

Reglaments

Decret

L'article 51 de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, estableix que el Govern i els comuns, en l'àmbit de les seves competències i d'acord amb els protocols de col·laboració que es puguin establir de mutu acord, han de fer el seguiment del funcionament i de la qualitat de les prestacions que es desenvolupen en els centres i els establiments de serveis socials i sociosanitaris.

Igualment, l'article 52 de la mateixa norma determina que, sense perjudici dels serveis d'inspecció de què disposin els comuns per al compliment de les seves competències, per efectuar el seguiment indicat a l'article 51 el ministeri competent ha d'establir un servei d'inspecció. Així, en els articles següents de la Llei 6/2014 es concreten les atribucions i els aspectes bàsics per a l'organització i el funcionament d'aquest servei.

Per complir i desenvolupar aquests articles de la Llei 6/2014, el 7 de juny del 2017 i el 28 de juny del 2018 es van aprovar, respectivament, el Reglament regulador de la distribució competencial, la participació, la planificació, la inspecció i el finançament en l'àmbit dels serveis socials i sociosanitaris i el Decret de modificació del Decret d'estructuració del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, del 21 de gener del 2016, mitjançant el qual es va crear l'Àrea d'Autorització, Acreditació i Inspecció Social i Sociosanitària, adscrita al Departament d'Afers Socials.

No obstant les normes relacionades anteriorment, per garantir l'eficàcia i la transparència de les accions de control i inspecció, en aquest Reglament es desenvolupen amb més detall i precisió els aspectes concrets relatius a l'organització i el funcionament del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària.

Aquest Reglament s'estructura en cinc capítols. El capítol primer, relatiu a les disposicions generals, concreta l'objecte i la finalitat del Reglament i l'àmbit d'actuació de la funció inspectora en matèria social i sociosanitària, i estableix i relaciona les definicions bàsiques i els principis de l'actuació inspectora.

El capítol segon desglossa els aspectes relatius al funcionament del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària, entre els quals cal destacar les funcions, les atribucions i les obligacions del personal inspector, el pla d'inspecció, el procediment d'atenció de les comunicacions i denúncies, els deures dels administrats envers el Servei esmentat i la cooperació interadministrativa en matèria d'inspecció.

El capítol tercer incideix en el concepte, l'abast i els procediments de formulació dels documents relacionats amb l'activitat inspectora, és a dir, les ordres de servei, les actes i els informes d'inspecció, i les diligències.

En el capítol quart es detallen les mesures correctives i les condicions per al seguiment de la seva execució, així com les mesures cautelars que es poden adoptar en matèria d'inspecció.

Finalment, el capítol cinquè està dedicat a l'organització del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària i descriu concretament les funcions generals del cap del Servei i dels inspectors que hi són adscrits.

Ateses les consideracions esmentades, a proposta del ministre d'Afers Socials, Justícia i Interior, el Govern, en la sessió del 01-08-2018, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

Article únic

S'aprova el Reglament d'organització i funcionament del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària, que entrarà en vigor l'endemà de publicar-se en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Reglament d'organització i funcionament del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària

Capítol primer. Disposicions generals

Article 1. *Objecte i finalitat del Reglament*

Aquest Reglament té per objecte regular l'organització i el funcionament del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària (d'ara endavant, "el SISS"), amb la finalitat de contribuir al bon funcionament del sistema de serveis socials i sociosanitaris, garantir els drets de les persones usuàries, les entitats, els serveis i els centres de serveis socials i sociosanitaris, i promoure la millora contínua del nivell de qualitat en la prestació dels serveis socials i sociosanitaris.

Article 2. *Àmbit d'actuació*

La funció inspectora comprèn les actuacions de control, investigació, comprovació, informe, assessorament, orientació i, en general, totes les altres actuacions que assegurin el compliment de la normativa aplicable i de les guies de bona pràctica en matèria de serveis socials i sociosanitaris reconegudes internacionalment, dels requisits i els estàndards de qualitat, i del respecte dels drets de les persones usuàries dels serveis socials i sociosanitaris.

