

 Josep Morera Codina <i>Advocat</i>	INFORME SOBRE LA ENTREVISTA MANTINGUDA AMB LA SUBDIRECTORA D'INSPECCIÓ I CONTROL DE QUALITAT DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE MADRID	04/10/2010 Pàgina 1
--	---	---

A les 10.00 h del dia 4 d'octubre de 2010 he mantingut la reunió prevista amb la subdirectora general d'Inspecció i Control de Qualitat de la Comunitat Autònoma de Madrid, Sra. María del Pilar López González, a la seu de la subdirecció a Madrid, la qual estava acompanyada per la cap del servei d'Inspecció, Sra. Arancha García-Hoz Jiménez.

Per part de la subdirectora i la cap de servei, l'entrevista ha estat força cordial i molt oberta a col·laborar i oferir la informació sol·licitada.

Els temes tractats han estat:

1. Plans anuals d'inspecció.
2. Objectivització dels criteris de la Inspecció i homogeneïtzació entre inspectors.
3. Plantilles utilitzades en les actes d'inspecció.
4. Enquestes de satisfacció avaluadores de l'activitat inspectora.
5. Memòria anual de l'actuació inspectora.
6. Relacions amb els directors dels centres i serveis socials.
7. Control de la qualitat.
8. Varis Llei de la Dependència

Passo a cadascun d'ells:

1. Plans anuals d'inspecció

Des de l'any 2009 la CAM ha establert un pla anual d'inspecció i l'ha publicat en el B.O.C.M. Per tant, el corresponent a l'any 2010 és el segon que ha vist la llum.

El pla anual informa i fa públiques les matèries que són prioritàries per a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales i, molt important, sobre els aspectes que versaran les inspeccions d'aquell any.

Des de l'any passat 2009, la Inspecció ha duplicat el nombre d'inspeccions als centres i han aconseguit reduir en un 50 per cent, aproximadament, el nombre de sancions. La duplicació de les visites d'inspecció té origen en què la primera visita anual detecta incompliments de normativa, però informa el director per a que ho solucioni. Si en la segona visita segueix havent-hi incompliment, llavors s'obre l'expedient sancionador.

Un altre aspecte favorable per al centre és que amb el pla anual la direcció sap sobre què versarà la visita d'inspecció (ho ha anunciat el pla publicat). Les visites duren, com a molt, unes quatre hores i no ho revisen tot.

El pla anual d'inspecció 2010 és la Orden 664/2010, de 27 d'abril (publicada en el BOCM del 06/05/2010).

 Josep Morera Codina <i>Advocat</i>	INFORME SOBRE LA ENTREVISTA MANTINGUDA AMB LA SUBDIRECTORA D'INSPECCIÓ I CONTROL DE QUALITAT DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE MADRID	04/10/2010 Pàgina 2
--	---	---

2. Objectivització dels criteris de la Inspecció i homogeneïtzació entre inspectors

Una de les queixes més habituals dels directors eren que, amb les actes d'inspecció a text obert, la Inspecció queia en criteris subjectius i cadascun dels inspectors hi "posava el seu granet de sorra".

La Consejería s'ha fixat com a principi de treball la objectivitat i transparència d'actuació.

El pla de formació anual dels inspectors/es preveu la homogeneïtzació dels criteris de tots els inspectors/res i eliminar, d'aquesta forma, el perill de que una persona i una altra donin criteris o interpretacions diferents.

3. Plantilles utilitzades en les actes d'inspecció

A partir de l'any 2009 varen crear les plantilles de les actes d'inspecció, que les van actualitzant periòdicament. L'inspector/a actuant no hi reflexa la seva opinió, sinó que omple caselles predefinides pels seus superiors.

La plantilla contempla les qüestions materials, el compliment de la normativa d'autorització, de prescripció de mediació i subjeccions, etc. La Inspecció de Madrid té protocol·litzats diversos processos, encara m'han dit que no els poden entregar encara. Tenen pendent de publicar en el web de la Consejería models i formularis, però encara no ho tenen a punt.

Tant la subdirectora com la cap de servei s'han compromès a enviar-me per correu electrònic les plantilles que utilitzen.

4. Enquestes de satisfacció avaluadores de l'activitat inspectora

Des de l'any passat 2009 els inspectors/es se sotmeten a un qüestionari de satisfacció per part dels directors dels centres i serveis socials. L'enquesta la envia i avalua el departament de control de qualitat de la Consejería i és totalment anònima per part de qui la respon.

M'han dit que els resultats de 2009 han resultat força satisfactoris.

5. Memòria anual de l'actuació inspectora

Anualment han de redactar una memòria de l'actuació inspectora, d'acord amb la previsió del pla anual d'inspecció. L'any 2009 va ser el primer, però no saben si la tenen publicada en paper o electrònicament. S'han compromès a enviar-me un exemplar.

 MRR GESTIO ASSESSORS CONSULTORS <i>Josep Morera Codina</i> <i>Advocat</i>	INFORME SOBRE LA ENTREVISTA MANTINGUDA AMB LA SUBDIRECTORA D'INSPECCIÓ I CONTROL DE QUALITAT DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE MADRID	04/10/2010
		Pàgina 3

6. Relacions amb els directors dels centres i serveis socials

Aquest és un altre punt força interessant. El pla anual d'inspecció contempla que, al menys trimestralment, es facin reunions amb els directors dels centres i serveis socials. M'han assegurat que ho compleixen rigorosament i que els hi ha donat molt bons resultats de comunicació i consens amb el sector.

Les reunions les fan amb els directors representants de les associacions i amb directors escollits entre els centres que no estan associats.

La normativa madrilenya contempla un Registre de Directors i qui no hi és no pot exercir com a tal.

Cada cop que volen treure criteris o normatives noves les consensuen amb el sector i estalvien problemes. És un altre manera de tenir transparència en la seva actuació.

7. Control de la qualitat

No tenen encara molt estudiat. Són totalment de la meua opinió de que la Administració ha de fixar els índex o indicadors que vol que s'apliquin i, després, fer un control, encara que no tenen clar si amb ISO, EFQM o com.

8. Varis Llei de la Dependència

Hem comentat i estem tots d'acord en què la manca de desenvolupament reglamentari de la Llei de la Dependència està provocant que estiguin parats els decrets d'acreditació de les comunitats autònomes. Madrid també està esperant la normativa del Govern Central i no actualitza la sea legislació pròpia.

Madrid, 4 d'octubre de 2010

