

## **Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**

*RESOLUCIÓ de 2 de febrer de 2023, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual s'aprova el III Pla d'inspecció dels serveis socials de la Comunitat Valenciana per al període 2023-2026.*  
[2023/1146]

### I

De conformitat amb l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, la Generalitat té competència exclusiva en matèria de serveis socials.

Fent ús d'aquestes competències s'aprova la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana (DOGV 8491, 21.02.2019). Aquesta llei dedica el capítol I del títol VIII a la inspecció, el control de qualitat i el seguiment dels serveis socials. Així, en aquest capítol, en els articles del 127 al 133, es desenvolupa la funció inspectora que s'atribueix expressament a la conselleria competent en matèria de serveis socials.

### II

L'estructura orgànica i funcional de la Generalitat s'estableix en el Decret 5/2019, de 16 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen el nombre i la denominació de les conselleries i les seues atribucions (DOGV 8572, 17.06.2019) així com en el Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat (DOGV 8590, 12.07.2019)

D'altra banda, el Decret 170/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (DOGV 8959, 24.11.2020) estableix l'òrgan de la Secretaria Autònoma de Planificació i Organització del Sistema en el capítol IV al qual atribueix, entre altres, les funcions d'inspecció dels serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (art. 16.3)

Finalment, l'Ordre 3/2021, de 30 de març, de 2021, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es desplega el Decret 170/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (DOGV 9053, 01.04.2021) indica expressament que de la Secretaria Autònoma de Planificació i Organització del Sistema depén el Servei d'Inspecció de Serveis Socials, al qual correspon, entre altres, exercir la funció inspectora sobre les persones físiques o entitats que realitzen activitats de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, així com sobre els centres o serveis, públics o privats, que desenvolupen aquest tipus d'activitats; comprovar el compliment de les normes vigents en la matèria; estendre, si és procedent, les actes d'infracció o obstrucció corresponents, i proposar, si escau, les mesures correctores o de sanció corresponents (art. 8.1.a).

### III

La funció inspectora, per l'adscripció orgànica a la Secretaria Autònoma de Planificació i Organització del Sistema, adquireix un caràcter centralitzat, amb capacitat d'actuació en les tres direccions territorials en les quals es descentralitza l'acció de la conselleria, i transversal, amb capacitat d'actuació en l'àmbit de totes les direccions generals en les quals s'organitza la conselleria.

Pels seus objectius bàsics, la funció inspectora adquireix un caràcter instrumental, això és, està dirigida a servir de font d'informació, verificació, comprovació i proposta al conjunt d'òrgans que formen l'estructura de la conselleria, una informació que aquests òrgans necessiten per l'acompliment millor de les seues respectives competències.

El caràcter centralitzat, transversal i instrumental del Servei d'Inspecció obliga a una tasca de coordinació i col·laboració amb els

## **Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**

*RESOLUCIÓN de 2 de febrero de 2023, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se aprueba el III Plan de inspección de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana para el período 2023-2026.* [2023/1146]

### I

De conformidad con el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, la Generalitat tiene competencia exclusiva en materia de servicios sociales.

En uso de dichas competencias se aprueba la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (DOGV 8491, 21.02.2019) Esta ley dedica el capítulo I del título VIII a la inspección, el control de calidad y el seguimiento de los servicios sociales. Así, en este capítulo, en sus artículos 127 a 133, se desarrolla la función inspectora que se atribuye expresamente a la conselleria competente en materia de servicios sociales.

### II

La estructura orgànica y funcional de la Generalitat se establece en el Decreto 5/2019, de 16 de junio, del presidente de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias y sus atribuciones (DOGV 8572, 17.06.2019) así como por el Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgànica bàsica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat (DOGV 8590, 12.07.2019)

Por su parte el Decreto 170/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgànic y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (DOGV 8959, 24.11.2020) establece el òrgano de la Secretaria Autònoma de Planificació y Organización del Sistema en su capítulo IV al cual atribuye, entre otras, las funciones de inspección de los servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana (art. 16.3)

Finalmente, la Orden 3/2021, de 30 de marzo, de 2021, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se desarrolla el Decreto 170/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgànic y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (DOGV 9053, 01.04.2021) indica expresamente que de la Secretaria Autònoma de Planificació y Organización del Sistema depende el Servicio de Inspección de Servicios Sociales, al cual corresponde, entre otras, ejercer la función inspectora sobre las personas físicas o entidades que realicen actividades de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como sobre los centros o servicios, públicos o privados, que desarrollen este tipo de actividades, y comprobar el cumplimiento de las normas vigentes en la materia, levantar, si es procedente, las correspondientes actas de infracción u obstrucción y proponer, en su caso, las medidas correctoras o de sanción correspondientes (art. 8.1.a)

### III

La función inspectora, por su adscripció orgànica a la Secretaría Autònoma de Planificació y Organización del Sistema, adquire un caràcter centralizado, con capacidad de actuación en las tres direcciones territoriales en la que se descentraliza la acción de la conselleria, y transversal, con capacidad de actuación en el ámbito de todas las direcciones generales en las que se organiza la conselleria.

Por sus objetivos básicos, la función inspectora adquire un caràcter instrumental, esto es, está dirigida a servir de fuente de información, verificación, comprobación y propuesta al conjunto de òrgans que forman la estructura de la conselleria, una informació que estos òrgans necesitan para el mejor desempeño de sus respectivas competències.

El caràcter centralizado, transversal e instrumental del Servicio de Inspección obliga a una tarea de coordinació y colaboración con los



òrgans directius i la resta d'unitats orgàniques en què s'estructura la conselleria.

L'amplitud de recursos i d'aspectes susceptibles d'inspecció en l'àmbit dels serveis socials i l'extensió territorial de la Comunitat Valenciana fa necessària i imprescindible la tasca de delimitar i determinar objectius pluriennals i anuals segons els criteris i els principis de la planificació. Una tasca de planificació que ha de possibilitar l'eficàcia i l'eficiència millors del Servei d'Inspecció, i que per la seua naturalesa pren dos nivells, un de caràcter públic i pluriennal, i un altre de caràcter reservat i anual.

En el primer nivell s'elaboren els plans d'inspecció pluriennals, en els quals s'estableixen els criteris d'actuació, es fixen i prioritzen els objectius d'indole general i s'explicita la metodologia de les actuacions d'inspecció. Tot això amb la finalitat tant d'assenotar la funció inspectora dins dels paràmetres de la planificació com de donar resposta a l'obligació de transparència establida en l'article 9.3.2.j de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.

En el segon nivell s'elaboren els programes anuals bàsics d'inspecció en els quals es concreten els objectius i els recursos per inspeccionar i es determina el calendari per a efectuar les actuacions d'inspecció. Tot això amb la finalitat tant d'organitzar la tasca inspectora dins dels paràmetres de la planificació com de donar resposta a l'obligació de reserva establida en l'article 12 de la Llei 2/2015 de transparència, bon govern i participació ciutadana, abans esmentada.

D'aquesta manera, l'article 130.2 de la Llei 3/2019 estableix que «la conselleria competent en matèria de serveis socials aprovarà el pla d'inspecció i les programacions anuals, que contindran els objectius que s'han d'aconseguir, els àmbits d'actuació, les accions que cal desenvolupar i el termini previst per a l'execució d'aquestes».

#### IV

Per la Resolució de 27 de desembre de 2018, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, es va aprovar el II Pla d'inspecció dels serveis socials de la Comunitat Valenciana per al període 2019–2022. Una vegada transcorregut el període per al qual estava establert el II Pla, cal fer les valoracions necessàries per a fonamentar els canvis necessaris de cara al III Pla d'inspecció.

Continua valorant-se com a correcta l'articulació que s'estableix en els dos nivells de planificació com són el Pla d'inspecció, de caràcter pluriennal, i el programa anual bàsic d'inspecció, de caràcter anual per a cadascun dels anys naturals que comprén el pla. Aquesta articulació correcta és possible per la flexibilitat de tots dos instruments de planificació, tant a l'hora de reconfigurar les línies d'intervenció previstes en el Pla com a l'hora de reordenar les prioritats en els programes anuals i poder anar incloent aquelles actuacions de caràcter imprevist.

