitiva, se considera conveniente hacer un mayor esfuerzo previsor y de concreción, especificando unos objetivos estructurales –que pueden ser genéricos y perdurables-, y otros

objetivos de naturaleza operativa –funcionales y más flexibles-, cuya consecución pueda estimarse razonadamente en un periodo y con unos medios determinados.

5. Con relación a **recursos humanos**, a lo largo del periodo analizado, se constata que concurre un problema apreciado con anterioridad en otros trabajos de inspección, relativo a farragosa comunicación interdepartamental, que preside las relaciones entre el Servicio de Ordenación de RRHH y los servicios que elevan sus propuestas. La revisión de 303 páginas fotocopiadas de expedientes tramitados en la modificación de RPTs –a falta del informe requerido al citado Servicio de Ordenación de RRHH-, sirven para ilustrar la anterior afirmación.

Esta circunstancia afecta negativamente a la consecución de todos los intereses en presencia; no sólo en la parte relativa a los servicios que ven desatendidas sus aspiraciones –en el presente caso, de forma mayúscula, al perseverar desde 2015 en el error de sumar una sección y todos sus puestos al servicio inspeccionado- sino también, por las resistencias y dificultades que sufre la propia Dirección General de Función Pública para llevar a buen término las instrucciones que le son impartidas y que debe trasladar al resto de la organización.

Por otra parte, continuando en la cuestión organizativa de los recursos humanos, se evidencia en el presente caso una rigidez en la configuración de puestos. Habría que valorar la conveniencia de que determinadas categorías tengan más opciones de singularización, todo ello con el único fin de adatarlos al mejor desempeño competencial. Ciertamente, los puestos titulares de jefaturas de servicio deben tener un contenido genérico (planificar, coordinar y dirigir) que en la mayoría de los casos es idóneo. Pero también en otros supuestos debería, cuando menos, meditar la conveniencia de configurar contenido funcional ad hoc. En el caso que nos ocupa, Servicio de Inspección y Calidad de servicios sociales, nos encontramos con que su titular ha prestado un servicio generoso y flexible al colaborar con subordinados en tareas de mayor dificultad o ejecutándolas personalmente supliendo ausencias y vacantes; sin embargo, no cuenta con los complementos que tiene el personal inspector pero sí se ve inmerso en un proceso judicial penal, derivado de acciones inspectoras. La solución pasa por reprochar un exceso de celo en el desempeño de la jefatura o revisar las condiciones de dicho puesto sin prejuicios ni moldes preestablecidos.

6. Respecto a la **carga de trabajo** que resultaba ser de especial interés en el presente caso, se concluye que es ACEPTABLE, toda vez que el análisis del ejercicio 2020 pone de manifiesto una conjugación de asuntos ordinarios planificados y la adaptación a las necesidades extraordinarias, sin que se evidencien ni se refieran decisiones de omitir el desempeño de actividades vitales, ni se aprecie deserción funcional. Es decir, la carga de trabajo es MODULABLE, sin consecuencias específicas: prestación de servicios según la prioridad del momento.

No obstante esta conclusión, debe entenderse que la **dotación de personal objetiva** está ligada a los objetivos y dimensión del sector asistencial. Si éste ha crecido de manera sustancial –tanto en lo público como en lo privado-, la actividad administrativa de control e inspección debe acompañarle con una proporción de efectivos pareja; tal como parecen evidenciar otras categorías inspectoras (educación, en concreto), para obtener una dotación de recursos humanos estructural suficiente. Por otra parte, una vez que se definan objetivos estructurales claros y concretos y se planifiquen acciones con igual claridad y concreción, incluido el elemento de ejecución temporal, debería revisarse la dotación estructural de recursos humanos y, en su caso, recalcularse.

