

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

Control de Versións:		
Versión	Data	Descrición
0.0	19/03/2011	Elaboración protocolo
0.1	26/11/2011	Actualización do texto á seguinte normativa. 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, do 20 de xaneiro).

<b>ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 2 de 11

## 1.- Definición

O presente protocolo ten por obxecto servir como guía informativa sobre a actuación da unidade de inspección, definindo os canles para o exercicio dos dereitos e das obrigas das entidades, clarificando á finalidade dos diferentes escritos e recomendacións, evitando interpretacións diferenciadas ou inexactas e procurando a colaboración coas entidades e asesoramento na mellora continua dos servizos sociais.

## 2.- Misión da inspección de servizos comunitarios

Verificar o cumprimento da normativa aplicable ás entidades prestadoras de servizos sociais, tanto públicos como privados, que leven a cabo a súa actuación dentro do territorio da Comunidade Autónoma Galega, no eido dos servizos comunitarios e inclusión social. Non obstante neste protocolo trataranse aspectos relativos o servizo de axuda no fogar, co obxecto de garantir os dereitos das persoas usuarias e a procura continua da mellora continua da calidade nos servizos mediante:

- O asesoramento no cumprimento da normativa.
- O asesoramento na difusión de boas prácticas.
- A inspección dos programas.
- A proposta ao órgano competente da incoación de expediente sancionador, de ser o caso.
- O seguimento das distintas subvencións concedidas a través da Consellería de Traballo e Benestar e a verificación da súa aplicación á finalidade para a que se conceden, así como, a avaliación do grao de aproveitamento e do beneficio que reverte na cidadanía.

## 3.- Plan de inspección

A actividade inspectora organízase de conformidade coas directrices e coas prioridades acordadas no plan anual de inspección.

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.

<b>ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 3 de 11

#### 4.-Normativa básica:

- Lei 13/2008, do 3 de decembro de servizos sociais de Galicia. (DOG nº 245, do 18 de decembro).
- Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspeccións dos servizos sociais en Galicia. (DOG núm. 14, do 20 de xaneiro).
- Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar. (DOG nº 22, do 2 de febreiro).
- Ordes anuais sobre distintas convocatorias públicas.

#### 5.- Control da legalidade:

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

1) A realización de controis documentais periódicos, xeralmente anuais, en aspectos referidos a pólizas de seguros, permisos e licencias, libro de reclamacións, libro de rexistro e recursos humanos empregados. Na medida que sexa posible, facilitarase o cumprimento desta obriga mediante medios informáticos ou telemáticas (fundamentalmente a través da cumprimentación de datos e envío da documentación a través do Rexistro único de entidades prestadoras de servizos sociais, en adiante RUEPSS)

2) Realización de visitas de inspección para a comprobación do cumprimento dos requisitos legalmente esixidos pola normativa específica en materia de servizos sociais, con carácter previo ao inicio das actividades e posteriormente, durante o seu funcionamento

##### 2.1) Tipos de visitas de inspección:

- Inspección inicial: Esta inspección realízase con carácter previo á concesión da autorización de inicio ou de modificación substancial, no caso de que se considere necesaria por calquera circunstancia.
- Inspección ordinaria: Inspección periódica e planificada prevista no plan de inspección cuxa finalidade é controlar o cumprimento da normativa vixente. No caso de que o programa inspeccionado non rexistre deficiencias graves que poidan ser constitutivas de infracción administrativa realizarase un control da

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 4 de 11

calidade do servizo que se presta mediante a verificación de determinados aspectos protocolarizados anualmente e que pretenden determinar o nivel de calidade e a detección de determinadas áreas de mellora no seu funcionamento

- Inspección extraordinaria: promovida por orden do órgano superior ou instada pola previa presentación dunha queixa ou denuncia dunha persoa, usuaria do servizo ou non, pero que está debidamente identificada e está lexitimada para presentala.
- Inspección de asesoramento: Este tipo de visitas realízase a proposta do órgano superior e a solicitude da entidade titular, e ten por finalidade que se realice polo persoal inspector un informe sobre a viabilidade de determinados equipamentos ou sobre os dereitos e deberes das entidades prestadoras e das persoas usuarias e sobre a forma de cumprir as disposicións vixentes na materia.