Quant a les línies d'actuació recollides en l'apartat 6 del II Pla es considera necessari ajustar-les per a dotar-les de major claredat i plasticitat alhora. L'experiència en aquest II Pla ha sigut que com que en són moltes les fonts de propostes de les accions d'inspecció i molts els motius i els objectius que es pretenen amb aquestes accions es complica en excés el treball d'ordenació posterior amb criteris comuns. Amb la finalitat de no dispersar innecessàriament la possible ordenació d'aquestes accions en els programes anuals bàsics es considera necessari simplificar-les i organitzar-les en tres línies bàsiques:

Una línia 1 en la qual s'incloguen totes les accions d'inspecció de caràcter previsible a l'hora d'elaborar el programa anual bàsic corresponent. Una línia amb tres nuclis de proposta principals: la provinent dels òrgans directius amb caràcter ordinari, la provinent de les noves autoritzacions i la provinent del mateix Servei d'Inspecció. L'ordenació d'aquestes propostes per categories segons els motius de la inspecció es farà posteriorment i com que aquest és un factor canviant d'un any a un altre no es predetermina.

Una línia 2 en la qual s'incloguen totes les accions d'inspecció de caràcter imprevisible a l'hora d'elaborar el programa anual bàsic corresponent, però que és necessari anar incorporant en aquest de manera extraordinària. Una línia amb dos nuclis de proposta principals: la provinent dels òrgans directius amb caràcter extraordinari o sobrevingut i la provinent de la presentació de denúncies.

órganos directivos y el resto de unidades orgánicas en la que se estructura la conselleria.

La amplitud de recursos y de aspectos susceptibles de inspección en el ámbito de los servicios sociales y la extensión territorial de la Comunitat Valenciana, hace necesaria e imprescindible la tarea de acotar y determinar objetivos plurianuales y anuales según los criterios y los principios de la planificación. Una tarea de planificación que ha de posibilitar la mejor eficacia y eficiencia del Servicio de Inspección, y que por su naturaleza toma dos niveles, uno de carácter público y plurianual y otro de carácter reservado y anual.

En el primer nivel se elaboran los Planes de inspección plurianuales, donde se establecen los criterios de actuación, se fijan y priorizan los objetivos de índole general y se explicita la metodología de las actuaciones de inspección. Todo ello con la finalidad tanto de asentar la función inspectora dentro de los parámetros de la planificación como de dar respuesta a la obligación de transparencia establecida en el artículo 9.3.2.j de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana.

En el segundo nivel se elaboran los Programas anuales básicos de inspección en los que se concretan los objetivos y los recursos a inspeccionar y se determina el calendario para efectuar las actuaciones de inspección. Todo ello con la finalidad tanto de organizar la tarea inspectora dentro de los parámetros de la planificación como de dar respuesta a la obligación de reserva establecida en el artículo 12 de la mencionada Ley 2/2015 de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana.

De este modo, el artículo 130.2 de la Ley 3/2019 establece que «la conselleria competente en materia de servicios sociales aprobará el plan de inspección y las programaciones anuales, que contendrán los objetivos que se deben lograr, los ámbitos de actuación, las acciones que hay que desarrollar y el plazo previsto para su ejecución».

#### IV

Por Resolución de 27 de diciembre de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se aprobó el II Plan de inspección de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana para el periodo 2019–2022. Transcurrido el periodo para el que estaba establecido este II Plan, cabe hacer las valoraciones necesarias para fundamentar los cambios necesarios de cara al III Plan de inspección.

Sigue valorándose como correcta la articulación que se establece en los dos niveles de planificación como son el Plan de inspección, de carácter plurianual, y el programa anual básico de inspección, de carácter anual para cada uno de los años naturales que comprende el plan. Esta correcta articulación es posible por la flexibilidad de ambos instrumentos de planificación, tanto a la hora de reconfigurar las líneas de intervención prevista en el Plan como a la hora de reordenar las prioridades en los programas anuales poder ir incluyendo aquellas actuaciones de carácter imprevisto.

En cuanto a las líneas de actuación previstas en el apartado 6 del II Plan se considera necesario ajustarlas para dotarlas de mayor claridad y plasticidad a la vez. La experiencia en este II Plan ha sido que al ser muchas las fuentes de propuestas de las acciones de inspección y muchos los motivos y los objetivos que se pretenden con estas acciones se complica en exceso el posterior trabajo de ordenarlas sobre criterios comunes. Con el fin de no dispersar innecesariamente la posible ordenación de estas acciones en los programas anuales básicos se considera necesario simplificar y organizarlas en tres líneas básicas:

Una línea 1 en las que se incluyan todas las acciones de inspección de carácter previsible a la hora de elaborar el correspondiente programa anual básico. Una línea con tres núcleos de propuesta principales: la proveniente de los órganos directivos con carácter ordinario, la proveniente de las nuevas autorizaciones y la proveniente del propio Servicio de Inspección. La ordenación de estas propuestas por categorías según los motivos de la inspección se hará posteriormente y al ser este un factor cambiante de un año a otro no se predetermina.

Una línea 2 en la que se incluyan todas las acciones de inspección de carácter imprevisible a la hora de elaborar el correspondiente programa anual básico, pero que es necesario ir incorporando en él de manera extraordinaria. Una línea con dos núcleos de propuesta principales: la proveniente de los órganos directivos con carácter extraordinario o sobrevenido y la proveniente de la presentación de denuncias.

Una línia 3 en la qual s'inclouen totes les accions destinades a la millora en el funcionament del Servei d'Inspecció tant pel que fa a la formació del personal inspector com respecte de l'organització i logística del Servei.

S'elimina, doncs, la línia establida en el II Pla de desenvolupament de campanyes específiques i s'inclourà, quan escaiga, en la línia 1 d'actuacions ordinàries com un possible criteri a l'hora d'ordenar les propostes. S'elimina, també, el criteri d'organització de les actuacions d'inspecció de comprovació de requeriments, ja que en la majoria dels casos pot subsumir-se en altres criteris o en el cas de ser el motiu específic s'inclouria en una categoria pròpia dins de les propostes del Servei d'Inspecció. Es fusionen els dos criteris d'actuació, com són el de noves autoritzacions i el d'autoritzacions per modificació substancial per ser coincidents, i es passen a la línia 1 per disposar d'un coneixement immediat i actualitzat d'aquestes autoritzacions la qual cosa permet establir el calendari d'inspecció amb caràcter ordinari.

D'aquesta succinta valoració de les línies bàsiques d'actuació es desprèn la nova estructura en la qual s'organitzaran els programes anuals bàsics del III Pla d'Inspecció segons pot veure's en l'apartat 5 de l'annex.

V

Per tot el que s'ha exposat, i en virtut de les atribucions conferides pel Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, resolc:

*Primer*

Aprovar el III Pla d'inspecció dels serveis socials de la Comunitat Valenciana 2023–2026, que es conté en l'annex I.

*Segon*

Publicar aquesta resolució en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, amb l'advertiment que esgota la via administrativa i s'hi podrà interposar en contra un recurs potestatiu de reposició davant la vicepresidenta del Consell i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en el termini d'un mes, o ser impugnada directament davant l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu.

València, 2 de febrer de 2023.– La vicepresidenta del Consell i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives: Aitana Mas Mas.

ANNEX I

*III Pla d'Inspecció de Serveis Socials  
de la Comunitat Valenciana 2023–2026*

*1. Òrgan responsable*

Correspon a la Secretaria Autònoma de Planificació i Organització del Sistema a través del Servei d'Inspecció de Serveis Socials, la funció inspectora dels serveis socials.

En cas de modificació de l'estructura orgànica i funcional de la conselleria competent en matèria de serveis socials durant el període de vigència d'aquest, s'atribuirà expressament la funció inspectora a un òrgan superior que haurà de garantir-ne el caràcter centralitzat i transversal, això és, amb competència per a actuar en tots els àmbits territorials i sectorials en què s'organitze la conselleria.

*2. Àmbit d'aplicació*

*2.1. Àmbit territorial*

La funció inspectora s'estén al territori geogràfic de la Comunitat Valenciana i a aquells centres i serveis que, tot i estar físicament situats fora del territori de la Comunitat Valenciana, atenen persones d'aquesta Comunitat per acords subscrits amb l'Administració de la comunitat autònoma corresponent i, en aquest últim cas, sempre en coordinació amb els serveis d'inspecció d'aquestes.

*2.2. Àmbit subjectiu*

La funció inspectora s'estén a les persones físiques o entitats que realitzen activitats de serveis socials en el territori de la Comunitat

Una línea 3 en la que se incluyan todas las acciones destinadas a la mejora en el funcionamiento del Servicio de Inspección tanto en lo que respecta a la formación del personal inspector como todo aquello que respecta a la organización y logística del Servicio.

