

CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

ORDEN de 11 de febrero de 2010, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Viceconsejería, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales, que se incorpora como anexo a la presente Orden.
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y de la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 11 de febrero de 2010

MICAELA NAVARRO GARZÓN
Consejera para la Igualdad y Bienestar Social

ANEXO I

CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

ÍNDICE

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la carta de servicios.
6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
8. Accesibilidad a los servicios.

1. Aspectos generales.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Inspección de Servicios Sociales es el órgano de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social encargado de desarrollar las funciones de inspección de entidades, servicios y centros de servicios sociales, públicos y privados, situados en el territorio de Andalucía.

La Inspección de Servicios Sociales tiene como misión contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan: capacidad profesional, planificación del trabajo, jerarquía, confidencialidad de sus actuaciones, trabajo en equipo, cultura de la calidad, carácter asesor y orientador, e igualdad e integración de la perspectiva de género. A través de estos valores la Inspección de Servicios

Sociales aspira a la consecución de un Sistema de Servicios Sociales de calidad que de respuesta a las necesidades y demandas de toda la ciudadanía, con especial incidencia en los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos, en el ejercicio de la función inspectora, a la ciudadanía en general, a las personas usuarias de entidades, servicios y centros de servicios sociales, a sus familiares y a las personas responsables de dichas entidades, servicios y centros.

La Jefatura de la Inspección General de Servicios Sociales es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los servicios prestados por la Inspección de Servicios Sociales, así como los compromisos adquiridos para cada servicio son:

Servicio Prestado	Comprobación del cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes en materia de servicios sociales, adoptando medidas para el restablecimiento y aseguramiento de la legalidad si fuera preciso.
Compromiso de calidad	1 Realizar el 100% de las actuaciones inspectoras ordinarias y extraordinarias encomendadas.

Servicio Prestado	Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los centros de servicios sociales integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
Compromiso de calidad	2 Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales en los centros integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
Compromiso de calidad	3 Obtener una valoración positiva, superior al 80%, de las personas responsables de centros y servicios encuestadas respecto al interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias.

Servicio Prestado	Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los servicios y prestaciones sociales del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
Compromiso de calidad	4 Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales sobre supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Servicio Prestado	Control de la obtención o disfrute fraudulento de prestaciones y de otros beneficios o ayudas económicas que puedan recibir las personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarias del mismo.
Compromiso de calidad	5 Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales sobre supervisión y control de prestaciones y otros beneficios o ayudas económicas de personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Servicio Prestado	Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad en centros y servicios sociales no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
-------------------	--

Compromiso de calidad	6	Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales en los centros no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
Compromiso de calidad	7	Obtener una valoración positiva, superior al 80%, de las personas responsables de centros y servicios encuestadas respecto al interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias.

Servicio Prestado	Vigilancia de que se dan el respeto y la garantía de los derechos de las personas usuarias en las entidades, los servicios y los centros de servicios sociales.	
Compromiso de calidad	8	Realizar en los centros y servicios entrevistas a personas usuarias con capacidad de respuesta para conocer la garantía de sus derechos.
Compromiso de calidad	9	Comprobar en todas las actuaciones inspectoras la adecuación de la práctica asistencial desarrollada así como el respeto a los derechos de las personas usuarias.

Servicio Prestado	Atención y respuesta a las denuncias presentadas por la ciudadanía en relación con el funcionamiento de entidades, centros o servicios, así como en relación a la vulneración de derechos fundamentales.	
Compromiso de calidad	10	Realizar el 100% de las actuaciones inspectoras consecuencia de denuncias relativas al funcionamiento de los servicios o centros de servicios sociales, o a la vulneración de los derechos de las personas, en un plazo de un mes desde la recepción de la denuncia en los Servicios de Inspección de Servicios Sociales.

Servicio Prestado	Asesoramiento a las personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.	
Compromiso de calidad	11	Realizar en cada actuación inspectora una sesión de asesoramiento con la persona responsable de la entidad, centro o servicio.
Compromiso de calidad	12	Obtener una valoración positiva, superior al 80%, de las personas responsables encuestadas respecto al interés del personal inspector por la mejora continua y la utilidad del asesoramiento recibido.

Servicio Prestado	Asesoramiento a las personas usuarias de entidades, servicios y centros de servicios sociales del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.	
Compromiso de calidad	13	Asesorar a todas las personas usuarias que lo demanden sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Servicio Prestado	Información y asesoramiento, en las materias de su competencia, a las unidades que lo soliciten y a la ciudadanía en general.
-------------------	---

Compromiso de calidad	14	Responder a todas aquellas consultas técnicas que se le formulen sobre materias de su competencia, o remitirla a los responsables de dicha competencia dado el caso.
-----------------------	----	--

Servicio Prestado	Realización de las actuaciones extraordinarias ordenadas por la persona titular de la Consejería, por la persona titular de la Viceconsejería y por la persona titular de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.	
Compromiso de calidad	15	Realizar el 100% de las actuaciones inspectoras de carácter extraordinario.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

Legislación básica:

- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.

