



**PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE
INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE
GALICIA**

Código: PC-I-05

Versión 02

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA DE POLÍTICA SOCIAL

27.7.2022

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





1. Obxecto

Este protocolo ten como obxecto servir como guía á unidade de Inspección de Servizos Comunitarios e Inclusión Social e definir as canles para o exercicio dos dereitos e das obrigas das entidades e usuarios, na procura da colaboración mutua e a mellora continua da calidade dos servizos sociais.

2. Inspección de servizos comunitarios

A inspección de Servizos comunitarios e Inclusión Social ten como función verificar o cumprimento da normativa aplicable por parte das entidades, centros e programas de servizos sociais, tanto públicos como privados, que leven a cabo a súa actuación dentro do territorio da Comunidade Autónoma Galega, no ámbito dos servizos comunitarios e a inclusión social.

Neste protocolo abordáranse aspectos relativos ás inspeccións aos centros de inclusión e emerxencia social, co obxecto de garantir os dereitos das persoas usuarias e a procura continua da mellora da calidade dos servizos a través do asesoramento no cumprimento da normativa vixente e na difusión de boas prácticas, así como a inspección dos servizos e programas e de se lo caso, a proposta de inicio do correspondente expediente sancionador ao órgano competente.

Así mesmo, informará sobre o seguimento das distintas subvencións concedidas a través da Consellería de Política Social e a verificación da súa aplicación á finalidade para a que se conceden.

3. Plan de inspección

As actuacións inspectoras organizáranse de conformidade coas directrices e coas prioridades acordadas no plan anual de inspección.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





O plan de inspección fixará os obxectivos anuais da unidade en relación cos servizos existentes no momento no que se elabore. Ademais recollerá os datos referidos ao ano anterior e avaliará o grao de cumprimento da planificación realizada.

4. Normativa de referencia

- Lei 13/2008 de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (DOG núm. 245 de 18 de decembro).

- Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia (DOG núm.14 de 20 de xaneiro).

- Decreto 61/2016, do 11 de febreiro, polo que se define a Carteira de servizos sociais de inclusión. (DOG núm.108 de 8 de xuño)

-[Orde do 25 de xaneiro de 2008](#) pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de inclusión e emerxencia social. (DOG núm. 33, do 15 de febreiro).

- Orde do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (Código de procedemento BS105A e BS105B) (DOG núm.14 de 22 de xaneiro)

-Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia. (DOG núm. 249, de 31 de decembro).

- Decreto 14/2019, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, no relativo á tramitación da renda de inclusión social de Galicia e das axudas de inclusión social. (DOG núm. 43 de 1 de marzo)

-Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria (DOG núm. 242, do 21 de decembro de 2011).

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





5. Control da legalidade

A función de control da legalidade vixente efectúase a través de:

a) A realización de controis documentais periódicos dos servizos sociais en funcionamento, tanto respecto ao mantemento e as revisións periódicas das instalacións, como das pólizas de seguros e recursos humanos empregados, libro de reclamacións e libro rexistro de persoas usuarias.

Para a realización deste control e a cumprimentación de datos ou envío da documentación utilizarase a aplicación informática do Rexistro único de entidades prestadoras de servizos sociais, RUEPSS.

b) A realización de visitas de inspección aos servizos sociais para a comprobación do cumprimento dos requisitos legalmente esixidos pola normativa específica na materia, con carácter previo ao inicio das actividades e posteriormente durante o seu funcionamento.

6. Tipos de visitas de inspección

Inspección inicial. Esta inspección realízase con carácter previo á concesión da autorización de inicio ou de modificación substancial do centro e no caso de que se considere necesaria por calquera circunstancia.

Inspección ordinaria. Inspección periódica e planificada prevista no plan de inspección, cuxa finalidade é verificar o cumprimento da normativa vixente tanto nos aspectos estruturais como funcionais.