Se elimina, pues, la línea establecida en el II Plan de desarrollo de campañas específicas incluyéndola, cuando sea el caso, en la línea 1 de actuaciones ordinarias como un posible criterio a la hora de ordenar las propuestas. Se elimina, también, el criterio de organización de las actuaciones de inspección de comprobación de requerimientos por cuanto en la mayoría de los casos puede subsumirse en otros criterios o en el caso de ser el motivo específico se incluiría en una categoría propia dentro de las propuestas del Servicio de Inspección. Se fusionan los dos criterios de actuación como son el de nuevas autorizaciones y el de autorizaciones por modificación sustancial por ser coincidentes y se pasa a la línea 1 por disponer de un conocimiento inmediato y actualizado de estas autorizaciones lo que permite establecer el calendario de inspección con carácter ordinario.

De esta sucinta valoración de las líneas básicas de actuación se desprende la nueva estructura en la que se organizarán los programas anuales básicos del III Plan de Inspección según puede verse en el apartado 5 del anexo.

V

Por lo expuesto, y en virtud de las atribuciones conferidas por el Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, resuelvo:

*Primero*

Aprobar el III Plan de inspección de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana 2023–2026, que se contiene en el anexo I.

*Segundo*

Publicar la presente resolución en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, con la advertencia de que se agota la vía administrativa y contra la misma se podrá interponer recurso potestativo de reposición ante la vicepresidenta del Consell y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el plazo de un mes, o ser impugnada directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

València, 2 de febrero de 2023.– La vicepresidenta del Consell y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas: Aitana Mas Mas.

ANEXO I

*III Plan de Inspección de Servicios Sociales  
de la Comunitat Valenciana 2023–2026*

*1. Órgano responsable*

Corresponde a la Secretaría Autònoma de Planificació y Organización del Sistema a través del Servicio de Inspección de Servicios Sociales, la función inspectora de los servicios sociales.

En caso de modificación de la estructura orgànica y funcional de la conselleria competente en materia de servicios sociales durante el periodo de vigencia del presente plan, se atribuirá expresamente la función inspectora a un órgano superior que deberá garantizar su carácter centralizado y transversal, esto es, con competencia para actuar en todos los ámbitos territoriales y sectoriales en los que se organice la conselleria.

*2. Ámbito de aplicación*

*2.1. Ámbito territorial*

La función inspectora se extiende al territorio geográfico de la Comunitat Valenciana y a aquellos centros y servicios que, estando físicamente ubicados fuera del territorio de la Comunitat Valenciana, atenderían a personas de esta Comunidad por acuerdos suscritos con la Administración de la correspondiente Comunidad Autónoma y, en este último caso, siempre en coordinación con los servicios de inspección de estas.

*2.2. Ámbito subjetivo*

La función inspectora se extiende a las personas físicas o entidades que realicen actividades de servicios sociales en el territorio de la

Valenciana, així com sobre els programes, serveis i centres públics o privats que desenvolupen aquest tipus d'activitat.

### 3. Temporalitat del Pla

Aquest pla d'inspecció té un caràcter pluriennal i està dissenyat per al període comprés pels anys 2023 al 2026 tots dos inclusivament.

### 4. Objectius i funcions

És objecte d'aquest pla sotmetre les actuacions inspectores en serveis socials als criteris de planificació i programació establits en l'article 130 de la Llei de serveis socials inclusius.

Al Servei d'Inspecció de Serveis Socials li corresponen les funcions següents:

a) Exercir la funció inspectora sobre les persones físiques o entitats que realitzen activitats de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, així com sobre els centres o serveis, públics o privats, que desenvolupen aquest tipus d'activitats, i comprovar el compliment de les normes vigents en la matèria, estendre, si és procedent, les actes d'infracció o obstrucció corresponents, i proposar, si escau, les mesures correctores o de sanció corresponents.

b) Vetlar pel respecte dels drets de les persones usuàries dels serveis socials.

c) Comprovar el compliment de les lleis i la resta de disposicions vigents en matèria de serveis socials, i assessorar, orientar, proposar i, si escau, adoptar mesures per a l'establiment i l'assegurament de la legalitat, si fora necessari.

d) Informar l'òrgan competent dels resultats de l'activitat inspectora, i proposar mesures per a elevar els nivells de qualitat dins dels plans de millora de les prestacions i serveis, a més de la formulació de mesures correctores davant de les possibles deficiències que es puguem detectar.

e) Col·laborar amb la Conselleria en les labors de planificació, disseny, elaboració, organització, gestió, posada en marxa i avaluació de qualsevol de les estratègies, els plans, la mapificació i els instruments tècnics referents al sistema valencià de serveis socials i d'igualtat.

f) Facilitar l'assistència tècnica a les persones interessades sobre els seus drets i deures, així com a les entitats, sobre la manera de complir les disposicions vigents sobre la matèria.

g) Verificar l'adequació dels concerts, contractes de gestió de serveis socials i altres formes de gestió dels fons públics als criteris establits per la Llei 3/2019, de serveis socials inclusius, i les disposicions de desplegament d'aquesta.

h) Elaborar els informes i estudis que siguem sol·licitats, en relació amb les matèries objecte de la inspecció.

i) Qualsevol altres funcions que, en el marc del seu àmbit funcional, li encomane la secretària autonòmica o aquelles que se li atribuïsquen reglamentàriament.

### 5. Elaboració del Programa anual bàsic d'inspecció (PAB)

Cada any natural del període de vigència d'aquest pla es confeccionarà un programa anual bàsic d'inspecció.

El programa anual bàsic serà elaborat pel Servei d'Inspecció en coordinació i d'acord amb els òrgans directius de la conselleria competent en matèria de serveis socials.

Per a la confecció del PAB esmentat es procedirà de la forma següent:

a) Les direccions generals, amb la consulta prèvia amb les direccions territorials, proposaran al final de cada any les actuacions d'inspecció que estimen necessàries que es realitzen l'any següent per a complir millor els objectius i plans. A fi d'acordar de manera més coherent aquestes actuacions d'inspecció, en aquesta fase d'elaboració del PAB únicament podran fer propostes les direccions generals. A tal fi es fa necessari que aquestes realitzen les consultes prèvies amb les direccions territorials de manera que la proposta que arribe al Servei d'Inspecció estiga prèviament acordada entre aquests dos òrgans directius.

b) El PAB inicial continuarà les actuacions inspectores de caràcter ordinari previstes i el Servei d'Inspecció anirà elaborant el calendari de les actuacions en funció, entre altres, de factors com el personal inspector disponible i la situació dels centres o serveis per inspeccionar.

Comunitat Valenciana, así como sobre los programas, servicios y centros públicos o privados que desarrollan tal tipo de actividad.

### 3. Temporalidad del Plan

El presente Plan de Inspección tiene un carácter plurianual y está diseñado para el periodo comprendido por los años 2023 al 2026 ambos inclusive.

### 4. Objetivos y funciones

Es objeto de este Plan someter las actuaciones inspectoras en servicios sociales a los criterios de planificación y programación establecido en el artículo 130 de la Ley de Servicios Sociales Inclusivos.

Al Servicio de Inspección de Servicios Sociales le corresponden las siguientes funciones:

a) Ejercer la función inspectora sobre las personas físicas o entidades que realicen actividades de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como sobre los centros o servicios, públicos o privados, que desarrollen este tipo de actividades, y comprobar el cumplimiento de las normas vigentes en la materia, levantar, si es procedente, las correspondientes actos de infracción u obstrucción, y proponer, en su caso, las medidas correctoras o de sanción correspondientes.

b) Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.

c) Comprobar el cumplimiento de las leyes y el resto de disposiciones vigentes en materia de servicios sociales, asesorando, orientando, proponiendo y, en su caso, adoptando medidas para el establecimiento y el aseguramiento de la legalidad, si fuera necesario.

d) Informar al órgano competente de los resultados de la actividad inspectora, proponiendo medidas para elevar los niveles de calidad dentro de los planes de mejora de las prestaciones y servicios, además de la formulación de medidas correctoras delante de las posibles deficiencias que se puedan detectar.

e) Colaborar con la Conselleria en las labores de planificación, diseño, elaboración, organización, gestión, puesta en marcha y evaluación de cualquiera de las estrategias, los planes, la mapificación y los instrumentos técnicos referentes al sistema valenciano de servicios sociales y de igualdad.

f) Facilitar la asistencia técnica a las personas interesadas sobre sus derechos y deberes, así como a las entidades, sobre la forma de cumplir las disposiciones vigentes sobre la materia.

g) Verificar la adecuación de los contratos, contratos de gestión de servicios sociales y otras formas de gestión de los fondos públicos a los criterios establecidos por la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos, y sus disposiciones de despliegue.

h) Elaborar los informes y estudios que sean solicitados, en relación con las materias objeto de la inspección.

i) Cualesquiera otras funciones que, en el marco de su ámbito funcional, le encomiende la Secretaria Autonómica o aquellas que se le atribuyan reglamentariamente.