- Ley 2/1988, de 4 de Abril, de Servicios Sociales de Andalucía. (BOJA núm. 29, de 12 de abril de 1988).

- Ley 4/1997, de prevención y asistencia en materia de drogas (BOJA núm. 83, de 19 de julio de 1997), modificada por Ley 1/2001, de 3 de mayo (BOJA núm. 59, de 24 de mayo de 2001), y por Ley 12/2003, de 24 de noviembre. (BOJA núm. 237, de 10 de diciembre de 2003).

- Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor. (BOJA núm. 53, de 12 de mayo de 1998).

- Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las personas con discapacidad en Andalucía (BOJA núm. 45, de 17 de abril de 1999).

- Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y Protección a las Personas Mayores (BOJA núm. 87, de 29 de julio de 1999).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, para la protección de datos de carácter personal. (BOE núm. 298/1999, de 14 de diciembre de 1999).

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (BOE núm. 299, de 15 de diciembre de 2006).

- Decreto 168/2007, de 12 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, así como los órganos competentes para su valoración. (BOJA núm. 119, de 18 de junio de 2007).

Legislación sobre organización y funcionamiento.

- Decreto 396/2008, de 24 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía. (BOJA núm. 134, de 7 de julio de 2008).

- Orden de 18 de diciembre de 2008, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de Servicios Sociales para el cuatrienio 2009-2012. (BOJA núm. 6, de 12 de enero de 2009).

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web <http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/modules/com.opencms.presentacionCIBS/paginas/listado.jsp?listar=true&tipoContenido=/Legislacion>.

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con la Inspección de Servicios Sociales son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Derecho a ser tratadas por la Inspección en el ejercicio de sus funciones con el máximo respeto y consideración.
- Derecho a ser asesoradas del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a solicitar a la Inspección que se acredite con documento oficial en el ejercicio de sus funciones.
- Derecho a sigilo profesional y respeto a la confidencialidad de los datos que sean conocidos por la Inspección en el ejercicio de sus funciones, así como sobre los informes, denuncias o antecedentes.
- Derecho a que la Inspección en el ejercicio de sus funciones perturbe en la menor medida posible el funcionamiento de la entidad, centro o servicio.
- Derecho a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Derecho a que se les comunique por escrito la recepción de la denuncia en la Inspección de Servicios Sociales a aquellas personas que presenten una denuncia sobre cualquier servicio o centro de servicios sociales.
- También tendrán derecho a que se les comunique, tras realizar las averiguaciones oportunas, la iniciación de un procedimiento sancionador como consecuencia de la veracidad de los hechos denunciados o el archivo de la denuncia cuando se compruebe que los hechos denunciados no constituyen infracción administrativa o no resultan probados.
- Con carácter específico, las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales gozarán de los derechos atribuidos en sus respectivas normas legales de aplicación específica, que pueden ser consultadas en la dirección web <http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/modules/com.opencms.presentacionCIBS/paginas/listado.jsp?listar=true&tipoContenido=/Legislacion/>.

Son obligaciones de las personas responsables de los servicios y centros de servicios sociales, así como todo el personal que trabaje en los mismos, entre otras:

- Proporcionar al personal inspector, en el ejercicio de sus funciones, la información requerida, el acceso a las dependencias e instalaciones, el examen de la documentación relacionada y, en general, todo cuanto pueda conducir a la consecución de la finalidad de la inspección.
- Facilitar la obtención de copias o reproducciones de dicha documentación si fuera necesario y remitirla si se requiriera.
- Informar a la Inspección de Servicios Sociales de aquellas incidencias que afecten a la garantía de los derechos de las personas usuarias de los mismos.
- Prestar su ayuda y cooperación al personal inspector de servicios sociales para el mejor desarrollo de la función inspectora.
- No obstruir la actuación de la Inspección de Servicios Sociales.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- La página web de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social [http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/modules/com.opencms.](http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/modules/com.opencms.presentacionCIBS/paginas/listado.jsp?listar=true&tipoContenido=/Legislacion/)

[presentacionCIBS/paginas/listado.jsp?listar=true&tipoContenido=/Legislacion/](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/claraindex.html).

- La Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza. www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/claraindex.html.

- El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública. www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de la Inspección General de Servicios Sociales y de los Servicios Provinciales de Inspección de Servicios Sociales, tanto en sus sedes administrativas como en las visitas de inspección.