Inspección extraordinaria: Inspección promovida por orde do órgano superior ou motivada pola previa presentación dunha queixa ou denuncia dunha persoa, sexa ou non usuaria do servizo, que estea debidamente identificada e lexitimada para presentala.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es



Inspección de asesoramento: Estas visitas realízanse para valorar a viabilidade de determinados equipamentos, sobre os dereitos e deberes das entidades prestadoras e das persoas usuarias ou respecto ao cumprimento das disposicións vixentes na materia.

7. Consideración básicas respecto as visitas de inspección

As actuacións da inspección poden iniciarse de oficio, por iniciativa propia do órgano competente, orde superior, petición razoada doutros órganos ou denuncia.

Con carácter xeral, o persoal inspector identificarase mediante unha tarxeta acreditativa da súa condición segundo o modelo que se xunta.



A inspección deberá desenvolverse procurando non interromper ou alterar o desenvolvemento normal das actividades e respectando a intimidade e a confidencialidade dos datos de carácter persoal aos que se teña acceso como consecuencia da actividade.

A inspección debe efectuarse en presenza do persoal titular ou dunha persoa responsable do centro e as entidades están obrigadas a colaborar e facilitar a actividade inspectora.

Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector redactará un acta numerada na que se farán constar entre outros extremos: a descrición

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





dos feitos constatados, as deficiencias detectadas, as normas que se consideren incumpridas e as recomendacións que se estimen oportunas para a mellora do servizo.

O persoal inspector poderá formular os requirimentos e advertencias que considere oportunos na mesma acta, consignando os aspectos susceptibles de emenda e o prazo e forma para acreditar o seu cumprimento.

A acta de inspección será asinada polo persoal inspector e no caso de que esta se realice nas dependencias do centro, farase entrega dunha copia á persoa que asine a súa recepción, a cal poderá realizar na mesma acta as alegacións que considere procedentes. No caso de que a acta non se estenda no mesmo acto ou no caso de rexeitar a súa sinatura e/ou a súa entrega, farase constar expresamente a dita circunstancia e nos tres días hábiles seguintes ao día da inspección, remitirase un exemplar da mesma por calquera dos medios previstos na lexislación vixente.

A acta de inspección servirá de base para a elaboración dun informe no que se farán constar as actuacións inspectoras realizadas, os feitos constatados e as conclusións derivadas da visita, da documentación achegada e/ou das entrevistas realizadas.

Como resultado das actuacións inspectoras poderase requirir por escrito á entidade titular do servizo a emenda dos incumprimentos ou irregularidades detectadas, indicando as medidas que deben adoptarse, a forma de acreditar o seu cumprimento así como, o prazo máximo para facelo (como norma xeral 10 días, salvo incumprimentos que requiran actuacións urxentes ou obxectivos a medio ou longo prazo).

Nesta comunicación poderase incluír recomendacións para mellorar a calidade, a transparencia dos servizos ou a atención ás persoas usuarias.

O persoal inspector poderá realizar unha nova visita de comprobación para constatar o cumprimento efectivo do requirimento realizado.

No caso de que os incumprimentos detectados poidan ser constitutivos de incumprimentos normativos tipificados na Lei 13/2008, de 3 de decembro de

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Servizos Sociais de Galicia, poderá propoñerse o inicio dun procedemento sancionador ou no se caso adoptáranse as medidas cautelares que procedan.

8. Desenvolvemento da actuación inspectora

Todas as visitas de inspección, agás as previas á concesión da autorización de inicio de actividade, realizaranse sen previo aviso á entidade obxecto da inspección. As visitas aos distintos centros e programas, levaranse a cabo segundo o establecido no plan de inspección elaborado previamente baixo criterios de obxectividade e imparcialidade.

No caso das inspeccións de asesoramento ou inicio de actividade, o persoal inspector porase en contacto coa entidade titular con carácter previo á realización da inspección, mediante comunicación telefónica, informándoa da data prevista para a visita, así como da documentación que debe estar dispoñible para a súa comprobación.