### 5. Elaboración del Programa anual básico de inspección (PAB)

Cada año natural del periodo de vigencia de este Plan se confeccionará un Programa anual básico de inspección.

El Programa anual básico será elaborado por el Servicio de Inspección en coordinación y de acuerdo con los órganos directivos de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Para la confección del mencionado PAB se procederá de la siguiente forma:

a) Las Direcciones Generales, previa consulta con las Direcciones Territoriales, propondrán al final de cada año las actuaciones de inspección que estiman necesarias que se realicen al año siguiente para el mejor cumplimiento de sus objetivos y planes. Con objeto de acordar de manera más coherente estas actuaciones de inspección, en esta fase de elaboración del PAB únicamente podrán hacer propuestas las Direcciones Generales. A tal fin se hace necesario que estas realicen las consultas previas con las Direcciones Territoriales de manera que la propuesta que llegue al Servicio de Inspección esté previamente acordada entre esos dos órganos directivos.

b) El PAB inicial contendrá las actuaciones inspectoras de carácter ordinario previstas y el Servicio de Inspección irá elaborando el calendario de las actuaciones en función, entre otros, de factores como el personal inspector disponible y la situación de los centros o servicios a inspeccionar.

c) A aquest PAB inicial se li aniran incorporant les actuacions d'inspecció no previstes inicialment, com les provinents de denúncies, i aquelles que vagen sent proposades de manera sobrevinguda en el transcurs de l'any. Aquesta incorporació es farà d'acord amb els criteris establits en l'apartat 8.

El PAB és un document de planificació dinàmic en el qual s'aniran incorporant les actuacions inicialment proposades i les actuacions sobrevingudes i d'acord amb un calendari establert activament al llarg de l'any pel Servei d'Inspecció. Així mateix, el PAB és un document de caràcter reservat de l'òrgan superior de qui depenga orgànicament i funcionalment el Servei d'Inspecció.

#### 6. Línies d'actuació

De conformitat amb l'article 127.1 de la Llei de serveis socials inclusius, estan sotmesos a la inspecció en matèria de serveis socials els serveis de totes les entitats, públiques i privades, que es desenvolupen en la Comunitat Valenciana, amb independència de l'existència d'ànim de lucre o no, de la situació administrativa, de la denominació formal de l'activitat, així com del lloc on la persona titular tinga la seua social o el domicili legal.

A fi d'estructurar les actuacions d'inspecció en el programa anual bàsic corresponent (PAB), aquestes s'ordenaran segons les línies bàsiques d'actuació següents:

##### LÍNIA 1. Supervisió i control de centres, serveis i programes

- 1.1. Peticiones d'òrgans directius amb caràcter ordinari
- 1.2. Autoritzacions
- 1.3. Propostes del Servei d'Inspecció

##### LÍNIA 2. Detecció i verificació de la qualitat assistencial

- 2.1. Peticiones d'òrgans directius amb caràcter extraordinari
- 2.2. Comprovació de denúncies

##### LÍNIA 3. Optimitzar l'actuació d'inspecció

- 3.1. Col·laboració en tasques de planificació
- 3.2. Formació del personal inspector
- 3.3. Revisió organitzativa, metodològica i logística

En qualsevol actuació d'inspecció, amb independència dels motius que l'hagen originada i dels objectius concrets i específics que es busquen, es posarà l'accent en la comprovació dels drets de les persones en relació amb els serveis socials i, especialment, els reconeguts en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, així com en la normativa sectorial que resulte d'aplicació. Entesa aquesta normativa com a vigent o, si escau, aquella que la substituisca.

#### 7. Descripció de les línies d'actuació

L'experiència mostra que en l'activitat inspectora es donen actuacions previsibles que poden ser programades amb antelació incloent-les en el PAB corresponent i actuacions imprevisibles que no poden ser programades amb antelació, però que cal incorporar al PAB una vegada han sorgit. Amb la finalitat d'articular aquestes dues fonts d'acció s'estableixen dues línies d'actuació la diferenciació de les quals consisteix precisament en aquesta condició:

##### LÍNIA 1. Supervisió i control de centres, serveis i programes

En aquesta línia s'incorporen totes aquelles actuacions d'inspecció previsibles i que poden determinar-se en el moment en què s'elabora el PAB corresponent. L'origen de les actuacions pot ser a proposta d'un òrgan directiu en coordinació amb les direccions territorials, per noves autoritzacions i a proposta del mateix Servei d'Inspecció:

1.1. Peticiones d'òrgans directius amb caràcter ordinari. Es tracta de les actuacions d'inspecció que determinen els òrgans directius de la conselleria competent en matèria de serveis socials en funció de les necessitats d'informació que tenen i els seus respectius plans estratègics i que proposen per a incloure-les en el moment d'elaborar el PAB corresponent.

Aquesta línia es podrà desplegar en diferents modalitats que es determinaran en el PAB. Així, per exemple, en el cas de que un òrgan directiu propose la inspecció d'una mostra significativa d'una tipologia determinada de recurs o propose la inspecció d'un aspecte concret del

c) A este PAB inicial se le irán incorporando las actuaciones de inspección no previstas inicialmente, como las provenientes de denuncias, y aquellas que vayan siendo propuestas de manera sobrevenida en el transcurso del año. Esta incorporación se hará de acuerdo a los criterios establecidos en el apartado 8.

El PAB es un documento de planificación dinámico en el que se irán incorporando las actuaciones inicialmente propuestas y las actuaciones sobrevenidas y de acuerdo a un calendario establecido activamente a lo largo del año por el Servicio de Inspección. Asimismo, el PAB es un documento de carácter reservado del órgano superior de quien dependa orgánica y funcionalmente el Servicio de Inspección.

#### 6. Líneas de actuación

En conformidad al artículo 127.1 de la Ley de Servicios Sociales Inclusivos, están sometidos a la inspección en materia de servicios sociales los servicios de todas las entidades, públicas y privadas, que se desarrollan en la Comunitat Valenciana, con independencia de la existencia de ánimo de lucro o no, de su situación administrativa, de la denominación formal de la actividad, así como del lugar donde la persona titular tenga la sede social o el domicilio legal.

Con objeto de estructurar las actuaciones de inspección en el correspondiente Programa Anual Básico (PAB), estas se ordenarán sobre las siguientes líneas básicas de actuación:

##### LÍNIA 1. Supervisió i control de centres, serveis i programes

- 1.1. Peticiones de órganos directivos con carácter ordinario
- 1.2. Autorizaciones
- 1.3. Propuestas del Servicio de Inspección

##### LÍNIA 2. Detección y verificación de la calidad asistencial

- 2.1. Peticiones de órganos directivos con carácter extraordinario
- 2.2. Comprobación de denuncias

##### LÍNIA 3. Optimizar la actuación de inspección

- 3.1. Colaboración en tareas de planificación
- 3.2. Formación del personal inspector
- 3.3. Revisión organizativa, metodológica y logística

En cualquier actuación de inspección, con independencia de los motivos que la hayan originado y de los objetivos concretos y específicos que se busquen, se hará hincapié en la comprobación de los derechos de las personas en relación con los servicios sociales y, en especial, los reconocidos en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, así como en la normativa sectorial que resulte de aplicación. Entendida esta normativa como vigente o, en su caso, aquella que la sustituya.

#### 7. Descripción de las líneas de actuación

La experiencia muestra que en la actividad inspectora se dan actuaciones previsibles que pueden ser programadas con antelación incluyéndolas en el correspondiente PAB y actuaciones imprevisibles que no pueden ser programadas con antelación, pero que hay que incorporar al PAB una vez han surgido. Con el fin de articular estas dos fuentes de acción se establecen dos líneas de actuación cuya diferenciación estriba precisamente en esta condición:

##### LÍNIA 1. Supervisió i control de centres, serveis i programes

En esta línea se incorporan todas aquellas actuaciones de inspección previsibles y que pueden determinarse en el momento que se elabora el correspondiente PAB. El origen de las actuaciones puede ser a propuesta de un órgano directivo en coordinación con las direcciones territoriales, por nuevas autorizaciones y a propuesta del propio Servicio de Inspección:

1.1. Peticiones de órganos directivos con carácter ordinario. Se trata de las actuaciones de inspección que determinan los órganos directivos de la conselleria competente en materia de servicios sociales en función de las necesidades de información que tienen y sus respectivos planes estratégicos y que proponen para su inclusión en el momento de elaborar el correspondiente PAB.