Asimismo, la Inspección General de Servicios Sociales la comunicará a todas las unidades administrativas de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, así como a otras Inspecciones sectoriales.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

1. Mediante las propuestas de actuación efectuadas por todos los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.
2. Mediante las entrevistas individualizadas realizadas a las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales.
3. Mediante estudios de opinión realizados a las personas responsables de los centros y servicios.
4. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
5. A través de correo postal, correo electrónico, llamada telefónica o comparencia en la sede de la Inspección de Servicios Sociales.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía, y en Internet en www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

A través de internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. La Inspección de Servicios Sociales se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

- La aplicación informática del Sistema Integrado de Servicios Sociales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar

Social (SISS), tanto el subsistema horizontal que permite compartir la información existente en una única base de datos común, como los subsistemas verticales de Inspección y de Autorizaciones y Registro.

- La plataforma tecnológica Oracle BI de explotación estadística de la información.

- Los protocolos de actuación inspectora.

- Las encuestas o estudios de opinión entre los diferentes grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales.

- Las bases de datos de los Servicios Provinciales de Inspección.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por la Inspección de Servicios Sociales a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

Inspección General de Servicios Sociales.

Avda. de Hytasa, 14, 41092, Sevilla.

Teléfono: 955 693 644.

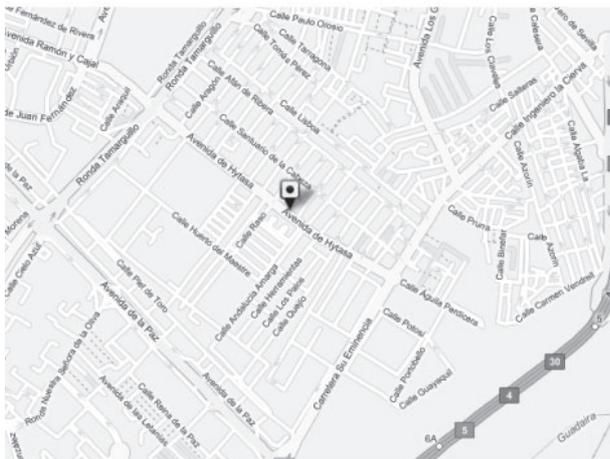
Fax: 955 048 147.

Correo electrónico: correo.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobús urbano núm. 26.

Horario de atención al público: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Plano de situación:



Servicio Provincial de Inspección de Almería.
Ctra. Ronda, 226, Edificio Bola Azul, 4.ª planta, 04071, Almería.

Teléfono: 950 017 327.

Fax: 950 017 331.

Correo electrónico: inssal.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobuses urbanos núms. 2 y 11.

Horario de atención al público: de 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Servicio Provincial de Inspección de Cádiz.

Plaza Asdrúbal, s/n, 11008, Cádiz.

Teléfono: 956 007 164.

Fax: 956 007 023.

Correo electrónico: inssca.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobuses urbanos núms. 1 y 7.

Horario de atención al público: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Servicio Provincial de Inspección de Córdoba.

Plaza Ramón y Cajal, 6, 14006 Córdoba.

Teléfono: 957 005 417.

Fax: 957 005 448.

Correo electrónico: inssco.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobuses urbanos núms. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9 y 12.

Horario de atención al público: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Servicio Provincial de Inspección de Granada.

Calle Buenos Aires, 1, 2.ª planta, 18071, Granada.

Teléfono: 958 536 531.

Fax: 958 536 637.

Correo electrónico: inssgr.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobuses urbanos núms. 5, 10, 11, 21 y 22.

Horario de atención al público: de 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Servicio Provincial de Inspección de Huelva.

Pasaje de la Botica, 13, 21001, Huelva.

Teléfono: 959 526 215.

Fax: 959 526 214.

Correo electrónico: insshu.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobús urbano núm. 2.

Horario de atención al público: de 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Servicio Provincial de Inspección de Jaén.

Paseo de la Estación, 19, 5.ª planta, 23071, Jaén.

Teléfono: 953 013 150.

Fax: 953 013 118.

Correo electrónico: inssja.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobuses urbanos núms. 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19 y VC, y cerca de la estación de autobuses de Jaén.

Horario de atención al público: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Servicio Provincial de Inspección de Málaga.

C/ San Jacinto, 5-7, 2.ª planta, 29007, Málaga.

Teléfono: 951 040 970.

Fax: 951 040 975.

Correo electrónico: inssma.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobuses urbanos núms. 2, 4, 5, 14, 19, 20, 25, 26, 30 y 61.

Horario de atención al público: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Servicio Provincial de Inspección de Sevilla.

Calle Federico García Lorca, núm. 3, 41005, Sevilla.

Teléfono: 955 929 645.

Fax: 955 929 588.

Correo electrónico: inssse.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobuses urbanos núms. 5, 25 y 26.

Metro estación Gran Plaza.