Article 3. *Definicions*

Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per:

- a) Autoritat responsable en matèria social i sociosanitària: el ministre encarregat dels afers socials o la persona en qui delegui les seves funcions.
- b) Guia de bona pràctica: document que descriu les accions, les etapes i els processos a seguir per desenvolupar una prestació assistencial en l'àmbit social o sociosanitari, que està basat en el millor coneixement tècnic disponible, que s'ha demostrat efectiu i transferible, i que incorpora principis ètics i els principis rectors de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris (d'ara endavant, "la Llei 6/2014").
- c) Intervenció: mesura cautelar adoptada per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària o pels agents de l'autoritat en cas que se sospiti que un producte o equipament no compleix les condicions tècniques exigibles. Consisteix en l'obligació del servei social o sociosanitari tenidor del producte designat de retenir-lo al lloc fixat a aquest efecte sense poder-ne fer cap mena de manipulació o ús, llevat dels que es derivin de la seva conservació correcta. Aquesta mesura té validesa fins que s'acabin els controls documentals, físics o analítics, o qualsevol altra actuació que s'estableixi, o fins que l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària o els agents de l'autoritat n'estableixin una altra.
- d) Immobilització: mesura cautelar adoptada per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària en cas que un producte o equipament presenti un risc cert per a la seguretat de les persones o quan hi hagi la sospita fonamentada que no compleix les condicions tècniques exigibles. Aquesta mesura obliga el servei social o sociosanitari a mantenir el producte afectat al lloc indicat per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària sense la possibilitat d'efectuar-ne cap manipulació o ús, llevat dels que es derivin de la seva conservació correcta. La mesura té validesa fins que l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària designi la destinació final del producte afectat segons els resultats dels controls efectuats, de les investigacions dutes a terme o de les proves aportades, i quan es donin les garanties necessàries que es complirà la destinació final establerta per al producte.
- e) Comís: mesura cautelar adoptada per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària que consisteix en la presa de possessió o la retenció, sense contraprestació, de productes o equipaments, en cas que hi hagi un possible risc per a la seguretat dels usuaris o una sospita que els productes afectats es puguin posar a l'abast dels usuaris.

Article 4. *Principis de l'actuació inspectora*

L'actuació del SISS es regeix pels principis següents:

- a) Capacitat professional, amb sotmetiment a la llei i el dret, i a l'ètica i el rigor en el desenvolupament de la funció inspectora.
- b) Planificació de la feina, coherència i sistematització, sense perjudici que hi hagi necessitats sobrevingudes per la seva transcendència i urgència.
- c) Jerarquia, havent de complir les instruccions i les ordres de servei dictades per l'òrgan superior competent.
- d) Confidencialitat de les actuacions, així com de la documentació amb origen i destí en relació amb el SISS.
- e) Treball en equip que garanteixi la coordinació i l'homologació de criteris.
- f) Cultura de la qualitat que promogui aquesta qualitat en la gestió dels serveis socials i sociosanitaris.
- g) Caràcter assessor i orientador, sense perjudici de les atribucions atorgades per la Llei 6/2014 en matèria de la constatació d'infraccions i de la instrucció dels procediments sancionadors.
- h) Incorporació dels principis rectors dels serveis socials i sociosanitaris establerts a la Llei 6/2014.

Capítol segon. Funcionament i actuació del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària

Article 5. *Funcions del Servei*

El SISS té les funcions següents:

- a) Comprovar el compliment de les normes vigents en matèria de serveis socials i sociosanitaris i proposar als superiors jeràrquics les mesures per assegurar i restablir la legalitat si és necessari.
- b) Observar el respecte dels drets de les persones usuàries dels serveis socials i sociosanitaris duent a terme les actuacions necessàries que contribueixin a garantir aquests drets.
- c) Verificar el compliment dels requisits i els estàndards de qualitat establerts en la normativa vigent i en les guies de bona pràctica reconegudes internacionalment en matèria de serveis socials i sociosanitaris.
- d) Atendre i tractar les comunicacions i denúncies relacionades amb la prestació de serveis socials i sociosanitaris, ja siguin referides a institucions públiques o privades, ja siguin referides a professionals socials o sociosanitaris, o ja siguin referides a altres persones.
- e) Informar, assessorar i orientar els diferents sectors implicats i interessats en l'exercici dels seus drets i en el compliment de les seves obligacions i de la normativa vigent sobre la matèria.
- f) Dur a terme estudis, dictàmens, propostes i plans de millora en matèria de la seva competència que possibilitin la millora de la qualitat dels serveis socials i sociosanitaris, del sistema de serveis socials i sociosanitaris i de la normativa relacionada amb aquesta matèria.
- g) Elaborar les actes i els informes relatius a les inspeccions efectuades, en els quals es detallen els requisits que no s'ajusten a la normativa o a les guies de bona pràctica, i establir un termini per corregir-los. En aquests documents s'hi incorporen també els aspectes que, tot i respondre a la norma o a les guies de bona pràctica, són qualitativament millorables i s'indiquen en les recomanacions oportunes.
- h) Supervisar i controlar el funcionament dels serveis socials i sociosanitaris, comprovar si s'adeqüen a l'autorització o l'acreditació concedida en el seu dia, detectar necessitats i col·laborar en la millora dels serveis socials i sociosanitaris, en l'augment dels nivells de qualitat en la prestació d'aquests serveis i en l'adopció de bones pràctiques.
- i) Supervisar el destí i el bon ús dels fons públics concedits o assignats a les entitats per a l'exercici de les seves activitats.

j) Aportar informació per planificar el sistema de serveis socials i sociosanitaris i per al sistema integral d'informació en l'àmbit social i sociosanitari.

k) Col·laborar en l'avaluació i l'actualització de les prestacions incloses a la cartera de serveis socials i sociosanitaris.

l) Qualsevol altra funció que legalment o reglamentàriament se li encomani.