#### **A.- Inicio da actuación inspectora**

1. Todas as visitas de inspección, agás as de asesoramento e 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 e 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 por parte do persoal inspector

Para calquera aclaración sobre esta comunicación poderase contactar co servizo de inspección no enderezo de correo electrónico ou nos seguintes teléfonos: [inspeccion.comunitarioseinclusion@xunta.es](mailto:inspeccion.comunitarioseinclusion@xunta.es), ou 981 545 657 / 981 547 328 / 540 041.

2. O persoal inspector presentarse no centro ante a persoa que estea a cargo do programa 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.

<b>ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 5 de 11

3. O impedimento de acceso á documentación solicitada será recollida en acta tipificándose como obstrución o labor de inspección.
4. O persoal inspector poderá realizar as entrevista individuais que estime conveniente coas persoas usuarias ou cos seus familiares.
5. O persoal inspector está facultado para realizar todo tipo de comprobacións materiais, de documentos e de análises da calidade, así como realizar todas as investigacións que estime axeitadas no cumprimento das súas funcións.
6. Se no exercicio da función inspectora así se considerase oportuno, o persoal inspector poderá emprazar nas oficinas da administración ás persoas responsables do programa ou representantes legais da entidade titular.

### **B.- Actuación inspectora**

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

Nas visitas de inspección o persoal inspector verificará o cumprimento dos seguintes aspectos:

#### **I.- Procedemento de supervisión da instalación:**

Exame do local, observando o nivel de accesibilidade e constatando que conta co equipamento material indispensable para o desenvolvemento do programa.

#### **II. Procedemento de supervisión dos recursos humanos**

Mediante este procedemento comprobarase o grao de cumprimento da normativa específica e xeral en materia de recursos humanos. A este respecto verificarase mediante comprobación documental:

- A modalidade de contratación e a xornada laboral (contratos)
- Os TC2
- A efectiva substitución de baixas.
- A adecuación da formación as funcións realizadas.

<b>ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 6 de 11

### III. Procedemento para a supervisión de rateos

Cumprimento das rateos de persoal total establecidas a xornada completa en función do número de usuarios:

- 1 técnico titulado para de 50 a 99 usuarios/as
- 2 técnicos titulados para de 100 a 199 usuarios/as
- 3 técnicos titulados para de 200 a 399 usuarios/as
- por cada incremento de 200 usuarios 1 técnico titulado mais

Se o número de usuarios é menor a 50, o persoal técnico mínimo esixible é de 0.02 profesionais en computo de xornada completa por persoa usuaria

### IV. Procedemento de supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

- Verificarase que está exposta para coñecemento das persoas usuarias a documentación esixida pola normativa de aplicación: permiso de inicio de actividades, licenza municipal de actividade, tarifa ou prezos dos servizos básicos e complementarios, de ser o caso, regulamento de réxime interno ou normas de funcionamento visado pola Administración, organigrama de persoal, anuncio indicativo de que dispón dun libro ou un procedemento de resolución de reclamacións a disposición das persoas usuarias
- Comprobarase que a entidade ten contratada unha póliza de seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura das indemnizacións ás persoas usuarias e danos da base operativa do programa, así como que está ao corrente no seu pagamento.
- Existencia dun libro de rexistro (ou rexistro informático) de persoas usuarias, debidamente actualizado, no que se inclúa o nome do usuario, a data de alta, a data de baixa, o motivo da baixa e tipoloxía. Así como os datos da persoa auxiliar de axuda no fogar e os días e horario no que se realiza o servizo.
- Existencia e dispoñibilidade do libro de reclamacións, con follas autocopiativas por triplicado, e/ou dun procedemento que garanta a xestión das queixas presentadas No taboleiro da base operativa do programa informárase da súa dispoñibilidade e proporcionaráselles ás persoas usuarias (familias e persoas que dispoñan dun interese lexítimo) que desexen presentar unha reclamación polo funcionamento do programa. Entregaráselle copia da reclamación presentada, e remitirase outra das copias, xunto cun informe do sucedido e das medidas adoptadas ao respecto, ao

