

SEGUNDA PRUEBA: SUPUESTO PRÁCTICO

**ESCALA SUPERIOR DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
ACCESO: PROMOCIÓN INTERNA DIRECTA EN EL PUESTO**

RESOLUCIÓN DE CONVOCATORIA: 22 de marzo de 2021
(D.O.C.M. nº 62, de 31 de marzo de 2021)

Toledo, 26 de febrero de 2022

SUPUESTO PRÁCTICO. EL REGISTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA-LA MANCHA (RSS-CLM)

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, en su artículo 31.1. 20ª atribuye competencias exclusivas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de asistencia social y servicios sociales; promoción y ayuda a menores, jóvenes, tercera edad, emigrantes, personas con discapacidad y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación.

La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, define los servicios sociales como el conjunto de prestaciones y equipamientos de titularidad pública y privada que se destinen a la atención social de la población. Entre los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales se encuentra el de responsabilidad pública, mediante este principio las Administraciones públicas mantendrán sobre el conjunto de los servicios sociales, en el ámbito de sus respectivas competencias, las funciones de planificación, ordenación, supervisión, control, inspección, régimen sancionador y de autorizaciones de centros, servicios y prestaciones para asegurar la calidad y garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.

En el ejercicio de esas competencias, la Administración Regional está elaborando un Proyecto de Decreto relativo al régimen de autorización administrativa y comunicación, acreditación, registro e inspección de los servicios sociales en Castilla-La Mancha.

Entre los aspectos que regulará dicho Decreto figura la creación de un Registro de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha (RSS-CLM). Los aspectos más relevantes del proyecto normativo en lo relacionado con dicho Registro se encuentran recogidos en el anexo I.

Se desea que todos los procesos relacionados con el RSS-CLM estén digitalizados, y que dicho registro administrativo esté informatizado, debiendo estar soportado por tecnologías actuales y plataformas tipo *cloud*.

Previamente a su inscripción en el RSS-CLM las entidades deben ser autorizadas. Por lo que la Administración comprueba que reúnen los requisitos y estándares mínimos de calidad exigidos en la normativa aplicable.

Todo el procedimiento administrativo de gestión de autorización de las entidades, desde la recepción de la solicitud de autorización hasta la resolución y notificación, incluyendo todas las fases de tramitación del procedimiento administrativo, se realizará de forma completamente electrónica. Esta tramitación administrativa se realizará mediante un tramitador electrónico de expedientes corporativo existente ajeno al RSS-CLM.

Es necesaria la integración entre el tramitador y el RSS-CLM, dado que se desea que, si la resolución de autorización es favorable, la información básica de entidad autorizada se registre automáticamente en el RSS-CLM, completándose posteriormente la información necesaria con la aplicación de gestión del RSS-CLM.

La información del RSS-CLM será gestionada y mantenida, principalmente, por las unidades de servicios sociales de las Delegaciones Provinciales y de los Servicios Centrales de la Consejería de Bienestar Social. Se estima un total de 50 usuarios de este tipo.

Los inspectores de servicios sociales de la Consejería de Bienestar Social, también serán usuarios del sistema, y deberán tener acceso al sistema cuando realicen funciones de inspección “sobre el terreno”. Se estima un total de 10 usuarios de este tipo.

El resto de usuarios de la Consejería (unos 500) accederán en modo consulta a toda la información del RSS-CLM. En un futuro pudiera ser necesario definir varios perfiles de consulta limitando el tipo de información que puede visualizar cada perfil.

Debido al carácter público de determinada información del RSS-CLM, se desea ofrecer a la ciudadanía dicha información de manera sencilla a través del Portal de Transparencia. Así mismo, el RSS-CLM facilitará mediante APIs públicas la obtención de la información pública del registro en formatos reutilizables.

Mediante APIs securizadas, se ofrecerá toda la información necesaria (pública o privada) del registro a los distintos sistemas de información de la Consejería de Bienestar Social (tramitadores, aplicaciones de gestión, etc). Dado que el RSS-CLM se convertirá en un elemento nuclear de la organización de las políticas sociales, en momentos puntuales, y en muchos procedimientos de utilización masiva por parte de los ciudadanos: solicitudes residencias mayores, termalismo, etc, será necesario que otros sistemas puedan acceder a la información del RSS-CLM a través de esta API. El API también permitirá la gestión de la información del RSS-CLM.