Article 6. *Exercici de les funcions d'inspecció*

1. En l'exercici de les seves funcions, el personal inspector del SISS té la condició d'agent de l'autoritat.

2. El personal inspector del SISS, en virtut del que estableix l'apartat anterior, pot obtenir de la ciutadania, les autoritats i el personal de qualsevol Administració pública tota l'ajuda i la cooperació necessàries per al desenvolupament de la seva activitat, així com l'auxili i la col·laboració dels cossos de seguretat.

3. Els inspectors poden ser assistits per experts designats per l'autoritat social i procedir a inspeccions conjuntes amb altres serveis dependents del Govern o d'altres entitats.

Article 7. *Protecció dels inspectors*

L'Administració general té l'obligació de protegir els inspectors davant les amenaces, les injúries o la violència que es puguin derivar de la seva activitat i reparar, si escau, els perjudicis que els siguin ocasionats.

Article 8. *Principi d'activitat planificada i programada*

1. Les actuacions d'inspecció s'inicien d'ofici o a instància de part.

2. Les actuacions d'ofici responen a la planificació i programació establerta pel SISS, d'acord amb el que estableix aquest Reglament.

3. La planificació i programació establerta s'adapta, si escau, per incorporar-hi les actuacions que s'han de desenvolupar a instància de part a causa de la recepció per part del SISS de comunicacions o denúncies relatives als serveis socials o sociosanitaris, o amb motiu de qualsevol altra necessitat sobrevinguda.

Article 9. *Autonomia tècnica del personal inspector*

El personal inspector desenvolupa les seves funcions amb autonomia tècnica, sense perjudici del compliment de les instruccions i directrius establertes pels òrgans competents.

Article 10. *Pla d'inspecció*

1. El pla d'inspecció és el document proposat pel SISS a l'autoritat competent en matèria social i sociosanitària que defineix els programes d'actuació en matèria de control i inspecció de serveis socials i sociosanitaris i la planificació de les actuacions. Pot tenir una durada anual o pluriennal, en funció dels objectius fixats.

2. El pla d'inspecció conté els àmbits d'actuació (tipus i nombre de serveis objecte de control), els objectius a assolir, les línies bàsiques d'actuació, els diferents programes que el configuren, el nombre d'inspectors i el perfil professional requerit per assegurar els objectius plantejats, els indicadors de seguiment, els terminis previstos per executar-lo i qualsevol altra informació necessària per executar-lo.

3. El pla d'inspecció és aprovat pel Govern, a proposta del ministre encarregat dels afers socials.

4. El pla d'inspecció s'elabora prenent en consideració tots els aspectes que puguin tenir incidència per garantir l'eficàcia de la funció inspectora, entre els quals hi ha les obligacions de control eventualment establertes en la normativa específica aplicable, les necessitats detectades en controls anteriors i les característiques dels serveis i els usuaris.

Article 11. *Comunicacions i denúncies*

1. Són tractades amb la consideració de comunicació les queixes o informacions adreçades al SISS de manera verbal relatives a anomalies en els requisits materials o funcionals dels serveis socials i sociosanitaris, sempre que presentin indicis de veracitat i exactitud en els fets exposats, amb la data i el lloc on han

esdevingut, amb la persona o les persones afectades, i amb la persona física o jurídica que n'és presumptament responsable.

2. Per iniciar la tramitació de la comunicació, el personal inspector que atén la persona que la formula deixa constància escrita i signada de les dades indicades a l'apartat 1 anterior, així com del nom, els cognoms i les dades de contacte de la persona, si hi està d'acord. En cas contrari, la comunicació té la consideració d'anònima i la persona que la formula no és informada en els termes que preveu l'apartat 5 d'aquest article.

3. Són tractades amb la consideració de denúncia les informacions adreçades al SISS de manera escrita relatives a anomalies en els requisits materials o funcionals dels serveis socials i sociosanitaris, sempre que presentin indicis de veracitat i exactitud en els fets exposats, amb la data i el lloc on han esdevingut, amb la persona o les persones afectades, i amb la persona física o jurídica que n'és presumptament responsable. La denúncia inclou també les dades d'identificació de la persona que la formula, i en concret el nom i els cognoms, el document d'identitat, l'adreça i la signatura d'aquesta persona.