<b>ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 7 de 11

servizo de inspección nun prazo máximo de 3 días hábiles, por calquera destes medios:

1. Correo ordinario ou entrada en calquera dos rexistros da administración autonómica, ou nos lugares admitidos conforme ao artigo 38.4 da Lei 30/1992 das administracións públicas e do procedemento administrativo común, no seguinte enderezo:

Servizo de Inspección de servizos comunitarios e inclusión social  
 Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais.  
 Secretaría Xeral Técnica.Consellería de Traballo e Benestar.  
 Edificio Administrativo de San Caetano.  
 15781 Santiago de Compostela

2. Fax: 981 957 697

3. E-mail:[inspeccion.comunitarioseinclusion@xunta.es](mailto:inspeccion.comunitarioseinclusion@xunta.es)

- Existencia e dispoñibilidade das normas de funcionamento do servizo debidamente visadas polo órgano competente en materia de autorización e inspección de servizos sociais. Deberán estar debidamente expostas no taboleiro de anuncios, así como xustificar que se lle entrega unha copia a cada persoa usuaria.

## V.- Revisión documental

Comprobar a modalidade de prestación do servizo:

- Privada, mediante contrato asinado directamente entre a entidade a persoa usuaria (esta elixe libremente a entidade que lle prestará o servizo de entre todas as autorizadas)
- Concertada, mediante contrato asinado entre a entidade e un concello ( a persoa usuaria non elixe a entidade, esta lle corresponde segundo o concello ao que pertenza).
- Libranza/cheque. O usuario percibe unha prestación para a compra de servizos en empresas especializadas e acreditadas para este fin.

Protocolos sobre os procedementos de intervención e rexistros das persoas usuarias atendidas segundo a modalidade de prestación do programa (privada ou dependencia municipal).

Cadro actualizado da distribución horaria e persoas atendidas, polo persoal auxiliar de axuda no fogar.

<b>ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 8 de 11

## VI.- Exame aleatorio dos expedientes individuais das persoas usuarias.

A este efecto a inspección solicitará aleatoriamente algúns dos expedientes individuais dos usuarios que constan no libro de rexistro.

- No exame dos expedientes comprobarase que en cada un deles constan os seguintes documentos:
  - Informe de avaliación previa ao inicio do servizo, realizado polo técnico coordinador do programa.
  - Acordo de prestación do servizo asinado entre as partes, no caso de usuario privado ou cheque/libranza.
  - Comunicación do persoal técnico municipal, no caso dos usuarios que acceden a través dos servizos municipais.
- Proxectos de intervención individuais asinados polo/a técnico coordinador do programa recollendo, como mínimo, o horario de atención, obxectivos e tarefas que se propoñen, tanto de carácter persoal como doméstico, persoal auxiliar de atención directa asignado e data de revisión do proxecto. No caso de beneficiarios de cheque, libranza e comunitarios este proxecto deberá contar co visto e prace do traballador/a social do concello respectivo.
- Acreditación documental de que a persoa usuaria ou a súa familia e o persoal auxiliar asignado ao domicilio son coñecedores das tarefas encomendadas.
- Informes das visitas de comprobación e seguimento da prestación do servizo nos domicilios das persoas usuarias. A visita realizarase sempre que sexa preciso e como mínimo unha vez cada 2 meses.. A información recollida referirase como mínimo aos seguintes puntos:
  - Cumprimento dos horarios do persoal auxiliar.
  - Cumprimento e adecuación das tarefas encomendadas.
  - Mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
  - Nivel de satisfacción das familias respecto do servizo
  - Calquera outra que se considere de interese

<b>ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012



Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 9 de 11

- Comprobación de que a efectividade dos servizos prestados correspondese co establecido na resolución do programa individual de atención no caso das libranzas/ ou co establecido na comunicación efectuada polo traballador/a social municipal no caso de usuarios derivados dos servizos comunitarios. Neste senso. non se contabilizará o tempo de desprazamento do persoal auxiliar de atención directa entre os domicilios das persoas beneficiarias.
- Comprobación da regularidade e puntualidade na prestación do servizo ás persoas usuarias dependentes, así como a adecuación do horario do servizo ás necesidades das persoas beneficiarias (que o servizo se realiza todos os días da semana, incluíndo os domingos e festivos, en horario flexible, etc.). Neste senso poderán realizarse entrevistas coas persoas usuarias ou cos seus familiares, .etc.
- Comprobarase que as facturas emitidas non superan o prezo publicitado. No caso de usuarios do cheque comprobarase que a factura se corresponde co prezo/hora autorizado incluído o correspondente IVE.

