

III. OUTRAS DISPOSICIÓNS

CONSELLERÍA DE POLÍTICA SOCIAL

RESOLUCIÓN do 24 de xaneiro de 2022 pola que se publica a Resolución do 23 de xaneiro de 2022 pola que se aproba o Plan de inspección de servizos sociais de Galicia para o ano 2022 e a rendición da avaliación do ano 2021.

O título VIII da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, recolle os mecanismos de control e garantía pública do Sistema galego de servizos sociais.

No artigo 59, a lei atribúe á Xunta de Galicia a competencia sobre o Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais, a autorización e acreditación de centros, servizos e programas sociais, o asesoramento e a asistencia técnica ás entidades e institucións que participen na prestación dos servizos sociais, a supervisión e avaliación da calidade na prestación dos servizos sociais, e o exercicio das potestades inspectora e sancionadora.

Pola súa banda, o 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, establece no seu artigo 40 que están suxeitas á inspección de servizos sociais todas as entidades que desenvolvan servizos sociais no ámbito xeográfico da Comunidade Autónoma de Galicia.

De acordo co disposto no artigo 42 deste decreto, a actividade inspectora organízase de conformidade coas directrices e coas prioridades acordadas no plan anual de inspección aprobado pola persoa titular da consellería competente en materia de servizos sociais.

O Plan de inspección debe fixar 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.

Polo exposto, o Plan de inspección constitúe o marco de actuación da Inspección de Servizos Sociais en Galicia en cada exercicio, establecendo obxectivos xerais e específicos de cada unha das áreas estratéxicas e integrando as actuacións que vai realizar a Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais para o cumprimento dos obxectivos de mellora da calidade dos servizos sociais e a garantía dos dereitos das persoas usuarias dos distintos centros, servizos e programas que prestan servizos sociais.



Non obstante, esta planificación debe conciliarse con outras actuacións acordadas pola consellería, ou que deriven de necesidades sobrevidas derivadas de circunstancias excepcionais ou da tramitación das queixas que presenten as persoas usuarias dos servizos.

O Plan de inspección para o ano 2022 segue unha liña coherente coas actuacións priorizadas nos últimos anos, en relación coa garantía dos dereitos das persoas usuarias e procurando o incremento da calidade nos servizos desenvolto polas entidades prestadoras de servizos sociais, orientándose tamén, mentres persista a situación sanitaria actual provocada pola COVID-19, a dar a oportuna resposta ás demandas da cidadanía e das institucións públicas neste aspecto.

A cooperación con outros órganos da Administración pública e con todos os poderes públicos será un principio básico de actuación da actividade inspectora. Como manifestación concreta desta cooperación administrativa e dada a situación provocada pola COVID-19, realizáronse no ano 2021 inspeccións conxuntas a centros residenciais coa Inspección da Consellería de Sanidade.

Así mesmo, os contratos e convenios realizados pola Consellería de Política Social con entidades privadas serán tamén obxecto de seguimento, e reforzase a supervisión do destino das axudas e subvencións concedidas ás persoas en situación de dependencia e en risco de exclusión social.

Este plan elaborouse tras consultar os centros directivos e unidades administrativas da Consellería de Política Social competentes en cada unha das distintas áreas sociais, e tendo en conta o resultado da avaliación do Plan de inspección do ano anterior, que se incorpora no anexo desta resolución.

O Plan aprobado publícase no *Diario Oficial de Galicia* co fin de afondar no principio de transparencia na actuación inspectora, e de darlle a máxima difusión ao seu contido polo elevado interese social que suscitan os temas que aborda. A crecente exigencia cidadá do control público da actividade das administracións recomenda esta publicación, sobre todo tendo en conta que a Consellería de Política Social, órgano competente na Inspección de Servizos Sociais, é a encargada de controlar que os centros, servizos e programas de servizos sociais cumpran coa normativa aplicable en materia de servizos sociais e garantan unha atención de calidade ás persoas usuarias, que en moitos casos deben gozar dunha especial protección.



Polo exposto, e de conformidade co establecido no artigo 42 do 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,

RESOLVO:

Publicar a Resolución do 23 de xaneiro de 2022 pola que se aproba o Plan de inspección de servizos sociais de Galicia para o ano 2022, que figura como anexo I a esta resolución, xunto cos datos da avaliación do Plan de inspección de servizos sociais de Galicia do ano 2021, que figuran como anexo II.