4. No són preses en consideració ni donen lloc a l'inici de l'actuació inspectora les comunicacions o denúncies manifestament no fonamentades, així com aquelles sobre les quals hi hagi alguna sospita fonamentada que han estat presentades amb l'objecte d'obstaculitzar l'actuació inspectora.

5. La recepció de la comunicació o la denúncia per part del SISS es comunica per escrit a la persona que l'ha formulat. De la mateixa manera se li comunica, si és el cas, les accions desenvolupades pel SISS per al tractament de la comunicació o denúncia.

6. A l'efecte de comprovar si concorren indicis racionals de versemblança en els fets objecte de la denúncia o comunicació no anònima, es pot requerir a la persona que la formula que en ratifiqui, amplii, concreti o completi el contingut.

7. Quan la investigació dels fets comunicats o denunciats no sigui competència del SISS, es trasllada la comunicació o la denúncia a l'òrgan competent. De la mateixa manera, quan els fets competeixin a un altre servei d'inspecció a més del SISS, se li remet còpia de la comunicació o denúncia presentada a fi que dugui a terme les actuacions que escaiguin i se li comunica la decisió del SISS.

8. Quan després d'haver efectuat les verificacions oportunes es comprovi que els fets objecte de la comunicació o la denúncia no constitueixen una infracció administrativa o no resulten provats, es procedeix a arxivar la comunicació o la denúncia i notificar-ho a la persona que l'ha formulat.

9. En el cas que els fets comprovats puguin constituir una infracció administrativa, es pot acordar l'inici del procediment sancionador corresponent.

Article 12. *Atribucions del personal inspector*

En l'exercici de les seves funcions, el personal inspector està habilitat per:

- a) Inspeccionar els locals, les instal·lacions, els equipaments, els vehicles i els elements annexos destinats a ser utilitzats en les activitats objecte de control, en qualsevol moment i sense avís previ, de dia i de nit (en cas de serveis continuats), inclosos els festius, amb el caràcter i l'abast establerts per la normativa vigent.
- b) Observar i supervisar les condicions d'organització, de funcionament, de prestació dels serveis i de gestió dels serveis socials i sociosanitaris.
- c) Verificar el compliment dels requisits exigibles per als professionals socials i sociosanitaris en l'exercici de la seva activitat professional.
- d) Efectuar tota classe de comprovacions materials i de funcionament dels serveis socials i sociosanitaris, especialment aquelles relacionades amb la protecció i la seguretat de les persones que en són usuàries, i poder efectuar totes les proves, la presa de mostres, els mesuraments, les investigacions o els exàmens necessaris per verificar el compliment dels requisits establerts.
- e) Comprovar els sistemes de qualitat aplicats pels serveis socials i sociosanitaris.

- f) Tenir accés a tota la documentació relativa a l'activitat del centre (administrativa, mercantil i tècnica) necessària per a l'acompliment de la funció inspectora, en qualsevol suport, paper o informàtic, i obtenir-ne còpies.
- g) Accedir a les gravacions internes efectuades pels serveis socials i sociosanitaris o obtenir-ne una còpia.
- h) Fer fotografies i gravacions d'imatges.
- i) Accedir als programes informàtics i demanar-ne la transcripció per qualsevol tractament apropiat en documents directament utilitzables.
- j) Accedir a les dades incloses en la història social i sanitària individual, respectant les regles deontològiques.
- k) Fer entrevistes amb les persones usuàries dels serveis socials i sociosanitaris, o bé amb les seves famílies i els seus representants legals, així com amb el personal que presta els seus serveis o que pertany a l'entitat que els gestiona.
- l) Aixecar actes i elaborar informes de les diferents actuacions inspectores.
- m) Requerir als serveis socials i sociosanitaris l'aportació de la documentació que es consideri necessària per al desenvolupament de la funció inspectora, així com els informes, les actes d'inspeccions anteriors o qualsevol altra dada que sigui necessària.
- n) Convocar les persones relacionades amb l'objecte de la inspecció que consideri necessàries.
- o) Sol·licitar, per motius d'especialitat tècnica, els informes i l'assessorament necessaris per al correcte desenvolupament de la seva actuació.
- p) Dictaminar i executar la intervenció cautelar de productes i equipaments.
- q) Executar la immobilització o el comís de productes i equipaments per als quals l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària ha determinat aquestes mesures.
- r) Constatar el compliment dels actes dictats per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària, entre els quals la destrucció de productes i equipaments no aptes i el tancament o la clausura de serveis socials i sociosanitaris.
- s) Proposar a l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària, de forma motivada, l'inici del procediment sancionador o l'adopció de mesures cautelars quan en l'exercici de les seves funcions comprovi l'existència d'infraccions o d'una situació de risc imminent de dany o de perjudici greu per a les persones usuàries dels serveis.
- t) Dur a terme les actuacions que siguin necessàries per poder complir les funcions d'inspecció que desenvolupin, sempre justificades i proporcionals a la seva finalitat.