6. RECOMENDACIONES

Por el tenor de las anteriores conclusiones, se efectúan las siguientes recomendaciones:

1. Revisión de **funciones** atribuidas al Servicio de Inspección y Calidad objeto de la acción inspectora, en lo que refiere a especializar o, subsidiariamente, depurar su contenido. En todo caso debe garantizarse que el desempeño se circunscriba a la competencia asignada legalmente y nunca a la gestión, directa o siquiera tangencial, de asuntos generales.
2. Definición de **objetivos estructurales y de planificación anual**. Con énfasis en la fijación de objetivos concretos y trazables y de cronogramas de ejecución.
3. Revisión de la **dotación de personal**. Fijación de medios proporcionada a la dimensión del sector, tomando como referencia estructuras orgánicas comparables en el Principado de Asturias. Asimismo revisión de las condiciones y configuración de puestos que puedan considerarse como de "especial desempeño".

PLAN DE INSPECCIÓN ANUAL 2020

PROCESO OBJETO DE INSPECCIÓN:

Área 2. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Servicio de Inspección y Calidad

PLAN DE TRABAJO
ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN. INFORME PROVISIONAL	1
2. INTRODUCCIÓN	2
2.1. Motivación y contenido de la acción inspectora	2
2.2. Ámbito objetivo de la acción	2
2.3. Ámbito subjetivo	3
2.4. Finalidad	3
3. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL	4
3.1. Antecedentes. En la Inspección General de Servicios. En otros departamentos y organismos	4
3.2. Normativa orgánica. Dirección General de Patrimonio 2001-2019	5
3.3. Normativa funcional destacada	7
3.4. Relación de puestos de trabajo vigente	9
3.5. Carta de servicios. Otros sistemas de aseguramiento de la calidad:	11
3.6. Información de acceso público. Web del Principado de Asturias. Portal de Transparencia, Participación y Open data:	12
3.7. Información presupuestaria. Programación presupuestaria 2019-2021	13
3.8. Actividad planificada. Planes anuales 2017-2021	14
4. OBJETO DE LA INSPECCIÓN	17
4.1. Delimitación	17
4.2. Estructura organizativa de las unidades administrativas	17
4.2.1. Medios personales	17
4.2.2. Dimensión de la plantilla. Tendencia estructural	19
4.3. Análisis funcional	22
4.3.1. Normativa	22
4.3.2. Delimitación de competencia	22
4.3.3. Asignación de funciones por unidades	25
4.3.4. Análisis cualitativo y cuantitativo de actividad	26
4.3.5. Ejecución presupuestaria	27
4.4. Análisis dotación medios materiales	27
5. CONCLUSIONES	31
6. RECOMENDACIONES	32

ÍNDICE GRÁFICO

1. Relación puestos de trabajo Servicio de Inspección y Calidad. RPT 05/01/2021	10
2. Inspecciones ejecutadas, ejercicio 2020	17
3. Planificación anual Inspección Servicios Sociales 2017- 2021	17
4. Dotación puestos de trabajo, enero 2021. RPT y Catálogo Puestos de trabajo	18
5. Dotación puestos de trabajo, 2015 – 2021	20
6. Modificaciones RPTs, 2015 – 2021	21
7. Repertorio funcional, 2003 – 2019	25
8. Valoración cuantitativa de actividad, ejercicio 2020	27

DILIGENCIA para hacer constar que en el expediente INSP/2021/9171 (SERVICIO DE INSPECCION Y CALIDAD DE LA CONSEJERIA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR / PLAN ANUAL 2021 DE LA INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS), *“NO SE HAN FORMULADO CONSIDERACIONES AL INFORME PROVISIONAL EN EL ASUNTO CITADO POR LO QUE LA INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS SE HA RATIFICADO EN EL MISMO Y SE HA ELEVADO A INFORME DEFINITIVO (ARTÍCULOS 7.3 Y 8.3 E) DE LA LEY DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 11/2018, DE 16 DE NOVIEMBRE, DE LA INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS)”*.

Oviedo, a la fecha de la firma digital
EL INSPECTOR GENERAL DE SERVICIOS