Santiago de Compostela, 24 de xaneiro de 2022

Fabiola García Martínez
Conselleira de Política Social

ANEXO I**Resolución do 23 de xaneiro de 2022 pola que se aproba
o Plan de inspección de servizos sociais de Galicia para o ano 2022****Primeiro. *Ámbito de aplicación***

A Inspección de Servizos Sociais exerce as súas facultades sobre todas as entidades, centros, programas e servizos que desenvolven actividades de servizos sociais na Comunidade Autónoma de Galicia, sexan de carácter público ou privado, con independencia da existencia, ou non, de ánimo de lucro, do réxime de intervención administrativa que se lles exixa para a súa posta en funcionamento, da denominación formal da actividade, así como do lugar onde a entidade titular ou xestora teña a súa sede ou domicilio legal.

Segundo. *Fins e obxectivos específicos*

A Inspección de Servizos Sociais ten como fin verificar o estrito cumprimento da normativa aplicable nesta materia, de xeito que se garantan os dereitos das persoas usuarias e se procure a mellora continua da calidade nos servizos sociais que se lles presten á cidadanía no territorio de Galicia.



Para isto, márcanse os seguintes obxectivos específicos:

a) Velar polo respecto dos dereitos das persoas usuarias dos servizos sociais, en especial daquelas persoas que reciben servizos de atención residencial.

b) Velar polo axeitado emprego das axudas e subvencións concedidas, e polo cumprimento das cláusulas contractuais e dos convenios asinados pola Consellería de Política Social nesta área.

c) Propoñer medidas para incrementar a eficiencia da oferta de servizos sociais existente e a súa adaptación á conxuntura socioeconómica.

d) Promover a cooperación e coordinación administrativa tanto cos demais órganos de Administración xeral e institucional da Xunta de Galicia, como con outras administracións públicas e cos demais poderes públicos co obxectivo de dar unha solución integral e máis eficaz aos problemas prácticos nos que a cidadanía demanda a protección dos seus dereitos.

Terceiro. *Vixencia*

A vixencia deste plan estenderase ata o 31 de decembro de 2022. De ser preciso, prorrogase de forma tácita ata a entrada en vigor do seguinte plan de inspección.

Cuarto. *Principios reguladores*

A Inspección de Servizos Sociais desempeña as funcións que lle son propias con suxeición aos seguintes principios informadores:

a) Capacidade e competencia profesional, con sometemento pleno á lei e ao dereito, ética, rigor, eficacia, obxectividade e imparcialidade no desenvolvemento da función inspectora.

b) Planificación do traballo, coherencia e sistematización, sen prexuízo de que pola súa transcendencia e urxencia existan necesidades sobrevidas.

c) Xerarquía, debendo cumprir as instrucións e ordes de servizo ditadas polo órgano competente para iso.

d) Reserva e confidencialidade das actuacións, así como respecto da documentación con orixe e destino na Inspección de Servizos Sociais.



e) Coordinación e traballo en equipo que garanta a homologación e homoxeneidade de criterios, en todos os seus ámbitos de actuación.

f) Cultura da calidade nas súas actuacións, para promover a mellora continua do nivel de calidade na prestación dos servizos das entidades, servizos, centros e programas de servizos sociais, de modo que a atención das persoas usuarias sexa máis humana, eficaz e orientada á satisfacción das súas necesidades.

g) Carácter asesor e orientador das entidades, servizos, centros e programas de servizos sociais de Galicia.

h) Cooperación interadministrativa.

Quinto. *Funcións da Inspección de Servizos Sociais*

De conformidade co artigo 73 Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, son funcións da Inspección de Servizos Sociais:

a) Verificar o cumprimento dos requisitos e das condicións exigibles para a prestación e o funcionamento dos servizos de conformidade coa súa normativa sectorial específica e mais para a acreditación en materia de servizos sociais.

b) Velar polo respecto dos dereitos das persoas usuarias dos servizos sociais.

c) Controlar o cumprimento da normativa vixente e o nivel de calidade dos servizos sociais que se presten no territorio de Galicia, podendo formular propostas de mellora na calidade dos servizos sociais.

d) Asesorar, no exercicio das actuacións de inspección, as entidades prestadoras de servizos sociais titulares ou xestoras de centros, programas ou servizos e as persoas usuarias ou os seus representantes legais sobre os seus respectivos dereitos e deberes e sobre a forma de cumprir as disposicións vixentes sobre a materia.

e) Emitir informe sobre o destino e a adecuada utilización das subvencións e axudas públicas percibidas por persoas físicas ou xurídicas en materia de servizos sociais, así como sobre calquera outra axuda económica articulada a través de convenios, contratos ou outras figuras establecidas na normativa vixente.

f) Recibir e investigar queixas e reclamacións.



g) Emitir informes e propoñer a iniciación de expedientes sancionadores, a adopción de medidas cautelares, a clausura ou o cesamento definitivo de servizos, centros e programas, a suspensión ou o cesamento temporal de servizos, centros e programas, a revogación das autorizacións e das resolucións ditadas no procedemento de comprobación no caso de servizos suxeitos a declaración responsable, así como a revogación e suspensión das acreditacións concedidas.

h) Todas aquelas funcións que lle encomende a lei ou a súa normativa de desenvolvemento.