Esta línea se podrá desplegar en distintas modalidades que se determinarán en el PAB. Así, por ejemplo, en el caso de que un órgano directivo proponga la inspección de una muestra significativa de una tipologia determinada de recurso o proponga la inspección de un aspecto

funcionament també d'una mostra significativa d'una tipologia determinada de recurs aquesta petició prendrà la forma d'una campanya específica.

1.2. Noves autoritzacions. Una funció reglamentàriament establida del Servei d'Inspecció és la d'inspeccionar els serveis o centres de serveis socials de nova autorització o que han tingut una autorització de modificació substancial una vegada transcorregut un termini d'almenys sis mesos de produir-se aquesta amb la finalitat de comprovar si la posada en marxa i el funcionament s'ajusten a les condicions d'aquesta autorització (disposició addicional huitena del Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del sistema públic valencià de serveis socials)

Actualment, el Servei d'Inspecció té coneixement immediat i actualitzat de les noves autoritzacions o de les autoritzacions per modificació substancial per la qual cosa es tradueix en una dada que permet establir les inspeccions preceptives de manera programada i amb caràcter ordinari dins del PAB.

1.3. Propostes del Servei d'Inspecció. Es tracta de les actuacions d'inspecció que determina el mateix Servei d'Inspecció en funció dels interessos manifestats pels òrgans directius i en funció, principalment, de criteris propis del servei i que s'incorporen al PAB en el moment de l'elaboració o al llarg d'aquesta.

#### LÍNIA 2. Detecció i verificació de la qualitat assistencial

En aquesta línia s'incorporen totes aquelles actuacions d'inspecció imprevistes en el moment d'elaborar el PAB corresponent, però que cal anar incorporant-les al mateix en el moment en què es produeixen. L'origen d'aquestes actuacions de caràcter extraordinari pot ser per petició sobrevinguda d'un òrgan directiu o per la presentació de denúncies:

2.1. Peticiones d'òrgans directius amb caràcter extraordinari. Es donen moltes circumstàncies per les quals, a vegades, els òrgans directius tenen necessitat d'informació sobre un determinat servei o centre en el transcurs de l'any sense que aquesta necessitat estiguera prevista en el moment d'elaborar el PAB corresponent. En aquests casos les peticions de l'òrgan directiu tenen un caràcter sobrevingut i hauran d'estar motivada per a incorporar-les al PAB.

2.2. Comprovació de denúncies. La comprovació dels fets denunciats per les persones usuàries de serveis o centres de serveis socials o pels seus familiars o responsables és una de les funcions essencials del Servei d'Inspecció. Atés el caràcter aleatori d'aquesta font d'acció inspectora així com per la particularitat especial que té a l'hora de determinar els objectius i la metodologia de la inspecció s'inclou en aquesta línia d'actuació. En tot cas, la comprovació de denúncies es considera prioritària dins del PAB.

#### LÍNIA 3. Optimitzar l'actuació d'inspecció

Aquesta línia incorpora totes aquelles accions tendents a millorar el funcionament del Servei d'Inspecció pel que fa a l'organització i gestió així com respecte de la metodologia d'intervenció.

3.1. Col·laboració en tasques de planificació. La Llei 3/2019 de serveis socials inclusivament recull com una funció del Servei d'Inspecció la col·laboració en labors de planificació, elaboració, organització, gestió, posada en marxa i avaluació de qualsevol de les estratègies, plans, mapificació i els instruments tècnics referents al sistema de serveis socials. D'aquesta manera el Servei d'Inspecció no sols es faculta com a garant de la implantació correcta del sistema de serveis socials, sinó que participa en el disseny i l'elaboració d'aquests.

Aquesta col·laboració adquireix necessàriament una condició flexible que es concreta en cada moment en funció dels mecanismes transversals posats en marxa per la conselleria competent en matèria de serveis socials per a l'elaboració de la planificació i la innovació normativa i de gestió.

3.2. Formació del personal inspector. S'inclourà en el PAB corresponent un pla de formació destinat al personal inspector que reculla, almenys, algun d'aquests quatre aspectes: a) revisió i anàlisi de la normativa, b) coneixements relatius a les àrees o als col·lectius de l'acció social, c) estructura funcional i territorial del sistema públic valencià de serveis socials i d) metodologia de l'acció inspectora.

concreto del funcionamiento también de una muestra significativa de una tipología determinada de recurso esta petición tomará la forma de una campaña específica.

1.2. Nuevas autorizaciones. Una función reglamentariamente establecida del Servicio de Inspección es inspeccionar los servicios o centros de servicios sociales de nueva autorización o que han tenido una autorización de modificación substancial una vez transcurrido un plazo de al menos seis meses de producirse esta con el fin de comprobar si su puesta en marcha y su funcionamiento se ajusta a las condiciones de dicha autorización (disposición adicional octava del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales)

Actualmente el Servicio de Inspección tiene conocimiento inmediato y actualizado de las nuevas autorizaciones o de las autorizaciones por modificación substancial por lo que se traduce en un dato que permite establecer las preceptivas inspecciones de manera programada y con carácter ordinario dentro del PAB.

1.3. Propuestas del Servicio de Inspección. Se trata de las actuaciones de inspección que determina el propio Servicio de Inspección en función de los intereses manifestados por los órganos directivos y en función, principalmente, de criterios propios del servicio y que se incorporan al PAB en el momento de su elaboración o a lo largo del mismo.

#### LÍNIA 2. Detecció i verificació de la qualitat assistencial

En esta línea se incorporan todas aquellas actuaciones de inspección imprevistas en el momento de elaborar el correspondiente PAB, pero que hay que ir incorporándolas al mismo en el momento que se producen. El origen de estas actuaciones de carácter extraordinario puede ser por petición sobrenvenida de un órgano directivo o por la presentación de denuncias:

2.1. Peticiones de órganos directivos con carácter extraordinario. Se dan muchas circunstancias por las cuales en ocasiones los órganos directivos tienen necesidad de información sobre un determinado servicio o centro en el transcurso del año sin que esta necesidad estuviera prevista en el momento de elaborar el correspondiente PAB. En estos casos las peticiones del órgano directivo tienen un carácter sobrenvenido que deberá estar motivada para incorporar al PAB.

2.2. Comprobación de denuncias. La comprobación de los hechos denunciados por las personas usuarias de servicios o centros de servicios sociales o por sus familiares o responsables es una de las funciones esenciales del Servicio de Inspección. Dado el carácter aleatorio de esta fuente de acción inspectora así como su especial particularidad a la hora de determinar los objetivos y la metodología de la inspección se incluye en esta línea de actuación. En todo caso, la comprobación de denuncias se considera prioritario dentro del PAB.

#### LÍNIA 3. Optimitzar la actuació de inspecció

Esta línea incorpora todas aquellas acciones tendentes a mejorar el funcionamiento del Servicio de Inspección en lo que respecta a su organización y gestión así como lo que respecta a su metodología de intervención.

3.1. Colaboración en tareas de planificación. La Ley 3/2019 de servicios sociales inclusivament recoge como una función del Servicio de Inspección la colaboración en labores de planificación, elaboración, organización, gestión, puesta en marcha y evaluación de cualquiera de las estrategias, planes, mapificación y los instrumentos técnicos referentes al sistema de servicios sociales. De esta forma el Servicio de Inspección no solo se faculta como garante de la correcta implantación del sistema de servicios sociales, sino que participa en su diseño y elaboración.

Esta colaboración adquirece necesariamente una condición flexible que se concretiza en cada momento en función de los mecanismos transversales puestos en marcha por la conselleria competente en materia de servicios sociales para la elaboración de la planificación y la innovación normativa y de gestión.

3.2. Formación del personal inspector. Se incluirá en el correspondiente PAB un plan de formación destinado al personal inspector que recoja, al menos, alguno de estos cuatro aspectos: a) revisión y análisis de la normativa; b) conocimientos relativos a las áreas o colectivos de la acción social; c) estructura funcional y territorial del sistema público valenciano de servicios sociales y d) metodología de la acción inspectora.