O persoal inspector presentarase no centro ante a persoa que estea a cargo do centro nese momento, informándoa sobre o obxecto da visita, e acreditando a súa condición mediante a presentación da correspondente tarxeta de identificación.

A visita de inspección poderase realizar tamén en presenza do persoal que a entidade designe ao efecto. Non é necesario que sexa acompañado en todo momento na visita, cando isto poda supoñer a interrupción do labor ou a desatención das funcións propias do persoal.

O impedimento de acceso o centro ou á documentación solicitada será recollida en acta tipificándose como obstrución á labor inspectora.

O persoal inspector poderá realizar as entrevista individuais que estime conveniente coas persoas usuarias ou cos seus familiares.

Así mesmo, está facultado para realizar todo tipo de comprobacións materiais, de documentos e de análises da calidade, así como realizar todas as investigacións que estime

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





axeitadas no cumprimento das súas funcións.

Se no exercicio da función inspectora se considerase oportuno, o persoal inspector poderá emprazar nas oficinas da administración ás persoas responsables do centro ou representantes legais da entidade titular.

Con carácter previo á visita, o persoal inspector disporá da información rexistrada no RUEPSS, a documentación remitida no control de legalidade anual e a derivada das anteriores inspeccións como información básica de contraste. Calquera inexactitude, falsidade ou irregularidade que se constate na visita sobre o manifestado ou rexistrado, recollerase na acta.

9. Actuacións de comprobación e verificación

Nas visitas de inspección verificarase o cumprimento dos seguintes aspectos:

I. Supervisión das instalacións

O persoal inspector realizará un percorrido polas instalacións e un exame ocular das mesmas, co obxecto de comprobar:

1. O nivel de accesibilidade, de seguridade e de hixiene e orde das instalacións no interior e exterior do centro para comprobar o uso das instalacións segundo as autorizacións concedidas en función do proxecto achegado. Comprobarase que non se están utilizando espazos non autorizados inicialmente ou en posteriores modificacións substanciais e que estes espazos son utilizados coa finalidade para a que foron autorizados.
2. O estado de conservación das instalacións e do equipamento das distintas dependencias do centro, así como a adecuación do mesmo ás características das persoas usuarias.
3. A existencia de sinalización de emerxencias e que as vías de evacuación son transitables e se atopan libres de obstáculos, así como que o centro conta cun plan de emerxencias ou autoprotección debidamente implantado.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





II. Verificación dos recursos humanos

As comprobacións documentais sobre o grado de cumprimento da normativa en materia de recursos humanos versarán sobre os seguintes aspectos:

- A modalidade de contratación e a xornada laboral (contratos)

Respecto ao persoal voluntario, verificarase que se cumpre a Lei 10/2011, de 28 de novembro, de acción voluntaria, concretamente a existencia de póliza de seguro, que cubra tanto os danos ocasionados ás persoas voluntarias, como a terceiros no exercicio da actividade de voluntariado, e que a incorporación da persoa voluntaria á entidade formalizouse por escrito, mediante acordo ou compromiso co contido que establece dita Lei.

- A existencia de persoal cualificado e persoal de servizos xerais, segundo as ratios esixidas na normativa específica de cada centro de inclusión e emerxencia social.

- A cualificación mínima do persoal de dirección que deberá ser de diplomatura universitaria na rama social ou experiencia mínima de tres anos de traballo con colectivos das mesmas características que as persoas usuarias do centro.

- Os ITA

- A efectiva substitución de baixas.

- As titulacións do persoal do centro.

- O grao de estabilidade no posto.

- A verificación das tarefas desenvolvidas polo persoal técnico e persoal de atención directa contratado.

Así mesmo, recabarase información sobre as reunións de coordinación entre o director do centro e o distinto persoal profesional implicado, psicólogo, pedagogo, educador social, técnico de integración social, traballador social, etc.).

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





III. Comprobación da rateo

O persoal inspector verificará o cumprimento das ratios de persoal establecidas para cada tipo de centro a xornada completa en función do número de usuarios.