Se ha encargado al departamento de TI de la Administración Regional, del que usted forma parte, que desarrolle el sistema de información del futuro RSS-CLM. El plazo objetivo para la puesta en producción del sistema completo es de 10 meses, debiendo estar disponible un producto mínimo viable a los 6 meses.

Considerando la situación descrita, suponiendo razonadamente cuanto precise, se pide que conteste a las siguientes cuestiones.

(NOTA: En la realización del ejercicio, identifique claramente el apartado al que corresponde su respuesta, de forma que pueda ser valorada adecuadamente por el Tribunal. Es importante que las respuestas **se ciñan a las cuestiones formuladas**, que **se adapten específicamente al supuesto planteado**, y que **sean concisas**.

CUESTIONES PLANTEADAS

BLOQUE A. Análisis funcional (12 puntos):

1. Identifique, con el diagrama que considere más adecuado, cuáles son los actores y sistemas externos que se relacionan con el RSS-CLM. (3 puntos)
2. A modo de ejemplo, describa cuatro requisitos de tipo funcional del RSS-CLM utilizando historias de usuario. (2 puntos)
3. Realice el diagrama entidad-relación del RSS-CLM. No es necesario que sea excesivamente exhaustivo, es suficiente con identificar las entidades principales y las relaciones entre las mismas. Incluya algunos atributos de una entidad principal a su elección en el diagrama realizado. (5 puntos)
4. Suponiendo que se ponen a disposición del proyecto capacidades y recursos en tecnologías IA/ML (Inteligencia Artificial/*Machine Learning*) y RPA (*Robotic Process Automation*). Proponga la utilización de alguna de esas tecnologías para algún caso de uso que añada valor o funcionalidad al RSS-CLM. Sólo es necesario que defina y describa brevemente un caso de uso para la tecnología que haya elegido. (2 puntos)

BLOQUE B. Gestión y desarrollo del proyecto (6 puntos):

Le indican que para la gestión del proyecto debe utilizar la metodología ágil SCRUM y que usted liderará al equipo.

5. Identifique los roles y funciones principales de los componentes del equipo SCRUM. Adicionalmente a lo anterior, ¿Qué rol desempeñaría usted dentro del equipo? (2 puntos)
6. Para este proyecto, ¿qué duración de Sprint consideraría adecuada?. Proponga un dimensionamiento adecuado del equipo. Justifique brevemente la respuesta. (1 punto)
7. Identifique las prácticas o técnicas de la metodología indicada que utilizaría para poder medir el estado y progreso del proyecto. (es suficiente con que las identifique, no es necesario describirlas) (1,5 puntos)
8. El desarrollo y despliegue de este proyecto se quiere realizar bajo la filosofía de DevOps. Indique al menos dos herramientas que ayudan en cada una de las fases de este ciclo de vida. (1,5 puntos)

BLOQUE C. Implementación tecnológica e infraestructura (9 puntos):

La aplicación que gestione el RSS-CLM debe ser de tipo web y seguir el patrón SPA (Single-Page Application), disponiendo de una interfaz de usuario multidispositivo (responsive), siendo la tecnología base de servidor Java.

Se requiere un escenario de “despliegue continuo” donde la infraestructura también se gestione como código.

9. Teniendo en cuenta diferentes alternativas de modelos de infraestructura de despliegue, las distintas modalidades de *cloud computing*, valorando entre las opciones disponibles el despliegue de infraestructuras *cloud* privadas *on-premise*, incluyendo aproximaciones híbridas. Elija una alternativa para soportar el futuro RSS-CLM justificando la elección. (2,5 puntos)
10. Basándose en su elección de la cuestión anterior, realice una propuesta de componentes software a desplegar, así como la infraestructura subyacente. Se valorará especialmente la concreción, especificidad y valor diferencial de la solución respecto a los requisitos

concretos a resolver, la flexibilidad para adaptarse a nuevos requisitos funcionales, así como su disponibilidad y escalabilidad. (3 puntos)