Sexto. *Liñas estratéxicas de actuación para o ano 2022*

1. Liña 1: información e asesoramento en materia de rexistro e autorización de entidades, centros, servizos e programas de servizos sociais.

Para o ano 2022 establécense os seguintes obxectivos:

a) A actualización permanente do Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais (RUEPSS, no sucesivo), co fin de garantir a máxima transparencia para a cidadanía en canto ás entidades, centros e programas de servizos sociais existentes en Galicia.

b) A actualización que sexa precisa dos contidos da Asesoría Virtual de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais, como medio para facilitar o coñecemento polas entidades sobre as funcións e actividades que se realizan desde a inspección.

c) O reforzo dos labores de asesoramento ás entidades para o cumprimento da normativa vixente no relativo á posta en marcha de centros, programas ou servizos, e ao adecuado funcionamento destes.

d) A realización de visitas de inspección para a concesión da autorización de inicio de actividades e para autorizar as modificacións substanciais e os cesamentos de actividades, cando sexa o caso.

e) Informar e asesorar as entidades prestadoras de servizos sociais e o seu persoal, do cumprimento da normativa de aplicación e das medidas a adoptar para mellorar a calidade da atención nos centros, programas e servizos en funcionamento.



2. Liña 2: inspección e garantía de dereitos.

Nesta liña fíxanse como obxectivos para o ano 2022:

a) O envío de instrucións e documentación para a elaboración do control de legalidade á totalidade de centros e programas autorizados, agás aos centros de xestión propia da Xunta de Galicia, a aqueles que dependen da Axencia Galega de Servizos Sociais e do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, e aos programas de titularidade municipal.

b) A inspección de entidades, centros, servizos e programas de servizos sociais.

c) A tramitación do 100 % das denuncias, queixas e reclamacións recibidas, realizando visita de comprobación dos feitos denunciados, se é o caso, e dando resposta ás persoas interesadas en todos os casos.

d) Así mesmo, serán obxecto de especial seguimento os centros e servizos que fosen obxecto en anos anteriores de sanción administrativa en materia de servizos sociais. Ao mesmo tempo serán obxecto de especial seguimento os centros, servizos e programas sobre os que se presentou queixa, denuncia ou reclamación.

Nas visitas de inspección incidirase especialmente en:

– A garantía dos dereitos das persoas usuarias en centros residenciais para persoas en situación de dependencia, e para menores.

– A detección e intervención en caso de malos tratos, tanto físicos, emocionais, de abandono ou de negligencia.

– A protección das persoas coa capacidade modificada. En especial, a comunicación á autoridade xudicial ou administrativa competente, cando sexa exixible, o ingreso ou a saída dos centros de servizos sociais das persoas usuarias; e dar inmediata conta, no caso de incapacidade sobrevida de persoas usuarias, ao Ministerio Fiscal por parte da dirección do centro.

– A racionalización do uso de suxeicións físicas e químicas nos centros de servizos sociais, e a súa correcta aplicación e retirada.



– O cumprimento da proporción mínima de persoal exixible a cada tipo de centro ou programa.

– A verificación do cumprimento da ocupación máxima dos centros conforme a tipoloxía de centro e a capacidade máxima autorizada.

e) Así tamén se incidirá na garantía dos dereitos das persoas usuarias do servizo de axuda no fogar, en especial no que se refire a:

– O cumprimento da proporción mínima de persoal técnico coordinador, por parte das entidades que prestan o servizo.

– O seguimento efectivo da prestación, que o persoal técnico debe realizar nos domicilios das persoas usuarias, velando que o persoal auxiliar realiza as tarefas deseñadas para cada usuario/a.

f) O asesoramento e inspección dos servizos comunitarios no que se refire á aplicación das disposicións do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento.

3. Liña 3: calidade e acreditación.

Durante o ano 2022 acometeranse as seguintes actuacións:

a) A análise do grao de implantación dos protocolos mínimos de funcionamento nos centros, programas e servizos, de conformidade co que se establece nos protocolos de inspección aprobados en cada área.

b) A actualización dos protocolos de inspección de Servizos Sociais en cada área.

4. Liña 4: formación e capacitación.

Esta liña de actuación abordará as necesidades formativas tanto do persoal de nova incorporación como a formación continua do persoal que xa desempeña as funcións de inspección.

Así, realizarase una nova edición do curso de Inspección de Servizos Sociais en materias relacionadas cos diversos aspectos do desenvolvemento da actividade inspectora.



Así mesmo, facilitarase a participación nas accións formativas impartidas por outras entidades públicas ou privadas.