Todos os centros:

Persoal de dirección cunha cualificación mínima de diplomatura universitaria na rama social ou experiencia mínima de tres anos de traballo con colectivos das mesmas características que as persoas usuarias do centro.

Albergues:

Unha persoa técnica con titulación na área de servizos sociais para a atención directa as persoas usuarias.

Centros de acollida e inclusión:

Programa de acollida básica:

- Unha persoa titulada na área de servizos sociais que poderá exercer a función de dirección do centro.
- Nos centros de máis de 12 prazas, unha persoa técnica superior en integración social, cunha rateo de 0,05 persoal traballador a xornada completa por persoa usuaria, cun mínimo dun persoal técnico.
- Cando o centro, en vez do persoal técnico en integración social, conte cunha persoa técnica, como mínimo diplomada universitaria na área social e cun perfil profesional adaptado ás problemáticas sociais específicas das persoas usuarias do centro, valorarase como unha mellora na atención, polo que se dará por cumprido o requisito da ratio a estes efectos.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





- Cando residan persoas en situación de dependencia requirirase que o persoal de atención directa conte coa cualificación axeitada a dependencia da persoa usuaria.

Programa social de apoio a procesos terapéuticos de rehabilitación de distintas adiccións

- Unha persoa técnica con titulación na área de servizos sociais, que poderá exercer a función de dirección do centro, e que deberá contar con formación específica en terapias de rehabilitación de substancias aditivas.
- Unha persoa con formación en terapias de rehabilitación de substancias aditivas.

Programa de transición á vida autónoma

Estes poderán contar cunha persoa educadora social ou persoal monitor capacitado en número suficiente para desenvolver as actividades programadas, segundo as características e necesidades das persoas usuarias as que se dirixa.

Comedores sociais.

Estes contarán cunha persoa titulada en traballo social durante un mínimo de catro horas á semana, responsable da valoración, asesoramento e derivación das persoas usuarias cara aos recursos normalizados.

Centros de atención social continuada.

O cadro de persoal deberá garantir as necesidades do servizo a través de servizos profesionais propios ou ben acordados mediante documento formalizado para tal efecto, con asociacións que traballen no ámbito da inclusión social.

Centros de día para a inclusión social/Servizo de apoio á inclusión sociolaboral

-Estes contarán con persoal monitor especializado nas áreas técnicas e ocupacionais propias das actividades prelaborais que se vaian desenvolver, cunha ratio de 0,07 por persoa usuaria, cun mínimo de unha persoa monitora.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





IV. Supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

A seguinte documentación esixida pola normativa de aplicación deberá estar exposta para coñecemento das persoas usuarias:

- Permiso de inicio de actividades.
- Tarifa ou prezos dos servizos básicos e de se lo caso, complementarios.
- Regulamento de réxime interno ou normas de funcionamento visados polo órgano competente da administración en materia de autorización e inspección de servizos sociais.
- Anuncio indicativo da existencia dun libro de reclamacións a disposición das persoas usuarias.
- Horarios e períodos de funcionamento do centro.

Do Regulamento de réxime interno se lle entregará unha copia a cada persoa usuaria.

A entidade deberá ter contratada unha póliza de seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura das indemnizacións ás persoas usuarias e sinistros do edificio, así como deberá estar ao corrente no seu pagamento.

A entidade contará cun libro de rexistro (ou rexistro informático) de persoas usuarias debidamente actualizado, no que se inclúa o nome da persoa, a data de alta, a data de baixa, o motivo da baixa e tipoloxía.

O persoal inspector verificará a existencia de contratos de prestación de servizos/aceptación de ingreso asinados con todas as persoas usuarias ou cos representantes legais, ou autorización xudicial de ingreso no seu caso, nos que quede constancia do importe a abonar pola persoa usuaria polos servizos prestados ou a gratuidade destes, compromiso de participar nun proxecto de inserción encamiñado ao logro da súa incorporación social e laboral (se así se esixe segundo a tipoloxía de centro), así como o coñecemento e aceptación das normas de funcionamento do centro.