Article 13. *Requeriment de documentació o convocatòria de persones*

1. En les actuacions inspectores en les quals no sigui possible obtenir durant la visita d'inspecció tota la documentació requerida, l'inspector concedeix a la persona responsable un termini raonable, en funció de la naturalesa de la documentació requerida, per lliurar-la i informa que el fet de no donar resposta al requeriment sense causa justificada es pot entendre com una obstrucció a la labor inspectora, d'acord amb l'article 17.
2. Quan sigui necessària la convocatòria de persones que puguin aportar informacions d'interès per als fets objecte de control, s'ha d'expressar clarament per escrit el lloc, la data, l'hora i l'objecte de la compareixença, i la documentació a presentar. El fet de no compareixer sense causa justificada es pot entendre com una obstrucció a la funció inspectora, d'acord amb l'article 17.
3. Quan així ho sol·liciti la persona compareixent o ho valori el personal inspector, se li estén diligència fent constar la compareixença esmentada, així com qualsevol altra dada rellevant per a l'actuació inspectora referent a la documentació requerida i a la informació coneguda durant la compareixença.

Article 14. *Deures del personal inspector*

En l'exercici de les seves funcions, el personal inspector té els deures següents:

- a) Identificar-se amb un document oficial, que ha d'exhibir-se en l'exercici de les funcions inspectores i que ha de contenir les dades d'identificació de l'inspector, així com el seu caràcter d'agent de l'autoritat. Les persones inspeccionades tenen el dret d'exigir l'exhibició del document d'identificació en les visites d'inspecció.
- b) Respectar el sigil professional i la confidencialitat de les dades que conegui en l'exercici de les seves funcions, així com sobre els informes, l'origen de les comunicacions i les denúncies, en la mesura que hi hagi un risc per als usuaris del servei objecte de la comunicació o la denúncia, o els antecedents dels quals hagi tingut coneixement per raó del seu càrrec.
- c) Observar el màxim respecte i consideració envers les persones inspeccionades i les persones usuàries dels serveis socials i sociosanitaris, i informar-les dels seus drets i deures, amb la finalitat de facilitar el seu adequat exercici i compliment.
- d) En la mesura que sigui possible, procurar no pertorbar el funcionament dels serveis socials i sociosanitaris inspeccionats.
- e) Portar a terme el perfeccionament i l'actualització professionals.
- f) Ser completament independent de la persona inspeccionada i, en concret, no tenir una relació de parentiu de consanguinitat fins al quart grau o d'afinitat fins al segon grau, ni una relació d'amistat o enemistat manifesta amb la persona inspeccionada. En cas de donar-se algun dels supòsits esmentats, l'inspector s'ha d'abstenir d'actuar per motius d'incompatibilitat.

Article 15. *Habilitació per a l'exercici de la inspecció*

1. De manera excepcional i quan no sigui possible desenvolupar les funcions d'inspecció pel personal adscrit al SISS, per raons d'urgència o de necessitat, l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària pot habilitar un altre personal de l'Administració perquè les porti a terme.

2. L'exercici de les funcions d'inspecció pel personal habilitat cessa tan bon punt desapareixen les circumstàncies que han motivat l'habilitació.

Article 16. *Deure de col·laboració amb la funció inspectora*

1. Les persones titulars dels serveis socials i sociosanitaris, els seus representants legals o, en la seva absència o si no és possible, les persones responsables dels serveis esmentats, així com tot el personal que hi treballi, estan obligats a proporcionar al personal inspector, en l'exercici de les seves funcions, la informació requerida, l'accés a les dependències, instal·lacions, vehicles i annexos, l'examen de la documentació relacionada i, en general, tot el que pugui conduir a la consecució de la finalitat de la inspecció. Així mateix, han de facilitar l'obtenció de còpies o de reproduccions de la documentació esmentada, si fos necessari, i remetre-la si se'ls sol·licita. Així mateix, han d'informar el personal inspector de les incidències que afectin la garantia dels drets de les persones usuàries dels serveis socials i sociosanitaris.

3. Les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques, així com les entitats vinculades o dependents d'aquestes administracions, han de proporcionar la seva ajuda i cooperació al personal inspector per al millor desenvolupament de la funció inspectora.