Liña 5: mellora e renovación da normativa en materia de servizos sociais.

Participar e asesorar na elaboración dos anteproxectos normativos nos que se solicite a dita participación.

Sétimo. *Metodoloxía*

1. As funcións de información e asesoramento ás entidades instrumentáanse mediante:

a) O asesoramento e recomendacións en relación cos regulamentos de réxime interior dos distintos centros e programas e o seu posterior visado, a resolución de consultas das persoas interesadas e das entidades prestadoras de servizos sociais que desexan pór en funcionamento novos servizos, en relación co deseño, a autorización de centros, programas e servizos; e sobre a mellora da calidade dos servizos sociais en relación con aqueles que xa están en funcionamento.

b) A aplicación de sistemas de avaliación cuxos resultados orienten as directrices que se vaian adoptar na prestación da atención ás persoas usuarias e ás súas familias.

2. A función de garantía dos dereitos das persoas usuarias comprende as actividades de información e asesoramento ás persoas usuarias dos servizos sociais de cara a garantir o respecto dos seus dereitos.

Así mesmo, as persoas usuarias poderán remitir directamente queixas e reclamacións á unidade de Inspección de Servizos Sociais co fin de que as avalíe e, cando proceda, realice as actuacións oportunas. Do resultado das actuacións realizadas darase conta á persoa interesada no prazo máis breve posible.

3. As funcións de control da legalidade vixente instrumentaranse a través de:

a) A realización de controis da documentación referida aos servizos sociais en funcionamento, en aspectos relacionados ao mantemento das instalacións, pólizas de seguros, carteira de servizos e recursos humanos empregados. Promoverase o cumprimento desta obriga mediante medios electrónicos.



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

c) A realización de informes de inspección e requirimentos dirixidos ás entidades para a emenda de deficiencias detectadas e/ou recomendacións en torno á mellora dos servizos.

d) A proposta da adopción de medidas preventivas e/o provisionais, de clausura de centros, de suspensión de actividades e de inicio de expedientes sancionadores.

4. A función de control do financiamento público instrumentase a través de:

a) A emisión de informes sobre a contratación de servizos, á concesión de subvencións ou doutras fórmulas de financiamento público, así como sobre o funcionamento dos servizos sociais contratados e o cumprimento das condicións ofertadas.

b) A realización de visitas e informes para a verificación das condicións de desenvolvemento dos servizos, de emprego das axudas e da avaliación dos resultados acadados con elas.

5. Así mesmo, a unidade de Inspección de Servizos Sociais, ademais da colaboración permanente coas demais unidades da Consellería de Política Social, poderá colaborar con outros órganos ou organismos da Xunta de Galicia ou doutras administracións públicas no exercicio das competencias que ten atribuídas. En especial:

a) A colaboración coa Dirección Xeral de Saúde Pública en aspectos relacionados coas condicións dos comedores, cociñas, almacéns e locais de manipulación de alimentos.

b) A colaboración coa Inspección de Servizos Sanitarios en canto á atención sanitaria prestada nos centros, ao almacenamento de medicamentos, utilización da tarxeta sanitaria, consentimento asinado para delegar no centro as condicións e modalidade do servizo sanitario.

c) A colaboración co Instituto Galego de Consumo e da Competencia sobre os dereitos básicos das persoas consumidoras e usuarias, no dereito á información e á protección dos



intereses lexítimos económicos das persoas consumidoras, réxime de comprobación e servizos de atención á clientela.

d) A colaboración coa Inspección de Traballo e Seguridade Social no intercambio de información sobre aspectos que se detecten en canto a posibles incumprimentos da normativa laboral do persoal que presta servizos nos centros, servizos e programas de servizos sociais.

6. As visitas de inspección realizaranse segundo os seguintes criterios:

a) O persoal inspector poderá acceder libremente, sen previa notificación, e en calquera momento, a todos os centros de servizos sociais, á sede das entidades ou ás instalacións de referencia dos servizos ou programas. Non obstante, notificarase previamente a actuación no caso das visitas previas aos permiso de apertura de centros e nas inspeccións que se realicen aos servizos comunitarios dos concellos.

b) Durante a visita de inspección, o persoal inspector está facultado para acceder a todas as dependencias, para efectuar toda clase de comprobacións materiais, documentais, rexistras e contables, para entrevistarse con carácter privado cos/coas profesionais e coas familias/persoas usuarias ou seus representantes legais, e para realizar cantas outras actuacións conduzan a un mellor coñecemento dos feitos.

c) As visitas de inspección poderanse realizar en calquera momento, incluíndo horario nocturno, fin de semana e festivos. As inspeccións poderán ser referidas á totalidade do funcionamento do centro, ou sectoriais por determinados aspectos nos que conveña incidir.