Así mesmo, comprobarase a existencia de facturas e/ou recibos emitidos polos servizos prestados, no caso de que as persoas usuarias realicen algunha aportación, e que os importes cobrados se corresponden cos establecidos na relación de prezos exposta no cen-

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





tro, así como cos fixados no contrato de prestación de servizos asinado coa persoa usuaria.

O persoal inspector supervisará a autorizacións expresas para o tratamento de datos, imaxes ou utilización de cámaras).

Así tamén, comprobarase a existencia de caixa de suxestións e o tratamento que se fai das suxestións depositadas e poderá verificarse o nivel de satisfacción das persoas usuarias, mediante a realización de entrevistas que poden ter carácter privado cando o persoal inspector o considere oportuno.

O horario de apertura e peche das instalacións, segundo a tipoloxía de que se trate, deberá cumprir o establecido na normativa de aplicación e comprobarase se conta cun horario máis intenso ou complementario cando as circunstancias climatolóxicas ou de outro tipo o aconsellan.

Os datos que figuran no RUEPSS referidos a localización do centro, dirección e persoal do centro, carteira de servizos, ocupación do centro, prezos e instalacións, deberán estar actualizados. É responsabilidade da entidade titular do centro manter permanentemente actualizado os datos que figuran neste rexistro, ben a través da modificación dos datos por eles mesmos ou ben mediante a comunicación ao servizo de inspección no caso de tratarse de datos cuxa modificación corresponda á Administración.

A entidade contará cun libro de reclamacións a disposición das persoas usuarias con follas autocopiativas por triplicado, e/ou dun procedemento que garanta a xestión das queixas presentadas.

No taboleiro da base operativa do programa informarase da súa dispoñibilidade e proporcionaráselles ás persoas usuarias (familias e persoas que cun interese lexítimo) que desexen presentar unha reclamación polo funcionamento do programa. Entregaráselle a persoa reclamante unha copia da reclamación presentada, e remitirase outra das copias, xunto cun informe do sucedido e das medidas adoptadas ao respecto, ao servizo de inspección nun prazo máximo de 3 días hábiles.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





A remisión debe realizarse de forma electrónica, de acordo co establecido na Orde de 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (códigos do procedemento BS105A e BS105B).

A presentación pode facerse no Rexistro Electrónico Xeral dispoñible a través da sede electrónica da Xunta de Galicia no enderezo <https://sede.xunta.gal/>. O código de identificación da unidade que tramita o expediente é **A12X01287**.

V. Supervisión do funcionamento do centro e a metodoloxía de intervención coas persoas usuarias.

1.Servizos básicos e complementarios:

O persoal inspector deberá comprobar que o centro oferta os servizos básicos establecidos na lexislación vixente, en función da súa tipoloxía e que estes, efectivamente se están prestando na intensidade axeitada.

Servizos básicos

Considéranse servizos básicos os seguintes:

Manutención: verificarase que o centro conta con dietas adaptadas ás necesidades das persoas usuarias e que estas dietas están supervisadas por persoal médico ou técnico en dietética ou nutrición.

Así mesmo, comprobarase a existencia de produtos de calidade, variados e en cantidade suficiente nos almacéns e cámaras de frío do centro, co fin de verificar que o centro garante as necesidades básicas de atención das persoas usuarias e que estes se atopan en bo estado e sen a data de caducidade vencida.

Respecto ao persoal de cociña, comprobarase que conta cos certificados de formación en hixiene alimentaria para manipuladores de alimentos. No caso de que o servizo de manu-

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





tención se preste a través dunha empresa concertada, verificarase a súa inscrición no Rexistro Galego Sanitario de Empresas e Establecementos alimentarios e a data da última visita de inspección xirada pola Consellería de Sanidade.

Servizo de roupeiro: Os centros, en función da súa tipoloxía, garantirán as necesidades básicas de roupa e calzado que poidan presentar as persoas usuarias.