11. Identifique/proponga buenas prácticas o elementos de infraestructura para conseguir el objetivo de "despliegue continuo". (1,5 puntos)
12. Para cubrir las funcionalidades del RSS-CLM relacionadas con la labor de los inspectores de servicios sociales, se plantea tener un módulo específico implementado como PWA (Progressive Web App) ¿dicho planteamiento le parece adecuado? Justifique brevemente la respuesta. (1 punto)
13. Para el almacenamiento de la información estructurada del RSS-CLM, ¿cabría plantearse la utilización de bases de datos no relacionales? Indique dos ventajas y dos desventajas de su utilización para este caso concreto. (1 punto)

BLOQUE D. Gestión del servicio (8 puntos):

Una vez puesto en productivo el sistema de información del Registro de Servicios Sociales, las Cortes Regionales aprueban una Ley para crear un nuevo Organismo Autónomo (OA) que gestionará todas las competencias autonómicas relacionadas con los servicios sociales. Debido a su extraordinario desempeño en las labores previamente asignadas, le designan como responsable del departamento de TI del citado Organismo Autónomo.

El OA de reciente creación tendrá un centro administrativo en cada una de las 5 capitales de provincia de CLM, estando su sede central en Albacete. Dependerán de este OA todos los centros de titularidad pública que prestan servicios sociales: centros de mayores, centros de día, residencias de mayores, centros de menores, centros para discapacitados, centros de la mujer, etc. En total unos 200 centros asistenciales, habiendo en todos ellos infraestructura, equipamiento y servicios TIC (comunicaciones, equipos de usuario, aplicaciones, etc) que serán utilizados por todo el personal.

El número de usuarios a los que hay que prestar servicio rondará los 5.000 (600 de tipo administrativo, 20 personal directivo, 10 inspectores, y el resto trabajadores asistenciales).

Se requiere que diseñe e implemente un Servicio de Atención a Usuarios (SAU) a modo de SPOC (Punto único de contacto). La atención in-situ y el servicio de gestión de ordenadores personales no son objeto del servicio a diseñar, éstos serán unos servicios más que se integrarán en el SAU. Los propósitos de este Servicio de Atención a Usuarios son la atención de las solicitudes de requerimientos de servicios y la resolución de incidencias relacionados con los servicios TIC del OA.

14. Defina el proceso de gestión de incidencias que implementaría, identificando las fases, desde la detección y registro hasta su resolución y cierre. Igualmente debe describir los aspectos que considere más relevantes del proceso de gestión de incidencias. (2 puntos)
15. Entre las características que definen el SAU está la elaboración del catálogo de servicios. Describa brevemente el catálogo de servicios para las incidencias y peticiones de la aplicación RSS-CLM. (1 punto)
16. Defina y caracterice sucintamente los ANS (Acuerdos a Nivel de Servicio) que estime convenientes para el supuesto planteado. (2 puntos)
17. Para la implementación del SAU, ¿sobre qué sistemas, herramientas y tecnologías se apoyaría más allá de la herramienta de *ticketing* (gestión de incidencias)? (2 puntos)
18. Para el seguimiento del funcionamiento del SAU necesita un cuadro de mando. Identifique y describa brevemente 4 indicadores que considere relevantes. (1 punto)

ANEXO I. EXTRACTO PROYECTO DE DECRETO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Este decreto tiene por objeto regular las actuaciones administrativas y el régimen sancionador en materia de servicios sociales, en desarrollo de los títulos VI y XIII de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

2. En particular, tiene por objeto regular las siguientes materias:

- a) El procedimiento de autorización administrativa y de comunicación necesario para la prestación de los servicios sociales.
- b) El procedimiento de acreditación de la calidad de los servicios sociales.
- c) El Registro de Servicios Sociales.
- d) La función de inspección y control de los servicios sociales.
- e) El régimen sancionador en materia de servicios sociales.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de este decreto, se entiende por:

- a) Centro, el equipamiento, con ubicación autónoma e identificable, donde se prestan de forma estable y continuada los servicios sociales.
- b) Entidad, toda persona física o jurídica, pública o privada, con o sin ánimo de lucro, que preste actividades con carácter permanente dentro del ámbito de los servicios sociales en Castilla-La Mancha, bien en calidad de titular o de gestora de los mismos. Se entenderá como entidad titular aquella que tenga la potestad sobre los servicios, y por entidad gestora aquella que gestione o explote el servicio por cuenta de la entidad titular.
- c) Servicio, toda estructura organizativa, de personal y conjunto de actuaciones dirigidas a la realización de actividades para la provisión de prestaciones de servicios sociales, sin que la actividad deba realizarse necesariamente en un centro.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

Este decreto es de aplicación a las entidades que presten o vayan a prestar servicios sociales en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, así como a los servicios sociales dependientes de las mismas y centros donde éstos se presten.