7. Para o desenvolvemento da función inspectora e a actividade de acreditación dotarase a Inspección de Servizos Sociais do persoal e medios que resulten axeitados e garantan a colaboración dos restantes órganos, e contará co apoio e colaboración doutras administracións públicas con facultades inspectoras ou competencias para o efectivo exercicio das funcións inspectoras.

8. Unha vez finalizado o período de vixencia do plan levarase a cabo unha avaliación sobre as actuacións realizadas e o seu grao de cumprimento.



Oitavo. *Procedementos do Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais (RUEPSS)*

Tramitación electrónica dos procedementos xestionados pola unidade de Inspección de Servizos Sociais:

- a) Inscripción de entidades.
- b) Modificación de datos.
- c) Cambio de titularidade de centros e programas.
- d) Cambio de entidade xestora de centros e programas.
- e) Cancelación de entidades.

Noveno. *Procedementos de autorización de centros e programas de servizos sociais*

Tramitación electrónica dos procedementos xestionados pola unidade de Inspección de Servizos Sociais:

- a) Creación/construción de centros.
- b) Inicio de actividades de centros e programas.
- c) Modificación substancial de centros e programas.
- d) Cesamento de actividades de centros e programas.
- e) Rehabilitación de autorizacións.

No ano 2022 prevese a tramitación dos seguintes procedementos:

	Familia e menores	Maiores, discapacidade e dependencia	Servizos comunitarios e inclusión social	Total
Inicio de actividades	15	50	15	85



Décimo. *Liñas específicas de inspección para o ano 2022*

As liñas específicas de inspección para o ano 2022 desenvolveranse nas seguintes áreas:

- a) Familia e menores.
- b) Maiores, discapacidade e dependencia.
- c) Servizos comunitarios e inclusión social.

Décimo primeiro. *Liñas específicas nas áreas de familia e menores*

1. Familia.

Inspección do 100 % dos puntos de encontro familiar (PEF).

Nas visitas de inspección realizadas aos PEF titularidade da Xunta de Galicia que estean xestionados por outras entidades, de solicitarse pola Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica, verificarase o cumprimento do contrato administrativo asinado.

Do resultado destas visitas darase conta ao devandito centro directivo.

Provincia	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
A Coruña	3	3
Lugo	1	1
Ourense	1	1
Pontevedra	2	2
Total	7	7

2. Infancia.

a) Inspección do 52 % dos centros de atención á infancia: escolas infantís, puntos de atención á infancia, espazos infantís e ludotecas.

Así, incidirase especialmente en:

– A visita aos centros sancionados anteriormente, ou con denuncias reiteradas das cales se verificaron aspectos susceptibles de mellora, así como a aqueles que levan máis tempo sen inspeccionarse.



– O cumprimento das proporcións mínimas de persoal exixidas pola normativa aplicable a cada tipo de centro, e en que este posúa a formación requirida.

– A verificación do cumprimento da ocupación máxima dos centros conforme a capacidade máxima autorizada e a tipoloxía de centro autorizado.

– A implantación efectiva do currículo educativo das escolas infantís, en especial nos aspectos relacionados coa proposta pedagóxica.

– As condicións de seguridade dos centros.

– A garantía dos dereitos dos nenos e nenas e das familias.

Provincia	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
A Coruña	234	122
Lugo	78	40
Ourense	75	39
Pontevedra	194	100
Total	581	301

b) A emisión da totalidade dos informes que se requiran para a concesión de financiamento público a centros de atención á infancia.

3. Menores.

a) Inspección do 100 % dos centros de menores.

Provincia	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
A Coruña	23	23
Lugo	18	18
Ourense	16	16
Pontevedra	36	36
Total	93	93

b) Na inspección dos centros titularidade da Xunta de Galicia que estean xestionados por outras entidades, e os centros titularidade doutras entidades con prazas contratadas ou con convenio coa Consellería de Política Social, de solicitarse pola Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica verificarase o cumprimento do contrato ad-



ministrativo asinado. Do resultado destas visitas, así como das visitas realizadas a centros de menores titularidade da Xunta de Galicia de xestión propia, darase conta ao devandito centro directivo.

c) Así, incidirase especialmente na atención prestada aos/ás menores, velando pola garantía dos seus dereitos.

d) Así mesmo, impulsárase, na medida do posible, a adopción de medidas tendentes a mellorar a coordinación entre os equipos técnicos de menores das xefaturas territoriais e os centros en funcionamento.

e) Así tamén, impulsárase a realización dun modelo de regulamento de réxime interno para os centros de menores.