Article 17. *Obstrucció a la funció inspectora*

1. Es considera obstrucció a l'acció del SISS qualsevol acció o omissió que dificulti o impedeixi l'exercici de la funció inspectora i, en particular:

- a) Impedir o dificultar l'entrada o la permanència del personal inspector als serveis socials i sociosanitaris inspeccionats, així com dilatar o entorpir la seva funció.
- b) Falsejar documentació del servei inspeccionat, dades requerides o declaracions fetes.

- c) Destruir, ocultar o no aportar documents, testimonis o antecedents requerits.
- d) Exercir coacció, amenaces o manca de la consideració deguda envers el personal inspector.
- e) No prestar l'ajuda o l'auxili requerits.
- f) No atendre els requeriments efectuats.

2. En l'acta aixecada en les visites en les quals es produeixi alguna de les conductes enumerades en l'apartat anterior, es recull l'avertència que aquestes conductes, les quals estan tipificades com a infracció i poden ser objecte de sanció, poden ser considerades com una obstrucció a la labor inspectora.

3. En els casos en els quals s'impedeixi la inspecció d'un servei per manca del consentiment de la persona titular o de qualsevol altra persona, cal obtenir l'autorització judicial corresponent per entrar en aquest servei, amb l'acompanyament eventual dels membres del Cos de Policia.

Article 18. Cooperació interadministrativa

1. El SISS ha de col·laborar, dins l'àmbit de les seves competències, amb altres serveis de l'Administració general o de les altres administracions públiques que requereixin la seva experiència o la seva actuació tècnica.
2. Així mateix, per al millor compliment de les tasques d'inspecció de serveis socials i sociosanitaris, el SISS pot recavar la col·laboració d'altres serveis tècnics de l'Administració general o de les altres administracions públiques.

Article 19. Ordres de servei

1. El personal inspector desenvolupa les seves actuacions mitjançant ordres de servei. Les ordres són formulades per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària, i inclouen totes les dades necessàries per a la identificació exacta de l'actuació inspectora que s'assigna.
2. El personal inspector destinatari d'una ordre de servei informa l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària del resultat de l'actuació assignada pels canals oportuns, un cop finalitzada, sense perjudici que pugui adoptar les mesures que escaiguin.

Article 20. Caràcter d'antecedent de les actuacions inspectores

Les actuacions inspectores tenen el caràcter d'antecedent per a les successives actuacions que es duguin a terme en relació amb els fets que siguin objecte de la inspecció.

Capítol tercer. Documentació de la inspecció

Article 21. Actes i informes d'inspecció. Concepte i abast

1. Les actuacions d'inspecció donen lloc a actes i a informes d'inspecció.
2. L'acta d'inspecció és el document en el qual el personal inspector recull per escrit el resultat d'una actuació inspectora concreta, en el moment i el lloc en el qual s'està efectuant. S'hi detallen les constatacions immediates efectuades pel SISS, sense perjudici de les valoracions o el detall de les presumptes infraccions que es puguin determinar un cop s'han analitzat tots els elements a disposició del SISS.
3. L'acta aixecada durant la visita d'inspecció pot servir de base per elaborar l'informe d'inspecció, que és el document en el qual el personal inspector, un cop valorades totes les informacions i els elements al seu abast, recull tots els fets constatats, l'anàlisi i el diagnòstic de la situació, així com les observacions que escaiguin.
4. Tant l'acta com l'informe d'inspecció poden indicar les mesures correctives d'aplicació imperativa destinades a solucionar les deficiències constatades i els terminis per executar-les. També s'hi indiquen les recomanacions d'aplicació voluntària destinades a millorar la qualitat.
5. L'acta i l'informe d'inspecció són signats pel personal inspector, que es responsabilitza del seu contingut a títol individual i solidari.

6. L'acta i l'informe d'inspecció tenen caràcter de document públic i presumpció de certesa i valor probatori respecte dels fets que s'hi reflecteixen i que hagin estat constatats de manera fefaent pel personal inspector, sense perjudici de les proves que puguin proposar o aportar les persones interessades en defensa dels seus drets i interessos.

7. A l'efecte de les propostes d'inici de procediments sancionadors o disciplinaris, quan s'apreciïn irregularitats o incompliments amb indicis racionals de responsabilitat les actes de la inspecció i els seus informes corresponents tenen la consideració d'actuacions prèvies.