Artículo 4. *Régimen jurídico.*

1. Las entidades que presten servicios sociales están sometidas a lo dispuesto en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, y a la demás normativa que les resulte aplicable.

2. La prestación de servicios sociales está sometida al régimen de autorización o comunicación, en los términos establecidos en este decreto y en la normativa que se dicte en ejecución del mismo.

3. En la interpretación y aplicación del presente régimen jurídico se tendrá en cuenta, como criterio fundamental, la garantía y el respeto de los derechos de las personas usuarias, reconocidos en el artículo 7 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre.

4. Todos los trámites relacionados con los procedimientos establecidos en este decreto serán notificados por medios electrónicos, a través de la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

CAPÍTULO IV El Registro de Servicios Sociales

Artículo 28. Objeto y adscripción.

1. El Registro de Servicios Sociales tiene carácter público y naturaleza administrativa, y en él serán objeto de inscripción las entidades privadas que hayan obtenido la autorización o bien hayan comunicado la prestación de servicios sociales, así como los servicios y centros necesarios para la prestación de los mismos, tengan éstos carácter público o privado.

2. El Registro de Servicios Sociales se adscribe a la Consejería competente en materia de servicios sociales y dependerá orgánica y funcionalmente del órgano directivo o de apoyo con competencias en esta materia.

3. La inscripción en el Registro de Servicios Sociales será requisito imprescindible para establecer con la Administración alguna de las fórmulas de colaboración previstas en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, y en el resto del ordenamiento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 51.4 de la citada ley.

Artículo 29. Finalidad.

El Registro de Servicios Sociales, en cuanto instrumento de ordenación, constatación y publicidad de los servicios sociales, servirá a los siguientes fines:

- a) Facilitar la planificación y gestión del sistema de servicios sociales de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.
- b) Facilitar el ejercicio de las funciones de control administrativo e inspección de los servicios sociales.
- c) Ofrecer a la ciudadanía la información sobre los servicios sociales que se prestan en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 30. Estructura del Registro de Servicios Sociales.

1. El Registro de Servicios Sociales, que tiene soporte informático, se estructura en dos secciones: una relativa a entidades y otra referente a servicios sociales. Existirá un Libro de Registro para cada una de las secciones mencionadas.

2. En la sección de entidades quedarán inscritas las personas físicas y jurídicas que ostenten la titularidad de un servicio o sean gestoras del mismo.

3. La sección de servicios sociales se compone a su vez de las siguientes subsecciones:

- a) Subsección de servicios: donde quedarán inscritos aquellos servicios sujetos al régimen de comunicación.
- b) Subsección de centros: donde quedarán inscritos aquellos servicios sujetos al régimen de autorización.

Artículo 31. Clases de asientos registrales.

En las secciones del Registro de Servicios Sociales podrán practicarse los siguientes asientos:

- a) Inscripciones: son aquellos asientos que suponen el acceso de una entidad o servicio al registro, con asignación del número registral correspondiente.
- b) Anotaciones: son los asientos que hacen constar, de modo sucesivo, hechos posteriores que afectan a las inscripciones ya practicadas, sin implicar nuevo número registral.
- c) Cancelaciones: son asientos que dejan sin efecto la inscripción de una entidad o servicio.
- d) Notas marginales: tiene por objeto completar la información que obra en la ficha registral. A su vez pueden ser:
 - 1.º Informativas: son aquellas que aportan datos de interés que no figuran en las inscripciones.
 - 2.º De referencia: tienden a lograr la máxima coordinación entre las secciones del registro y entre los diversos asientos de una misma sección.