Horario de atención al público: De 9,00 h a 14,00 h, de lunes a viernes.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

ANEXO II

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de actuaciones inspectoras realizadas respecto a las encomendadas.	Número total de actuaciones inspectoras realizadas, dividido entre el número total de actuaciones inspectoras encomendadas.	100%	Anual
2	Porcentaje de centros integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia inspeccionados, en relación a los programados.	Número total de actuaciones inspectoras realizadas, dividido entre el número total de actuaciones inspectoras previstas en el Plan General de Inspección.	100%	Anual
3	Porcentaje de personas responsables encuestadas que valoran positivamente el interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial, y por la satisfacción de las personas usuarias.	En escalas de medida de 1 a 10, obtener una puntuación de 8 o más como media en las cuestiones referidas al interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias. En otros tipos de escalas se mantendrá una proporción similar.	80%	Anual
4	Porcentaje de actuaciones de supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia realizadas, en relación a las programadas.	Número total de actuaciones inspectoras realizadas, dividido entre el número total de actuaciones inspectoras previstas en el Plan General de Inspección.	100%	Anual
5	Porcentaje de actuaciones de supervisión y control de prestaciones y otros beneficios o ayudas económicas de personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia realizadas, en relación a las programadas.	Número total de actuaciones inspectoras realizadas, dividido entre el número total de actuaciones inspectoras previstas en el Plan General de Inspección.	100%	Anual
6	Porcentaje de centros no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia inspeccionados, en relación a los programados.	Número total de actuaciones inspectoras realizadas, dividido entre el número total de actuaciones inspectoras previstas en el Plan General de Inspección.	100%	Anual
7	Porcentaje de personas responsables encuestadas que valoran positivamente el interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial, y por la satisfacción de las personas usuarias.	En escalas de medida de 1 a 10, obtener una puntuación de 8 o más como media en las cuestiones referidas al interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias. En otros tipos de escalas se mantendrá una proporción similar.	80%	Anual
8	Porcentaje de entrevistas realizadas a personas usuarias de servicios y centros de servicios sociales, respecto a las previstas.	Número total de entrevistas realizadas, dividido entre el número total de entrevistas previstas en el Plan General de Inspección.	70%	Anual
9	Porcentaje de personas usuarias entrevistadas a las que se le ha preguntado si reciben un trato digno y adecuado, respecto al número total de entrevistas.	Número total de personas entrevistadas a las que se les ha preguntado si reciben un trato digno y adecuado, dividido entre el número total de entrevistas realizadas.	100%	Anual
10	Porcentaje de actuaciones inspectoras consecuencia de denuncias relativas al funcionamiento de los servicios o centros de servicios sociales, o a la vulneración de los derechos de las personas, resueltas en el plazo de un mes desde la recepción de la denuncia en los Servicios Provinciales de la Inspección de Servicios Sociales.	Número total de actuaciones inspectoras consecuencia de denuncias resueltas en el plazo de un mes desde la recepción de la denuncia en los Servicios Provinciales de la Inspección de Servicios Sociales, dividido entre el número total de denuncias recibidas.	100%	Trimestral
11	Porcentaje de personas responsables de entidades, centros y servicios asesoradas por la Inspección de Servicios Sociales, respecto al número total de visitas de inspección.	Número total de personas responsables de entidades, centros y servicios asesoradas por la Inspección de Servicios Sociales, dividido entre el número total de visitas de inspección.	100%	Mensual
12	Porcentaje de personas responsables encuestadas que valoran positivamente el interés del personal inspector por la mejora continua y la utilidad del asesoramiento recibido.	En escalas de medida de 1 a 10, obtener una puntuación de 8 o más como media en las cuestiones referidas al interés del personal inspector por la mejora continua y la utilidad del asesoramiento recibido. En otros tipos de escalas se mantendrá una proporción similar.	80%	Anual
13	Porcentaje de personas usuarias asesoradas sobre sus derechos y obligaciones, respecto al porcentaje de personas usuarias que han demandado asesoramiento a la Inspección.	Número total de personas usuarias asesoradas, dividido entre el número total de personas usuarias que han demandado asesoramiento.	100%	Anual
14	Porcentaje de consultas técnicas realizadas por otras unidades administrativas a la Inspección y respondidas por ésta, respecto a las formuladas.	Número total de consultas técnicas respondidas, dividido entre el número total de consultas técnicas formuladas por otras unidades administrativas.	100%	Anual
	Porcentaje de consultas técnicas realizadas por la ciudadanía en general a la Inspección y respondidas por ésta, respecto a las formuladas.	Número total de consultas técnicas respondidas, dividido entre el número total de consultas técnicas formuladas por la ciudadanía en general.	100%	Anual
15	Porcentaje de actuaciones extraordinarias realizadas con respecto a las ordenadas.	Número total de actuaciones extraordinarias realizadas, dividido entre el número total de actuaciones extraordinarias ordenadas.	100%	Anual