3.3. Revisió organitzativa, metodològica i logística. D'acord amb el principi de millora continua, s'incorporaran en els PAB corresponents accions de caràcter transversal que permeten anar configurant un Servei d'Inspecció que complisca adequadament les seues funcions dins dels principis d'eficàcia i eficiència. Es posarà un èmfasi especial en aquelles mesures tendents a millorar la coordinació del Servei d'Inspecció amb la resta d'òrgans directius de la conselleria competent en matèria de serveis socials.

#### 8. Criteris d'actuació

A fi d'articular en el programa anual bàsic corresponent les actuacions de caràcter previsible (línia 1) amb les de caràcter imprevisible (línia 2) i compaginar totes dues amb les mesures d'índole més flexibles i transversals (línia 3), s'actuarà d'acord amb els criteris següents:

##### 8.1. Es prioritzaran les actuacions provinents de:

8.1.a. Coneixement de centres i serveis no autoritzats: en el moment que el Servei d'Inspecció tinga coneixement d'un centre que està funcionant sense l'autorització de funcionament preceptiva o d'un servei que està funcionant sense la declaració responsable preceptiva d'acord amb el que es disposa en l'article 62 de la Llei 3/2019, es comprovarà aquest fet. Aquesta comprovació tindrà prioritat respecte a altres actuacions d'inspecció.

8.1.b. Comprovació de denúncies: l'atenció i comprovació de fets denunciats per persones usuàries, els seus familiars o qualsevol altra persona respecte a un centre o servei i mitjançant una via legalment establida tindrà prioritat respecte a altres actuacions d'inspecció ja programades.

No obstant això, es farà una labor de valoració de la denúncia a fi d'establir l'oportunitat i la conveniència d'una actuació immediata o la possibilitat d'atendre-la dins del calendari de visites previstes en el PAB, si és el cas.

No s'admetran a tràmit denúncies de caràcter anònim o que manquen manifestament de fonament. Així mateix, quan les denúncies es referisquen a matèries que són competències d'altres conselleries o d'altres administracions es traslladaran a aquestes.

8.1.c. Peticions d'altres òrgans públics amb funcions administratives de vigilància, inspecció i control: les peticions que arriben a la conselleria competent en matèria de serveis socials per part d'organismes públics encarregats de vetlar pels drets de les persones (Síndic de Greuges, Fiscalia, serveis d'inspecció d'altres conselleries, etc.) i que siguen traslladades al Servei d'Inspecció seran motiu d'atenció prioritària respecte a altres actuacions d'inspecció.

No obstant això, es farà una labor de valoració de la petició a fi d'establir l'oportunitat i la conveniència d'una actuació immediata o la possibilitat d'atendre-la dins del calendari de visites previstes en el PAB, si és el cas.

8.1.d. Peticions sobrevingudes d'òrgans directius: atés el caràcter instrumental de la funció inspectora, el Servei d'Inspecció atindrà les peticions que vagen fent els diferents òrgans directius de la conselleria al llarg de l'any i en funció de les seues necessitats d'informació i verificació.

En aquest cas, les peticions sobrevingudes al llarg de l'any i no previstes en el PAB inicial han d'estar motivades i l'òrgan directiu que la proposa ha d'indicar si es prioritza sobre altres actuacions ja proposades pel mateix òrgan i recollides en el PAB inicial.

##### 8.2. Propostes del mateix Servei d'Inspecció

També amb la finalitat de preservar el caràcter instrumental de la funció inspectora les propostes que el mateix Servei d'Inspecció faça al PAB inicial així com al llarg de l'any s'ajustaran als interessos manifestats pels òrgans directius de la conselleria i prioritzaran les seues propostes d'acord amb:

8.2.a. Constància que s'ha produït alguna alteració de l'objecte de la resolució d'autorització inicial d'un centre o servei considerat com una modificació substancial en el Decret 59/2019 sense que aquests canvis s'hagen notificat a la conselleria.

8.2.b. Comprovació de requeriments d'esmena d'incompliments quan aquests afecten la vulneració de drets fonamentals o a l'atenció correcta a les persones usuàries, així com els relatius a la seguretat de les instal·lacions i els relacionats amb la inadequació de les plantilles de personal.

3.3. Revisión organizativa, metodológica y logística. De acuerdo al principio de mejora continua, se incorporará en los correspondientes PAB acciones de carácter transversal que permitan ir configurando un Servicio de Inspección que cumpla adecuadamente sus funciones dentro de los principios de eficacia y eficiencia. Se pondrá especial énfasis en aquellas medidas tendentes a mejorar la coordinación del Servicio de Inspección con el resto de órganos directivos de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

#### 8. Criterios de actuación

Con objeto de articular en el correspondiente Programa anual básico las actuaciones de carácter previsible (línea 1) con las de carácter imprevisible (línea 2) y compaginar ambas con las medidas de índole más flexibles y transversales (línea 3), se actuará de acuerdo a los siguientes criterios:

##### 8.1. Se priorizarán las actuaciones provenientes de:

8.1.a. Conocimiento de centros y servicios no autorizados: en el momento que el Servicio de Inspección tenga conocimiento de un centro que está funcionando sin la preceptiva autorización de funcionamiento o de un servicio que está funcionando sin la preceptiva declaración responsable de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 3/2019, se procederá a comprobar este hecho. Esta comprobación tendrá prioridad con respecto a otras actuaciones de inspección.

8.1.b. Comprobación de denuncias: la atención y comprobación de hechos denunciados por personas usuarias, sus familiares o cualquier otra persona respecto a un centro o servicio y mediante una vía legalmente establecida tendrá prioridad con respecto a otras actuaciones de inspección ya programadas.

No obstante, se hará una labor de valoración de la denuncia con objeto de establecer la oportunidad y conveniencia de una actuación inmediata o la posibilidad de atenderla dentro del calendario de visitas previstas en el PAB si es el caso.

No se admitirán a trámite denuncias de carácter anónimo o que carezcan manifestamente de fundamento. Asimismo, cuando las denuncias se refieran a materias que son competencias de otras consellerias o de otras administraciones se trasladarán a estas.

8.1.c. Peticiones de otros órganos públicos con funciones administrativas de vigilancia, inspección y control: las peticiones que lleguen a la conselleria competente en materia de servicios sociales por parte de organismos públicos encargados de velar por los derechos de las personas (Síndic de Gruges, Fiscalía, servicios de inspección de otras consellerias, etc.) y que sean trasladadas al Servicio de Inspección serán motivo de atención prioritaria respecto a otras actuaciones de inspección.

No obstante, se hará una labor de valoración de la petición con objeto de establecer la oportunidad y conveniencia de una actuación inmediata o la posibilidad de atenderla dentro del calendario de visitas previstas en el PAB si es el caso.

8.1.d. Peticiones sobrevenidas de órganos directivos: dado el carácter instrumental de la función inspectora el Servicio de Inspección atenderá las peticiones que vayan haciendo los diferentes órganos directivos de la conselleria a lo largo del año y en función de sus necesidades de información y verificación.

En este caso, las peticiones sobrevenidas a lo largo del año y no previstas en el PAB inicial tendrán que estar motivadas y el órgano directivo que la propone ha de indicar si se prioriza sobre otras actuaciones ya propuestas por el mismo órgano y recogidas en el PAB inicial.

##### 8.2. Propuestas del propio Servicio de Inspección

También con el fin de preservar el carácter instrumental de la función inspectora las propuestas que el propio Servicio de Inspección haga al PAB inicial así como a lo largo del año se ajustarán a los intereses manifestados por los órganos directivos de la conselleria y priorizarán sus propuestas de acuerdo a:

8.2.a. Constancia de que se ha producido alguna alteración del objeto de la resolución de autorización inicial de un centro o servicio considerado como una modificación sustancial en el Decreto 59/2019 sin que estos cambios se hayan notificado a la conselleria.

8.2.b. Comprobación de requerimientos de subsanación de incumplimientos cuando estos afecten a la vulneración de derechos fundamentales o a la correcta atención de las personas usuarias, así como los relativos a la seguridad de las instalaciones y los relacionados con la inadecuación de las plantillas de personal.



8.2.c. Inspecció de centres o serveis a proposta del personal inspector que n'ha efectuat l'última inspecció per haver-se constatat una possible situació de risc sobre la qual s'estima necessari fer un seguiment estret.