Artículo 32. *Ficha y número registral.*

1. Para cada entidad o servicio objeto de inscripción se abrirá una ficha registral dentro de la sección correspondiente, que permanecerá invariable en las sucesivas anotaciones registrales que se practiquen.
2. A cada entidad o servicio que se inscriba se le asignará un número registral diferenciado, formado por la letra E, S o C, según se inscriban en la sección correspondiente a entidades o en las subsecciones correspondientes a servicios o centros respectivamente, seguida del número de orden correlativo que corresponda dentro de cada sección o subsección, permaneciendo invariable durante toda la vigencia de la inscripción.
3. Cuando se proceda a la cancelación de una inscripción el número que ésta tuviese asignado no se asignará a una nueva entidad o servicio, sino que se archivarán las actuaciones y a toda nueva inscripción se asignará el número correlativo que le corresponda.

Artículo 33. *Datos registrales.*

1. La inscripción registral de cada entidad habrá de contener, al menos, los datos siguientes:
 - a) Número de inscripción registral.
 - b) Fecha de inscripción.
 - c) Nombre o razón social.
 - d) Naturaleza jurídica.
 - e) Domicilio social, teléfono y dirección de correo electrónico.
 - f) Número de identificación fiscal.
 - g) Ámbito territorial de actuación de la entidad.
 - h) Sector de la población al que se dirige la actividad.
 - i) Representante legal y DNI de éste.
2. Una vez practicada la inscripción de una entidad se podrán realizar las siguientes anotaciones:
 - a) Servicios inscritos de los que sea titular la entidad, así como los que sin ser titular sean gestionados por ella.
 - b) Medidas provisionales adoptadas en los procedimientos sancionadores incoados en materia de servicios sociales, así como las sanciones administrativas impuestas.
 - c) La variación o pérdida de vigencia de alguno de los datos incluidos en la inscripción o en las correspondientes anotaciones y, en su caso, baja registral.
3. La inscripción registral de cada servicio habrá de contener, al menos, los datos siguientes:
 - a) Número de inscripción registral.
 - b) Fecha de inscripción registral.
 - c) Fecha de autorización del servicio o de comunicación de la prestación del mismo.
 - d) Denominación del servicio.
 - e) Tipología del servicio o centro.
 - f) Nombre de la persona física o jurídica titular del servicio y, en su caso, gestora del mismo, y número de inscripción registral.
 - g) Sector poblacional de actuación.
 - h) Dirección del centro o dependencia desde el que se presta el servicio, teléfono y dirección de correo electrónico.
 - i) En su caso, número de plazas autorizadas.
4. Una vez practicada la inscripción de un servicio se podrán realizar las siguientes anotaciones:
 - a) Persona que ejerza la dirección del servicio.
 - b) Comunicaciones relativas a cambios de titularidad del servicio.
 - c) Obtención de la condición de centro acreditado, fecha y vigencia de la acreditación o la implantación de otros sistemas de calidad.
 - d) Plazas públicas con las que cuenta el servicio.
 - e) La variación o pérdida de vigencia de alguno de los datos incluidos en la inscripción o en las correspondientes anotaciones y, en su caso, fecha de baja registral.

Artículo 34. *Inscripción registral.*

1. La inscripción registral se acordará de oficio, mediante resolución motivada, por el órgano directivo o de apoyo con competencia en esta materia, una vez que la entidad titular haya obtenido la autorización administrativa de funcionamiento de un servicio o, en caso de servicios sometidos al régimen de comunicación, una vez comprobado que el servicio cumple con los requisitos establecidos por la normativa que le es de aplicación. Asimismo, la inscripción del servicio conlleva la inscripción de oficio de la entidad titular y/o gestora si no estuviera inscrita.

Cuando una entidad diferente a la titular sea la responsable de gestionar el servicio se procederá a su inscripción de oficio, previa comunicación por parte de la entidad titular a la que se acompañará el convenio o contrato de gestión correspondiente en el que se definirán claramente las obligaciones respectivas.

2. La inscripción en el Registro de Servicios Sociales y, en su caso, la cancelación, produce efectos desde la fecha de la resolución administrativa que la acuerde.

3. Las inscripciones registrales que se practiquen no confiere a las personas interesadas más derechos que la constancia de ser fiel reflejo de los actos y datos de los que la inscripción trae causa.