Article 22. *Contingut de l'acta d'inspecció*

1. En les actes d'inspecció es recullen les dades següents:

- a) El número d'acta.
- b) La data, l'hora i el lloc de l'actuació inspectora.
- c) El nom, els cognoms i la signatura del personal inspector actuant i de la persona a la qual s'estén, de la qual es recull també el lloc de treball o la relació professional amb el servei social o sociosanitari.
- d) La denominació i l'adreça del servei social o sociosanitari inspeccionat.
- e) El motiu de l'actuació inspectora.
- f) Els fets exposats succintament i els elements essencials de l'actuació.
- g) Si escau, la descripció dels aspectes materials o funcionals que no s'ajustin a la normativa o a les guies de bona pràctica, o que, tot i ajustar-s'hi, es considerin millorables atenent indicadors de qualitat, cost i eficàcia, i establir a aquest efecte les indicacions oportunes i el termini per corregir-los. Tot plegat sense perjudici de les valoracions posteriors que efectui el SISS, un cop disposi de tots els elements d'informació necessaris.

2. La persona a la qual s'estén l'acta pot fer durant el moment de la inspecció les manifestacions o els aclariments que estimi convenients, que queden reflectits en l'acta d'inspecció.

Article 23. *Formulació de l'acta d'inspecció*

1. L'acta s'emplena en el model oficial del SISS i, en el mateix acte, se'n lliura una còpia a la persona que atén la inspecció a l'efecte de notificació.
2. La signatura de l'acta no implica l'acceptació del seu contingut ni de la responsabilitat en què pugui haver incorregut la persona presumptament infractora, excepte quan ho hagi reconegut expressament i consti a l'acta.
3. En el supòsit que la persona davant de la qual s'empleni l'acta es negui a signar-la o a rebre'n una còpia, es fa constar aquest fet en la mateixa acta especificant els motius adduïts a aquest efecte.
4. La manca de signatura a l'acta de la persona responsable del servei social i sociosanitari no exonera de responsabilitat ni en destrueix el valor probatori.

Article 24. *Formulació de l'informe d'inspecció*

1. L'informe d'inspecció s'adreça a l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària, que el trameta al servei social o sociosanitari inspeccionat amb la indicació que, si ho estima oportú, pot fer qualsevol observació o comentari que consideri adient sobre el contingut de l'informe, o bé aportar qualsevol tipus de document o prova complementària.
2. El SISS analitza els nous elements de prova presentats i elabora l'informe final, que integra la informació aportada pel servei social o sociosanitari inspeccionat i en què es pronuncia al respecte.
3. L'informe final d'inspecció és tramès per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària al servei social o sociosanitari inspeccionat com a mitjà de notificació de les decisions adoptades en relació amb les mesures correctives a efectuar.

Article 25. Diligències

1. La diligència és el document que s'estén en el transcurs de l'actuació inspectora per fer constar qualsevol fet, circumstància o manifestació que tingui rellevància per a la inspecció però que no és objecte d'acta o d'informe. Així, es recullen en diligències les compareixences a les convocatòries efectuades en el transcurs d'una actuació inspectora.
2. La diligència és signada pel personal inspector actuant i per la persona concernida per les actuacions, té naturalesa de document públic, constitueix la prova dels fets que en motiven la formalització i se n'ha d'entregar una còpia a aquesta persona, en el mateix acte, a l'efecte de notificació.
3. En el supòsit que la persona davant de la qual s'empleni la diligència es negui a signar-la o a rebre'n una còpia, es fa constar aquest fet en la mateixa diligència i s'expressen els motius adduits.
4. Quan per raó de la naturalesa de les actuacions recollides a la diligència no es requereixi la presència de cap persona, la diligència és signada únicament pel personal inspector actuant.

Capítol quart. Mesures correctives i mesures cautelars**Article 26. Mesures correctives**

1. D'acord amb els preceptes establerts en aquest Reglament i sense perjudici de les infraccions i les sancions establertes a la Llei 6/2014, l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària requereix al servei social i sociosanitari inspeccionat la correcció de les deficiències constatades pel SISS, en un termini raonable i adaptat a l'objectiu a assolir.
2. La implantació de les mesures correctives és objecte de seguiment per part del SISS, que informa l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària de l'assoliment dels objectius fixats i li proposen qualsevol mesura d'acompanyament que en permeti l'acompliment.
3. En cas que durant el seguiment es constati que no s'han efectuat les millores requerides, el SISS informa al respecte l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària i li proposa les mesures administratives establertes a la Llei 6/2014, inclosa la incoació eventual d'un expedient sancionador.