4. Subvencións e convenios.

a) Visitas para a posta en funcionamento de novas casas niño, proxectos destinados á atención de nenas e nenos de ata 3 anos de idade, e establecidas nos núcleos rurais en que non exista ningún outro recurso de atención continuada á infancia ata esta idade; así como o seguimento de proxectos aprobados en anos anteriores. A previsión é de realizar 80 visitas neste ámbito.

b) Outras inspeccións que se soliciten dende a Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica.

	Inspeccións previstas 2022
Casas niño	100 % das solicitadas
Outras subvencións e convenios	100 % das solicitadas

Décimo segundo. *Liñas específicas nas áreas de maiores, discapacidade e dependencia*

1. Maiores.

a) Durante o ano 2022 proseguirase o proceso de regularización dos centros de atención a persoas maiores e discapacidade que se detecten en funcionamento sen a preceptiva autorización.



b) Inspección do 80 % dos centros residenciais de persoas maiores (apartamentos tutelados, vivendas comunitarias, fogares residenciais e residencias).

Provincia	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
A Coruña	103	80
Lugo	79	65
Ourense	142	115
Pontevedra	76	63
Total	400	323

c) Inspección do 50 % dos centros de día de persoas maiores (centros de día e centros de día de alzhéimer).

Provincia	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
A Coruña	82	40
Lugo	48	25
Ourense	31	16
Pontevedra	83	41
Total	244	122

d) Os fogares/clubs (20 centros), dada a súa tipoloxía, non serán obxecto de inspección, salvo no caso de denuncia.

e) Así, incidirase especialmente en:

– O cumprimento das proporcións mínimas de persoal exixidas pola normativa aplicable a cada tipo de centro, e en que este posúa a formación requirida.

– A verificación do cumprimento da ocupación máxima dos centros conforme a capacidade máxima autorizada e a tipoloxía de centro autorizado.

– Na inspección dos centros titularidade da Xunta de Galicia que estean xestionados por outras entidades, e os centros titularidade doutras entidades con prazas contratadas pola Consellería de Política Social, de solicitarse pola Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade, verificarase o cumprimento do contrato administrativo. Do resultado destas visitas, así como das visitas realizadas a centros titularidade da Xunta de Galicia de xestión propia, darase conta ao devandito centro directivo.



– Nas visitas aos centros comprobarase as persoas que teñen libranza vinculadas á adquisición do servizo, remitíndose esta información á Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade.

2. Discapacidade.

a) Inspección do 52 % centros residenciais de persoas con discapacidade (apartamentos tutelados, vivendas/pisos tutelados, residencias de persoas con discapacidade adultas e residencias de persoas con discapacidade gravemente afectadas).

Provincia	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
A Coruña	41	20
Lugo	20	12
Ourense	18	10
Pontevedra	29	14
Total	108	56

b) Inspección do 41 % centros de atención diúrna de persoas con discapacidade (centros ocupacionais e centros de día).

Provincia	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
A Coruña	69	25
Lugo	15	8
Ourense	14	7
Pontevedra	49	20
Total	147	60

c) Así, incidirase especialmente en:

– O cumprimento das proporcións mínimas de persoal adecuada a cada tipo de centro e que este posúa a formación requirida.

– A verificación do cumprimento da ocupación máxima dos centros conforme a capacidade máxima autorizada e a tipoloxía de centro autorizado.

– Na inspección dos centros titularidade da Xunta de Galicia que estean xestionados por outras entidades, e os centros titularidade doutras entidades con prazas contratadas pola



Consellería de Política Social, de solicitarse pola Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade verificarase o cumprimento do contrato administrativo. Do resultado destas visitas, así como das visitas realizadas a centros titularidade da Xunta de Galicia de xestión propia, darase conta ao devandito centro directivo.

– En todas as visitas aos centros comprobarase a exactitude dos datos referidos ás libranzas vinculadas á adquisición destes servizos, segundo os datos remitidos pola Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade.

3. Subvencións e convenios.

a) Inspección das subvencións para a posta en funcionamento e desenvolvemento das casas do maior. Inspeccionarase o 100 % dos proxectos solicitados desde a Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade.

b) Outras inspeccións que se soliciten desde a Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade.

	Inspeccións previstas 2022
Casas do maior	100 % das solicitadas
Outras subvencións e convenios	100 % das solicitadas

Décimo terceiro. *Liñas específicas nas áreas de servizos comunitarios e inclusión social*

1. Servizo de axuda no fogar de entidades privadas.

a) Inspección a 100 empresas privadas de axuda no fogar, priorizando as visitas ás empresas que estean a xestionar programas de titularidade local e as que presten servizo a persoas usuarias de libranza vinculada ao servizo de axuda no fogar, neste último caso comprobarase que a prestación se destina á adquisición destes servizos, segundo as nóminas remitidas polas distintas xefaturas territoriais.