Artículo 35. *Variación de datos inscritos y actualización.*

1. Se dejará constancia en el Registro de Servicios Sociales de los principales acontecimientos que afecten a las entidades y servicios que hayan sido objeto de inscripción en el mismo. A tal efecto, las entidades inscritas deberán comunicar a la unidad responsable de la gestión del Registro de Servicios Sociales, en el plazo de un mes desde que se produzcan, todas las variaciones de datos que tengan constancia registral, tanto de la propia entidad, como de los servicios que de ella dependan.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1, y con el fin de garantizar la actualización del Registro de Servicios Sociales, se podrá proceder a la revisión de los datos contenidos en el mismo, requiriendo a las entidades para que confirmen que los datos que les afecten no han sufrido alteración, o por el contrario manifiesten y acrediten aquellos otros que hayan sido objeto de modificación.

3. El incumplimiento de este deber de comunicación, por parte de la entidad, podrá conllevar la suspensión de la tramitación o pago de subvenciones o ayudas en materia de servicios sociales que le hubiera sido concedida, hasta que los datos registrales sean fiel reflejo de la situación de la entidad o servicio correspondiente.

Artículo 36. *Cancelación de la inscripción.*

1. Se acordará de oficio, por el órgano directivo o de apoyo competente en materia del Registro de Servicios Sociales, la cancelación de la inscripción en los siguientes supuestos:

- a) Extinción de la personalidad jurídica de la entidad o, en caso de personas físicas, su defunción o nombramiento por la autoridad judicial de persona que ejerza medidas de apoyo con funciones representativas en el ejercicio de la capacidad jurídica de la persona física titular del mismo, salvo los casos de cambio de titularidad.
- b) Cese definitivo en la actividad de prestación de un servicio.
- c) Revocación de la autorización administrativa.
- d) Cuando el servicio comunicado no se haya prestado de forma efectiva en el año en curso y en el año anterior.

2. La cancelación de la inscripción de una entidad conlleva la cancelación de la inscripción de los servicios dependientes de la misma, salvo en los cambios de titularidad.

3. El cese de actividad de todos los servicios dependientes de una entidad conlleva la cancelación de la inscripción de la misma.

Artículo 37. *Anotación de sanciones.*

Las sanciones administrativas que se impongan en materia de servicios sociales, así como las medidas provisionales que se adopten en materia sancionadora, o la modificación o cese de éstas,

se anotarán de oficio en el Registro de Servicios Sociales, previa comunicación del órgano que las haya impuesto.

Artículo 38. *Publicidad.*

1. El Registro de Servicios Sociales tiene carácter público respecto de los datos recogidos en el artículo 33, apartados 1 y 3.
2. Quedan excluidos de publicidad registral los servicios destinados a la atención de menores.

Artículo 39. *Difusión del número registral.*

En la publicidad y difusión que hagan de sus servicios, las entidades harán constar el número de inscripción en el Registro de Servicios Sociales, tanto de la entidad como del servicio, no pudiendo incluir información que no concuerde con la inscrita.

CAPÍTULO V

La inspección de servicios sociales

Artículo 40. *Concepto y adscripción.*

1. La actuación inspectora se ejercerá por la inspección de servicios sociales y comprende las actuaciones de vigilancia, comprobación, informe, asesoramiento y aquellas otras que aseguren el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales, y de los requisitos y estándares de calidad de las entidades que desarrollen los servicios en el ámbito territorial de la comunidad autónoma, con objeto de garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias.
2. Sin perjuicio de la superior dirección de la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, la dirección y coordinación de la inspección de servicios sociales corresponde a la persona titular del órgano directivo o de apoyo con competencias en esta materia.

Artículo 41. *Ámbito de actuación y cooperación.*

1. Están sometidas a la función inspectora todas las entidades, independientemente de su titularidad y naturaleza, así como los servicios y centros de ellas dependientes.
2. Para el ejercicio de la labor inspectora se contará con el apoyo de los servicios de inspección adscritos a otros departamentos de la Administración autonómica, los cuales prestarán la colaboración que les sea requerida para el eficaz ejercicio de su función, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52.2 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre.
3. En el supuesto de que existan personas usuarias de Castilla-La Mancha recibiendo servicios fuera del ámbito territorial de la comunidad autónoma, se solicitará la cooperación de la inspección correspondiente.