8.2.d. En el cas de propostes d'òrgans directius d'indole molt general (lístes obertes) el Servei d'Inspecció anirà determinant els centres o serveis concrets que s'han d'inspeccionar d'acord amb criteris propis com ara anys previs sense inspeccionar, requeriments pendents, valoració de les últimes inspeccions.

### 9. Metodologia

L'acció inspectora s'ajustarà en tot el que es disposa en el capítol I del títol VIII de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclosius de la Comunitat Valenciana, així com a la normativa de desplegament.

El personal inspector té la consideració d'autoritat pública en l'exercici de les seues funcions segons s'estableixen els articles 80.2 i 129.1 de la Llei 3/2019.

Per al compliment de les seues funcions el personal inspector actuarà d'acord amb els principis de responsabilitat, objectivitat i imparcialitat.

S'entén per actuació inspectora o inspecció el conjunt d'activitats complementàries desplegadas per a recaptar informació, per a l'anàlisi i la valoració d'aquesta, per a fer propostes i per al seguiment d'aquestes. Això inclou, entre altres, la preparació, les visites als centres o serveis, la revisió i l'anàlisi de documentació, la sol·licitud d'informació, la sol·licitud de compareixences, les entrevistes, les activitats d'acarament d'informació, l'elaboració d'informes i de propostes, etc.

#### a) Quant a la programació

Tota actuació d'inspecció ha d'estar recollida en el PAB i inclosa en el calendari d'intervenció.

Cada actuació d'inspecció motivarà l'obertura d'un expedient entés aquest en sentit lat, com a conjunt d'activitats ordenades per a l'obtenció d'informació, per a l'anàlisi i la valoració així com per a fer propostes. De manera general es distingeixen dues maneres d'identificar els expedients: d'una banda, els expedients oberts amb motiu de comprovar una denúncia (que s'identifiquen amb la majúscula D seguida del número d'ordre segons l'entrada de la denúncia en el SISS i l'any de referència) i la resta d'expedients, que amb independència de l'objecte i de l'òrgan directiu que els proposa es consideraran oberts d'ofici (i que s'identificaran amb la majúscula O seguida del número d'ordre assignat en el PAB i l'any de referència)

Prèviament a una inspecció es recaptarà i estudiarà l'històric del recurs que s'han d'inspeccionar: la situació administrativa, el finançament, existència o no de processos sancionadors, les actuacions d'inspecció anteriors, normativa d'aplicació en funció de la tipologia, etc.

#### b) En cas que es realitze una visita d'inspecció al centre o servei

Les visites d'inspecció als centres i serveis es faran sense notificació prèvia, llevat que es considere oportú el contrari.

Les visites d'inspecció podran efectuar-se qualsevol dia de la setmana i en qualsevol hora del dia i no en quedarà predeterminada ni la duració ni la continuïtat amb altres visites.

El personal inspector actuant s'acreditarà davant els responsables dels recursos inspeccionats.

S'efectuaran totes les actuacions de control i comprovació que s'estimen necessàries: entrevistes a personal treballador i/o a persones usuàries i/o a familiars, revisió de documents, observació directa de procediments, recorregut per les instal·lacions, presa de mostres, etc.

En el cas de situacions especials podrà recaptar-se l'auxili o la col·laboració d'altres autoritats públiques.

En el cas que es detecten situacions de vulneració imminent o perjudici greu per a la salut o la seguretat de les persones usuàries el personal inspector podrà adoptar mesures d'urgències segons el que s'estableix en l'article 132 de la Llei 3/2019.

S'estendrà acta de les actuacions realitzades durant la visita i en aquesta es reflectiran, si escau, els incompliments detectats amb indicació de la normativa vulnerada.

En l'acta també podrà requerir-se documentació que en el moment de la visita no estiguera disponible o una altra que es considere per a la presentació davant el Servei d'Inspecció. Així mateix, podrà requerir-se

8.2.c. Inspección de centros o servicios a propuesta del personal inspector que ha efectuado la última inspección al mismo al haberse constatado una posible situación de riesgo sobre la que se estima necesario hacer un seguimiento estrecho.

8.2.d. En el caso de propuestas de órganos directivos de indole muy general (listas abiertas) el Servicio de Inspección irá determinando los centros o servicios concretos a inspeccionar de acuerdo a criterios propios tales como años previos sin inspeccionar, requerimientos pendientes, valoración de las últimas inspecciones.

### 9. Metodología

La acción inspectora se ajustará en todo a lo dispuesto en el capítulo I del título VIII de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, así como a la normativa de desarrollo.

El personal inspector tiene la consideración de autoridad pública en el ejercicio de sus funciones según se establece en los artículos 80.2 y 129.1 de la Ley 3/2019.

Para el cumplimiento de sus funciones el personal inspector actuará de acuerdo a los principios de responsabilidad, objetividad e imparcialidad.

Se entiende por actuación inspectora o inspección el conjunto de actividades complementarias desplegadas para recabar información, para el análisis y valoración de esta, para hacer propuestas y para el seguimiento de estas. Esto incluye, entre otras, la preparación, las visitas a los centros o servicios, la revisión y análisis de documentación, la solicitud de información, la solicitud de comparecencias, las entrevistas, las actividades de cotejo de información, la elaboración de informe y de propuestas, etc.

#### a) En cuanto a la programación

Toda actuación de inspección estará recogida en el PAB e incluida en el calendario de intervención.

Cada actuación de inspección motivará la apertura de un expediente entendido este en sentido lato, como conjunto de actividades ordenadas para la obtención de información, para su análisis y valoración así como para hacer propuestas. De manera general se distinguen dos formas de identificarlos: por un lado los expedientes abiertos con motivo de comprobar una denuncia (que se identifican con la mayúscula D seguida del número de orden según la entrada de la denuncia en el SISS y el año de referencia) y el resto de expedientes, que con independencia de su objeto y del órgano directivo que la propone se entenderán abiertos de oficio (y que se identificarán con la mayúscula O seguida del número de orden asignado en el PAB y el año de referencia)

Previo a una inspección se recabará y estudiará el histórico del recurso a inspeccionar: su situación administrativa, su financiación, existencia o no de procesos sancionadores, las actuaciones de inspección anteriores, normativa de aplicación en función de su tipologia, etc.

#### b) En caso de que se realice visita de inspección al centro o servicio

Las visitas de inspección a los centros y servicios se harán sin previa notificación, salvo que se considere oportuno lo contrario.

Las visitas de inspección podrán efectuarse cualquier día de la semana y en cualquier hora del día y no quedará predeterminada ni su duración ni su continuidad con otras visitas.

El personal inspector actuante se acreditará ante los responsables de los recursos inspeccionados.

Se efectuarán cuantas actuaciones de control y comprobación se estimen necesarias: entrevistas a personal trabajador y/o a personas usuarias y/o a familiares, revisión de documentos, observación directa de procedimientos, recorrido por las instalaciones, toma de muestras, etc.

En el caso de situaciones especiales podrá recabarse el auxilio o la colaboración de otras autoridades públicas.

En el caso de que se detecten situaciones de vulneración inminente o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias el personal inspector podrá adoptar medidas de urgencias según lo establecido en el artículo 132 de la Ley 3/2019.

Se levantará acta de las actuaciones realizadas durante la visita y en ella se reflejarán, en su caso, los incumplimientos detectados con indicación de la normativa vulnerada.

En el acta también podrá requerirse documentación que en el momento de la visita no estuviera disponible o de otra que se considere para su presentación ante el Servicio de Inspección. Asimismo podrá



la compareixença de persones relacionades amb l'objecte d'inspecció davant el Servei d'Inspecció. En tots dos casos d'acord amb el que es disposa en l'article 131 en els apartats g) i i) respectivament de la Llei 3/2019.

Aquestes mesures de caràcter general són extensibles i aplicables en cas de visites d'inspecció a la seu social o al domicili legal del titular d'un centre o servei.

c) En cas que es realitze una visita d'inspecció a domicilis particulars

Quan per al compliment de les seues funcions el personal inspector haja d'accedir a un domicili particular s'ha de fer amb una sol·licitud de permís prèvia i el consentiment dels titulars.

Davant la negativa del permís per a accedir al domicili el personal inspector podrà posposar la visita d'inspecció fins a obtenir aquest permís. En cas que prevalga la negativa sense causa justificada podrà considerar-se com a obstrucció a la labor inspectora.

Prèviament a accedir a l'immoble el personal inspector s'acreditarà davant els titulars i una vegada a l'interior es limitaran les tasques de comprovació a aquelles estances i procediments que siguen estrictament necessaris.