Article 27. Mesures cautelars

1. En aplicació de la lletra d de l'article 71 de la Llei 6/2014, en el moment d'incoar un expedient sancionador o durant la seva instrucció l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària pot acordar les mesures cautelars adequades per a la protecció de les persones.
2. Aquestes mesures cautelars poden consistir en:
 - a) La clausura provisional, total o parcial, del servei social o sociosanitari.
 - b) La suspensió temporal, total o parcial, de la prestació social o sociosanitària.
 - c) El trasllat del beneficiari del servei social o sociosanitari.
 - d) La designació d'un administrador provisional del servei social i sociosanitari durant una durada que no pot ser superior a sis mesos, renovable una vegada. L'administrador provisional compleix, en nom de l'autoritat social i sociosanitària i per compte del servei social o sociosanitari afectat, els actes urgents o necessaris per posar fi a les anomalies o les irregularitats constatades.
 - e) Qualsevol altra mesura adequada per a la protecció de les persones i proporcionada a la naturalesa i la gravetat de la infracció presumptament comesa.
2. En cas de tancament d'un servei social o sociosanitari o de la suspensió d'una prestació, l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària pren les mesures necessàries per reubicar les persones que són ateses al servei.

Article 28. *Administrador provisional*

1. L'administrador provisional és triat entre els professionals que disposen de competències i experiència reconeguda en la gestió de serveis socials i sociosanitaris.
2. En el decurs dels cinc anys precedents a la seva designació, l'administrador provisional no ha d'haver mantingut cap vincle personal o professional amb el servei social o sociosanitari concernit, ni tenir-hi cap altre interès.
3. En cas que l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària hagi previst que l'actuació de l'administrador provisional sigui remunerada, aquesta remuneració és a càrrec del servei social o sociosanitari per al qual ha estat designat.
4. Per a la seva actuació professional, l'administrador provisional ha de disposar d'una assegurança que cobreixi les conseqüències financeres de la seva intervenció, que també és a càrrec del servei social o sociosanitari concernit.
5. Els termes exactes de la intervenció de l'administrador provisional s'han de precisar en el document de designació i l'administrador, per acomplir la seva missió, ha de poder disposar si escau dels poders necessaris per administrar el servei social o sociosanitari, així com del conjunt del personal, dels locals i dels seus fons econòmics.

Capítol cinquè. Organització del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària

Article 29. *Funcions del cap del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària*

1. Sense perjudici de les obligacions que l'incumbeixen de conformitat amb aquest Reglament, el cap del SISS té les funcions següents:

- a) Proposar el pla d'inspecció, així com fer-ne el seguiment i avaluar el seu grau d'acompliment.
- b) Dur a terme el control i el seguiment de totes les actuacions del SISS, sense perjudici de les atribucions dels òrgans superiors.
- c) Dirigir i coordinar les actuacions del SISS, del personal inspector i de la resta de personal del SISS.
- d) Col·laborar amb altres serveis d'inspecció o amb experts tècnics.
- e) Proposar les mesures d'urgència i salvaguarda que s'estimi necessari adoptar en cada cas.
- f) Elaborar la memòria anual d'execució del SISS.
- g) Exercir la representació del SISS.
- h) Coordinar l'elaboració i l'actualització de les instruccions, orientacions, documentació tècnica de suport, manuals, instruments, suport telemàtic, protocols d'actuació i prioritats per a l'exercici de la funció inspectora.
- i) Implementar eines que permetin avaluar els resultats obtinguts i el compliment de les funcions atribuïdes al SISS, així com els efectes produïts en la ciutadania per les diferents actuacions inspectores, amb l'objectiu d'aconseguir una millora contínua de la qualitat en l'actuació del SISS.
- j) Elaborar estudis tècnics i informes relacionats amb les funcions assignades al SISS, així com programes de millora i propostes de projectes d'investigació.
- k) Proposar els plans de formació i perfeccionament corresponents per al personal del SISS.

2. En casos d'absència o altra impossibilitat, el cap del SISS pot delegar les seves funcions.



Article 30. *Funcions dels inspectors del Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària*

Sense perjudici de les obligacions que els incumbeixen de conformitat amb aquest Reglament, els inspectors del SISS tenen les funcions següents:

- a) Dur a terme les inspeccions.
- b) Elaborar actes, informes, estudis i documents tècnics en col·laboració amb el cap del SISS.
- c) Col·laborar en l'elaboració del pla inspecció, la memòria, els reglaments, els manuals tècnics, els protocols i les eines d'avaluació, entre d'altres.
- d) Col·laborar amb altres serveis d'inspecció o amb experts tècnics.
- e) Proposar les mesures d'urgència i salvaguarda que s'estimi necessari d'adoptar en cada cas.
- f) Qualsevol altra funció assignada per l'autoritat responsable en matèria social i sociosanitària o el cap del SISS, i relacionada amb el lloc de treball.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 1 d'agost del 2018

Antoni Martí Petit
Cap de Govern