Servizo de lavandería : O centro garantizará o lavado e pasado de ferro da roupa das persoas usuarias, sempre que esta non o poida realizar por si mesmo. Semanalmente ou cada vez que se produza un relevo de persoas usuarias procederase ao lavado da roupa da cama, lencería e toallas.

4. Servizo de atención social: O centro deberá realizar as actuacións e adoptar as medidas necesarias para garantir o acollemento da persoa usuaria, a súa adaptación ao centro e a súa integración na comunidade. Así mesmo, comprobarase que se realiza o seu seguimento social e no caso de que existan conflitos de convivencia deixárase constancia no seu expediente individual.

Tamén se comprobará que o centro asiste á dita persoa usuaria na tramitación da solicitude de valoración da dependencia polos equipos de valoración da administración autonómica e na realización dos demais trámites administrativos que precise (empadronamento no centro, solicitude de axudas, pensións...).

Atención das necesidades educativas, sociais, de saúde e de integración que se precisen e para preservar a autonomía persoal: No caso dos centros de acollida e de día deben ofrecer unha programación de actividades suficiente e variada para evitar a pasividade, fomentar a autoestima e potenciar a autonomía das persoas usuarias.

Servizos complementarios (poden estar vinculados funcionalmente a calquera tipoloxía de centro).

Servizo de unidade de hixiene: O centro disporá dunhas dependencias específicas nas que se presten como mínimo, servizos de duchas, roupeiro e lavandería, a persoas que sen ser

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





usuarias do centro, acrediten unha situación persoal, social ou familiar que así o xustifique.

Servizo de unidade de rúa: O centro disporá de persoal que teña como función asegurar a atención ao colectivo de persoas sen teito que se atope na rúa, derivándoos cara aos distintos recursos normalizados. O funcionamento do servizo debe ser continuado.

2.Documentación mínima:

O persoal inspector verificará a existencia dun expediente administrativo para cada persoa usuaria no que conste como mínimo a seguinte documentación:

- Informe de derivación das persoas usuarias, cando procedan de entidades de iniciativa social ou dos servizos comunitarios municipais.
- Documentación acreditativa da situación de risco ou exclusión social da persoa usuaria, agás que conste no expediente informe de derivación.
- Identificación da persoa usuaria.

3. Proxecto individualizado de inclusión social ou sociolaboral:

Naqueles centros que nos que para permanecer neles as persoas usuarias deben contar cun proxecto de inclusión social ou sociolaboral, verificarase que ditas persoas asinan e realizan as actividades incluídas no seu proxecto individualizado de inclusión social ou sociolaboral.

-Cada persoa usuaria terá unha persoa profesional de referencia responsable do deseño a elaboración do proxecto e do apoio e titorización do seu proceso.

-Tras a acollida, dita persoa profesional de referencia realizará para cada persoa usuaria un estudo diagnóstico de carácter interdisciplinar. As propostas de intervención basearanse na información recadada sobre a persoa usuaria e contando coa participación activa desta.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





-As actividades do proxecto axustaranse ao perfil, potencialidades e intereses da persoa usuaria, e considerará os recursos do contorno (formativos, sanitarios, educativos, etc.).

Contido do proxecto

O proxecto individualizado deberá conter:

- Datos sobre aspectos persoais, sociais e familiares.
- Datos formativos e laborais, habilidades e intereses da persoa usuaria así como unha avaliación funcional, física, mental e sociofamiliar desta.
- Proposta de intervención e obxectivos sociolaborais, educativos e de desenvolvemento persoal a acadar.
- Ámbitos de intervención, tipoloxía de actividades a realizar no proceso e recursos da comunidade a utilizar previsiblemente.
- Avaliación e temporalización do cumprimento dos obxectivos incluídos no proxecto.
- Axustes e seguimentos realizados pola persoa responsable durante o seu desenvolvemento.

Etapas do proceso

Primeira etapa. Establecerase un marco de traballo entre o persoal profesional e a persoa usuaria, que será a protagonista do seu proceso e da toma de decisións e asinará o compromiso da súa participación.