S'estendrà acta de presència de les actuacions realitzades durant la visita domiciliària.

En el cas que d'aquesta visita es desprenga algun incompliment aquest es reflectirà en l'acta que s'emeta durant la visita d'inspecció posterior a la seu de l'entitat proveïdora de serveis i en cas que no es realitze aquesta visita següent a la seu es reflectirà en l'informe que s'emeta de la inspecció.

En qualsevol cas, tant en les visites d'inspecció a centres o serveis com en les visites d'inspecció a domicilis particulars, el personal inspector està facultat per a realitzar totes les actuacions que siguen necessàries per al compliment de les seues funcions i sempre dins dels principis de proporcionalitat i responsabilitat. Així mateix, el personal inspector està subjecte al secret i sigil professional respecte de la informació que conega per raó de les seues actuacions.

d) Respecte a l'actuació de control

Posteriorment a la visita d'inspecció es farà l'anàlisi i la valoració de la informació obtinguda i s'elaborarà un informe que podrà ser remès a l'òrgan directiu competent en el recurs inspeccionat.

En el cas d'haver d'analitzar i valorar procediments molt especialitzats podrà recaptar-se la col·laboració i l'assessorament d'experts dins del personal de la mateixa conselleria competent en matèria de serveis socials o d'unes altres.

En l'informe d'inspecció podran fer-se propostes que poden ser, entre altres:

Requerir a l'entitat titular del recurs l'esmena dels incompliments i les incidències detectades durant la inspecció.

Suggerir les mesures que cal adoptar per a la millora del funcionament a l'òrgan directiu competent en el recurs inspeccionat.

L'obertura per part de l'òrgan competent d'un expedient sancionador per vulneració greu o molt greu d'algun precepte normatiu que afecte l'atenció adequada i el tracte a les persones usuàries o que afecte la seua seguretat i integritat.

Després de l'emissió de l'informe es farà el seguiment de les propostes realitzades

Tot això sense menyscar que l'actuació d'inspecció es realitze sense una visita al centre o servei, i en aquest cas el procediment serà el d'establir l'estratègia per a obtenir la informació necessària i procedir segons el que s'indica en els apartats a i d.

A fi de facilitar la comunicació amb les entitats titulars i els responsables dels centres i serveis es podran utilitzar procediments telemàtics en la sol·licitud i remissió d'informació.

#### 10. Memòria anual

El Servei d'Inspecció elaborarà una memòria anual on es recolliran les actuacions efectuades i el grau de compliment del programa anual bàsic, així com altres actuacions que hagen sigut desenvolupades durant l'any.

En aquesta memòria anual els indicadors bàsics seran el nombre d'inspeccions realitzades de les incloses en el programa anual bàsic en cadascun dels seus apartats o línies d'actuació. Es diferenciaran les actuacions d'inspecció efectuades d'ofici de les efectuades per denúncia.

requerirse la comparecencia de personas relacionadas con el objeto de inspección ante el Servicio de Inspección. En ambos casos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 131 en sus apartados g) e i) respectivamente de la Ley 3/2019.

Estas medidas de carácter general son extensibles y aplicables en caso de visitas de inspección a la sede social o domicilio legal del titular de un centro o servicio.

c) En caso de que se realice visita de inspección a domicilios particulares

Cuando para el cumplimiento de sus funciones el personal inspector tenga que acceder a un domicilio particular se hará previa solicitud de permiso y con el consentimiento de sus titulares.

Ante la negativa del permiso para acceder al domicilio el personal inspector podrá posponer la visita de inspección hasta obtener este permiso. En caso de que prevalezca la negativa sin causa justificada podrá considerarse como obstrucción a la labor inspectora.

Previamente a acceder al inmueble el personal inspector se acreditará ante los titulares y una vez en el interior se limitarán las tareas de comprobación a aquellas estancias y procedimientos que sean estrictamente necesarios.

Se levantará acta de presencia de las actuaciones realizadas durante la visita domiciliaria.

En el caso de que esta visita se desprenda algún incumplimiento este se reflejará en el acta que se emita durante la posterior visita de inspección a la sede de la entidad proveedora de servicios y en caso de que no se realice esta siguiente visita a la sede se reflejará en el informe que se emita de la inspección.

En cualquier caso, tanto en las visitas de inspección a centros o servicios como en las visitas de inspección a domicilios particulares, el personal inspector está facultado para realizar cuantas actuaciones sean precisas para el cumplimiento de sus funciones y siempre dentro de los principios de proporcionalidad y responsabilidad. Asimismo, el personal inspector está sujeto al secreto y sigilo profesional respecto a la información que conozca en razón de sus actuaciones.

d) Respecto a la actuación de control

Posteriormente a la visita de inspección se hará el análisis y valoración de la información obtenida y se elaborará un informe que podrá ser remitido al órgano directivo competente en el recurso inspeccionado.

En el caso de tener que analizar y valorar procedimientos muy especializados podrá recabarse la colaboración y el asesoramiento de expertos dentro del personal de la propia conselleria competente en materia de servicios sociales o de otras.

En el informe de inspección podrán hacerse propuestas que pueden ser, entre otras:

Requerir a la entidad titular del recurso la subsanación de los incumplimientos e incidencias detectadas durante la inspección.

Sugerir medidas a adoptar para la mejora del funcionamiento al órgano directivo competente en el recurso inspeccionado.

La apertura por parte del órgano competente de un expediente sancionador por vulneración grave o muy grave de algún precepto normativo que afecte a la adecuada atención y trato de las personas usuarias o que afecte a su seguridad e integridad.

Tras la emisión del informe se hará el seguimiento de las propuestas realizadas

Todo ello sin menoscabo que la actuación de inspección se realice sin una visita al centro o servicio, en cuyo caso el procedimiento será el de establecer la estrategia para obtener la información necesaria y proceder según lo indicado en los apartados a y d.

Con objeto de facilitar la comunicación con las entidades titulares y los responsables de los centros y servicios se podrán utilizar procedimientos telemáticos en la solicitud y remisión de información.

#### 10. Memoria anual

El Servicio de Inspección elaborará una memoria anual donde se recogerán las actuaciones efectuadas y el grado de cumplimiento del Programa anual básico, así como otras actuaciones que hayan sido desarrolladas durante el año.

En esta memoria anual los indicadores básicos serán el número de inspecciones realizadas de las incluidas en el Programa anual básico en cada uno de sus apartados o líneas de actuación. Se diferenciarán las actuaciones de inspección efectuadas de oficio de las efectuadas por denuncia.



Juntament amb aquests indicadors bàsics se n'afegiran d'altres més específics com el temps transcorregut entre l'entrada en el Servei d'Inspecció d'una denúncia i la realització de la comprovació corresponent d'aquesta, el nombre de propostes d'obertura d'expedient sancionador, etc. En el cas que en el PAB s'hagen establert objectius concrets hauran de ser motiu de valoració en la memòria final.

A més d'indicadors de compliment es farà una valoració respecte de qüestions com ara: tipologia de recursos, naturalesa i qüestions més denunciades, naturalesa i qüestions on es detecten més incompliments i incidències, naturalesa i qüestions que han motivat propostes d'obertura d'expedients sancionadors.

Per a l'elaboració de la memòria anual podrà requerir-se als òrgans directius de la conselleria competent en matèria de serveis socials la participació en la valoració del compliment dels objectius buscats amb les propostes que van realitzar per a la confecció del programa anual bàsic corresponent o les que van realitzar posteriorment de manera sobrevinguda.

Junto a estos indicadores básicos se añadirán otros más específicos como el tiempo transcurrido entre la entrada en el Servicio de Inspección de una denuncia y la realización de la correspondiente comprobación de la misma, el número de propuestas de apertura de expediente sancionador, etc. En el caso de que en el PAB se hayan establecido objetivos concretos deberán ser motivo de valoración en la memoria final.

Además de indicadores de cumplimiento se hará una valoración respecto a cuestiones tales como: tipología de recursos; naturaleza y cuestiones más denunciadas; naturaleza y cuestiones en donde se detectan más incumplimientos e incidencias; naturaleza y cuestiones que han motivado propuestas de incoación de apertura de expedientes sancionadores.

Para la elaboración de la memoria anual podrá requerirse a los órganos directivos de la conselleria competente en materia de servicios sociales su participación en la valoración del cumplimiento de los objetivos buscados con las propuestas que realizaron para la confección del correspondiente programa anual básico o de las que realizaron posteriormente de manera sobrevenida.