Núm. de programas SAF privados	Previsión entidades que se visitarán en 2022
213	100

b) Estímase a realización de 80 visitas domiciliarias para comprobar a efectiva adquisición dos servizos e as súas intensidades, así como a adecuación dos servizos establecidos



nos plans de atencións individuais e a supervisión e seguimento do servizo nos domicilios das persoas usuarias (daráselle prioridade aos domicilios que teñan concedida unha li-branza vinculada á adquisición do servizo e aqueles de persoas usuarias do sistema da dependencia que perciben os servizos a través de empresas xestoras dos programas de axuda no fogar dos concellos).

	Previsión visitas que se realizarán en 2022
Visitas domiciliarias	80

2. Servizos sociais comunitarios.

No ano 2022 continuarase co obxectivo de asesorar os concellos para que os distin-tos programas que se levan a cabo neste nivel de atención se adapten a normativa de aplicación.

Nas visitas prestarase especial atención:

a) Ao programa de orientación, asesoramento e información: comprobarase o grao de resposta e celeridade das citas e demandas solicitadas pola cidadanía no exercicio dos seus dereitos.

Para estes efectos terase en conta o tempo de espera para cada cita; os días e horario de atención presencial; a atención telefónica e os tempos de resposta desta nova moda-lidade de atención; exame das axendas de citas do persoal técnico do departamento e a adecuación do tempo establecido para cada cita.

b) Ao programa de axuda no fogar: comprobando que se cumpre a proporción de per-sonal técnico para a supervisión do servizo. Que o servizo se adapta ás necesidades das persoas usuarias e se presta á intensidade horaria, recoñecida ou solicitada a todos as persoas usuarias que constan de alta na aplicación SIGAD-CONCELLOS. Que todas as persoas usuarias contan cun contrato/acordo de servizo asinado entre as partes no que se recollan os datos básicos (datos das partes, prezo/hora, horas iniciais de prestación do servizo...). Que o proxecto de atención individual está actualizado e que se están a realizar as visitas de supervisión da prestación nos domicilios dos/das usuarios/as.

c) A comprobación do rexistro e comunicación das diminucións horarias que xorden na prestación do servizo de axuda no fogar e que minoran no mes de referencia as horas



efectivamente prestadas que constan na aplicación SIGAD-CONCELLOS, co obxecto de que as horas financiadas pola Dirección Xeral de Atención Integral Sociosanitaria sexan as efectivamente prestadas nos domicilios das persoas usuarias.

d) Programa de prevención e inserción social: exame mediante mostraxe aleatoria dos expedientes individuais da Risga e do seguimento trimestral de cada caso. Exame dos expedientes individuais das axudas de inclusión social (AIS) e das visitas domiciliarias realizadas, no caso das axudas para equipamento mobiliario básico da vivenda e mellora da habitabilidade, co obxecto de comprobar que as axudas se destinan á súa finalidade.

e) Estímase a realización de 100 visitas aos servizos sociais comunitarios dos concellos, co obxecto de coordinar e controlar a calidade dos programas comunitarios básicos que se desenvolven, procurando realizar cando menos unha visita ordinaria aos distintos concellos da Comunidade Autónoma de Galicia dentro dun período de tres anos.

	Previsión concellos que se visitarán en 2022
Servizos comunitarios dos concellos	100

f) Velar pola garantía dos dereitos das persoas usuarias en relación cos programas básicos dos servizos sociais comunitarios, así como comprobar a dotación de persoal financiado a través do Plan concertado de servizos sociais.

3. Centros de inclusión, igualdade e sociocomunitarios.

a) Durante o ano 2022 realizaranse visitas de inspección ordinaria a 45 centros de inclusión autorizados, comprobando que os usuarios se corresponden coa tipoloxía do centro/programa autorizado e prestando especial atención: ao cumprimento das proporcións do persoal técnico, a necesidade de facer unha valoración inicial ao ingreso no centro e a adopción das medidas de protección que sexan necesarias para as persoas usuarias. Tamén se verificará a existencia do proxecto de inclusión social/inserción laboral de todas as persoas residentes nos centros.

b) Visitarase o 50 % dos centros de igualdade.



c) Visitaranse 2 centros sociocomunitarios de titularidade da Xunta de Galicia.

	Número de centros	Previsión centros que se visitarán en 2022
Centros inclusión	95	45
Centros igualdade	11	6
Centros sociocomunitarios	44	2

d) Emitiranse os informes solicitados polos centros directivos da consellería, en relación coas subvencións solicitadas polas entidades titulares dos centros de inclusión.