Segunda etapa. As actuacións dirixíranse, á cobertura das necesidades detectadas nos diferentes ámbitos. Procederase á realización de actividades preformativas, de educación básica e social para a capacitación persoal e social da persoa usuaria (alfabetización, educación para a saúde, etc.).

De xeito complementario, o proceso da persoa incluírá de ser o caso, actividades para a capacitación ocupacional e mellora da empregabilidade, basicamente de tipo formativo prelaboral e/ou laboral.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





Terceira etapa. Centrarase en accións de información, activación e motivación da persoa co obxectivo de acadar a súa integración social, previr a exclusión e a súa inserción laboral.

O proxecto de inclusión social deberá deseñarse no prazo máximo dun mes dende o ingreso e debe ser obxecto de revisión e avaliación continuas, procurando realizar todos os axustes e modificacións que sexan precisos durante o seu desenvolvemento coa finalidade de acadar os obxectivos establecidos no proceso de cada persoa usuaria.

Os seguimentos que realice a persoa profesional de referencia serán máis ou menos frecuentes segundo a necesidade de apoio e titorización que requira a persoa usuaria.

Durante o proceso, a persoa profesional de referencia deberá facer as derivacións oportunas da persoa usuaria aos recursos ou servizos de titularidade pública ou privada que sexan de interese para acadar os obxectivos previstos.

O proxecto de inclusión social ou sociolaboral levarase a cabo, sempre que sexa posible, no seo da comunidade favorecendo a normalización e integración social da persoa usuaria.

VI. Protocolos de actuación

Os centros de servizos sociais deberán dotarse de protocolos que regulen a actuación do distinto persoal profesional co obxecto de normalizar os procedementos de actuación e evitar comportamentos desaxeitados. Os protocolos son documentos que recollen de forma estandarizada os procesos de funcionamento rutineiros dos centros e dos programas, asegurando un mínimo de calidade e axustándose aos criterios de boa praxe profesional do sector do que se trate así deberán contar cos seguintes:

Acollida e adaptación ao centro. O seu contido comprenderá a recepción, presentación, información e orientación na chegada. Este protocolo comprenderá as medidas a adoptar polo centro para que a persoa usuaria se sinta cómoda e integrada. Incluírse neste o acompañamento a persoa usuaria e a familia a coñecer a súa habitación e no seu caso,

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





quen o acompañe no cuarto. Así mesmo, detallará a información que se facilitará á persoa usuaria e a familia, entre a cal estará o horario de atención do persoal técnico das distintas áreas ás familias de referencia.

Emerxencia sanitaria. Este protocolo abarcará as actuacións a seguir ante unha situación de emerxencia sanitaria, incluíndo o procedemento de actuación no caso de derivación a centro hospitalario, o cal comprenderá a obriga de informar inmediatamente aos familiares de referencia. O persoal que acompañe á persoa usuaria ao centro hospitalario, deberá permanecer neste ata que cheguen os familiares, podendo fixarse un prazo de tempo máximo. Así mesmo, fixará a documentación mínima que o centro facilitará ao hospital no momento da derivación que incluírá, en todo caso, informe médico actualizado da persoa usuaria.

Suxestións, queixas e reclamacións. O contido deste abarcará o procedemento de xestión das suxestións, queixas e reclamacións das persoas usuarias ou dos seus familiares. Este procedemento incluírá a avaliación da suxestión ou reclamación, a elaboración dun informe do acontecido que incluírá as medidas correctoras e preventivas adoptadas, así como a comunicación á persoa que presentou a suxestión ou reclamación. No caso de reclamacións, incluírase a obriga de remisión da mesma ao Servizo de Inspección no prazo máximo de 3 días hábiles xunto cun informe sobre o sucedido e as medidas adoptadas ao efecto.