4. Subvencións, convenios e prestacións.

a) No 2022 continuarase co programa de visitas de seguimento aos servizos de atención temperá que se desenvolven de xeito individual ou compartido polas entidades locais de Galicia no marco da Rede galega de atención temperá (regulada polo Decreto 183/2013, do 5 de decembro, polo que se crea a rede). Inspeccionarase o 100 % dos programas solicitados pola Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade.

b) En canto ao seguimento de Risga e AIS, suxeito aos datos remitidos polas distintas xefaturas territoriais, realizaranse 40 seguimentos de expedientes desta natureza. O obxectivo é constatar na medida do posible, o mantemento dos requisitos que deron lugar á citada prestación. No caso das AIS, verificarase que a axuda se destinou á finalidade para a que foi concedida.

c) Realizaranse visitas de inspección do programa de apoio á mobilidade persoal, no que se comprobará o grao de cumprimento da normativa de aplicación das empresas adxudicatarias do servizo. Inspeccionaranse 6 programas existentes.

	Inspeccións previstas 2022
Programas da Rede galega de atención temperá	100 % das solicitadas
Programa apoio á mobilidade persoal	10
Prestacións Risga e AIS	40

Décimo cuarto. *Tramitación de queixas e denuncias*

Tramitaranse as queixas e denuncias que se reciban na unidade de Inspección de Servizos Sociais.



Contestarase o 100 % das queixas e denuncias que se presenten ante a Inspección de Servizos Sociais, previa realización, de ser preciso, da oportuna visita de inspección.

Santiago de Compostela, 23 de xaneiro de 2022. Fabiola García Martínez, conselleira de Política Social.

ANEXO II

Avaliación do Plan de inspección de servizos sociais de Galicia do ano 2021

1. Tramitación de procedementos do Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais (RUEPSS).

Procedementos rexistrados RUEPSS 2021	Expedientes tramitados
Inscripción	197
Modificación de datos	194
Cancelación	40
Total	431

2. Tramitación de procedementos de autorización de centros e programas de servizos sociais.

Procedementos de autorización 2021	Familia e menores	Maiores, discapacidade e dependencia	Servizos comunitarios e inclusión social	Total
Viabilidades	13	10	-	23
Creación/construción	10	75	15	100
Inicio de actividades	21	54	58	133
Modificación substancial	37	38	23	98
Cambio de titularidade	8	17	4	29
Cambio entidade xestora	17	1	34	52
Redistribución unidades en escolas infantís*	203	-	-	203
Cesamento actividades	19	38	42	99
Visado de regulamentos de réxime interior	54	76	71	201
Total	382	309	247	938



3. Visitas ás páxinas web xestionadas pola Inspección de Servizos Sociais.

Web	Visitas 2021
RUEPSS (https://politicassocial.xunta.gal/XiacWeb/)	183.268
Asesoría virtual (https://politicassocial.xunta.gal/gl/recursos/asesoria-virtual-de-entidades)	36.798

4. Centros, servizos e programas de servizos sociais inspeccionados.

Centros, servizos e programas de servizos sociais inspeccionados 2021			
Área	Centros previstos	Centros inspeccionados	% realización
Menores	91	89	97,8 %
Infancia	262	301	114,8 %
PEF	7	7	100 %
Maiores	385	350	90,9 %
Discapacidade	92	100	108,6 %
SAF-Privado	100	104	104 %
Visitas domiciliarias SAF	100	103	103 %
Servizos comunitarios	100	93	93 %
Centros inclusión	30	38	126,6 %
Centros igualdade	12*	10	100 %
Centros sociocomunitarios	2	-	-
Total	1.181	1.195	101,18 %

*Ao inicio de 2021 había un total de 12 centros de igualdade. Pecharon 2.

5. Visitas de inspección realizadas.

Visitas de inspección 2021	Inspeccións previstas	Inspeccións realizadas	% realización
Familia e menores	531	554	104,3 %
Maiores, discapacidade e dependencia	477	461	96,6 %
Servizos comunitarios e inclusión social	429	410	95,5 %
Total	1.437	1.425	99,16 %



6. Denuncias tramitadas.

Avaliación 2021	Familia e menores	Maiores, discapacidade e dependencia	Servizos comunitarios e inclusión social	Total
Denuncias tramitadas	45	251	114	410

7. Prestacións, subvencións e convenios inspeccionados.

Avaliación 2021	Previstos	Realizados	% realización
Subvencións e convenios	80	69	100 %*
Programas atención temperá	12	12	100 %
Risgas e AIS	40	30	75 %
Total	132	111	91,6 %

*O total de expedientes de subvencións solicitados foi de 69, polo que a porcentaxe de realización foi do 100 %.

8. Controis de legalidade.

Avaliación 2021	Familia e menores	Maiores, discapacidade e dependencia	Servizos comunitarios e inclusión social	Total
Controis de legalidade enviados	505	801	304	1.610