Baixa no centro. Este comprenderá os trámites a seguir no caso de que a persoa usuaria cause baixa no centro, xa sexa voluntariamente, por defunción ou pola concorrencia dunha causa de resolución prevista no contrato de prestación de servizos ou no regulamento de réxime interior. No momento da baixa da persoa usuaria o centro faralle entrega das súas pertenzas, segundo o inventario realizado no ingreso. Tamén se especificará o tempo durante o cal, no caso de non recoller as súas pertenzas cando abandona o centro, o tempo que estarán dispoñibles nas instalacións.

Non será preciso que dispoñan dos protocolos mencionados os albergues, comedores sociais, centros de atención social continuada e centros de inclusión de transición á vida au-

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





tónoma, tendo en conta a tipoloxía dos seus destinatarios. Non obstante, deberán contar, en todo caso, co protocolo de, emerxencias sanitarias e de suxerencias e reclamacións.

VII. Supervisión de subvencións e verificación do cumprimento dos contratos ou convenios asinados coa Consellería de Política Social

Os centros de inclusión e de emerxencia social de titularidade de entidades privadas de iniciativa social, perceptoras das subvencións convocadas anualmente para este tipo de centros, serán obxecto de inspección para a comprobación en xeral da execución da actividade subvencionada, segundo o recollido no plan anual de inspección.

A estes efectos, comprobarase a execución da subvención concedida, así como que se publicitan as actuacións subvencionadas nas instalacións.

No caso de entidades que teñan asinados convenios ou contratos coa Consellería, de Política Social constatarase ademais do establecido neste protocolo, o cumprimento dos pregos de prescricións técnicas e da oferta presentada polo adxudicatario, especialmente verificarase o cumprimento das ratios de persoal ofertadas, a contratación de persoal de todas as categorías laborais ofertadas, así como que se prestan os servizos básicos e complementarios ofertados.

No caso de que se constaten incumprimentos deixarase constancia en acta e porase en coñecemento da Dirección Xeral de Inclusión Social, coa finalidade de que adopte as medidas procedentes de acordo co establecido na orde de convocatoria da dita subvención.

10. Xestión de denuncias.

As denuncias recibidas no Servizo de Inspección de Servizos Comunitarios e Inclusión Social poderán ser presentadas mediante comparecencia persoal, correo ordinario, correo electrónico, telefonicamente ou segundo o procedemento regulado na Orde de 12 de xaneiro de 2021, pola que se regula a presentación e a comunicación das

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





reclamacións en materia de servizos sociais (códigos de procedemento BS105A e 105B).

Se a denuncia se realiza presencial ou telefonicamente redactarase unha dilixencia cos datos identificativos da persoa que denuncia e dos feitos relevantes extraídos da conversa.

En todo caso, a persoa denunciante debe identificarse. As denuncias anónimas soamente serán atendidas de oficio, cando pola existencia de outras informacións concorrentes ou feitos conexos, poidan apreciarse nestas indicios de veracidade sobre os feitos denunciados.

Unha vez aberto expediente da queixa-denuncia, realizarase unha visita de inspección ao centro ou solicitarase un informe a este sobre o particular. Na visita contrastarase a información subministrada mediante a inspección ocular, consulta documental e toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada se redactará unha acta e se remitirán os requirimentos necesarios cando proceda.

O servizo de inspección poderá solicitar un informe aos responsables da entidade titular con anterioridade á visita de inspección ou despois da efectuar esta.

Unha vez elaborado o informe polo persoal inspector, contestarase á persoa denunciante informándoa sobre a efectiva constatación ou non dos feitos denunciados e se é o caso sobre as medidas adoptadas ao efecto.

Para consultar os servizos que presta a Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais, coñecer os seus compromisos de calidade e realizar calquera consulta ou presentar calquera reclamación sobre o seu funcionamento pode dirixirse ao seguinte enderezo web:

<https://politicasocial.xunta.gal/gl/recursos/asesoria-virtual-de-entidades>

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es



A subdirectora xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais
Mercedes Dolores Cardelle Espasandín

A secretaria xeral técnica
María Francisca Gómez Santos

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es