## VII. Procedemento de xestión de denuncias.

As denuncias recibidas no Servizo de Inspección de Servizos Comunitarios e Inclusión Social poderán ser presentadas mediante comparecencia persoal do denunciante, mediante correo ordinario, correo electrónico, fax ou telefonicamente.

Se a denuncia se produce presencial ou telefonicamente levantarase 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 so serán atendidas de oficio cando pola existencia de outras informacións concorrentes ou feitos conexos, sexan apreciadas nas mesmas indicios de veracidade dos feitos denunciados.

Unha vez aberto expediente da queixa, o persoal inspector realizará visita de inspección ao programa ou solicitará informe á entidade titular sobre o particular, tamén poderá realizar visita domiciliaria para entrevistarse coas persoas usuarias e as súas familias. Na visita contrastarase a información subministrada, mediante inspección

<b>ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 10 de 11

ocular, consulta documental e/ou toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada levantarase acta e remitiranse os requirimentos necesarios cando proceda ou se considere oportuno.

A inspección protexerá a identidade da persoa denunciante, agás cando sexa imprescindible para resolver as cuestións demandadas por esta.

Poderá solicitarse informe aos prestadores do servizo ou a entidade titular ben con anterioridade á visita de inspección ou despois da mesma.

Unha vez elaborado o informe polo persoal inspector, contestarase á persoa denunciante nun prazo máximo de 15 días (salvo que pola solicitude de informes ou outras circunstancias extraordinarias sexa preciso ampliar o prazo, do cal se lle dará conta) informando sobre os feitos constatados e as medidas adoptadas ao efecto (requirimentos efectuados, medidas correctoras adoptadas, apertura de expediente sancionador, información sobre as vías legais para derivar responsabilidades, cando a competencia se atribúa a outros órganos).

## **II.- INFORMACIÓN BÁSICA A TER EN CONSIDERACIÓN DURENTE UNHA INSPECCIÓN.**

- Antes do inicio da visita o persoal inspector identificarase mediante unha tarxeta acreditativa da súa condición.
- 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 teña acceso como consecuencia da súa actividade.
- As entidades están obrigadas a colaborar e facilitar a actividade inspectora.
- As actuacións da inspección poden iniciarse de oficio, por iniciativa propia do órgano competente, orden superior, petición razoada doutros órganos, denuncia, reclamación ou queixa.
- Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector estenderá un acta numerada en exemplar autocopiativo na que se farán constar entre outros extremos: a descrición dos feitos constatados, deficiencias detectadas, infraccións cometidas, se é o caso, e as recomendacións que se estimen oportunas para a mellora do servizo.

<b>ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-02	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.1	Páxina 11 de 11

- Cando as inobservancias foran de doada emenda, o persoal inspector poderá formular os requirimentos e advertencias que considere oportunos na mesma acta, consignando os aspectos susceptibles de emenda e o prazo para acreditar o seu cumprimento.
- A acta de inspección será asinada polo persoal inspector e 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 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 con mais detalle as actuacións inspectoras realizadas, os feitos constatados e outras informacións e conclusións derivadas da visita, da documentación achegada e/ou das entrevistas realizadas.
- Como resultado das actuacións inspectoras poderase requirir 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 e o prazo máximo para facelo. Na comunicación poderanse incluír recomendacións para mellorar/aumentar a calidade, a transparencia dos servizos ou a atención ás persoas usuarias.
- O persoal inspector poderá realizar unha nova visita de inspección de comprobación para constatar o cumprimento efectivo do requirimento realizado.
- De non acreditar a entidade a emenda das deficiencias poderáselle formular un segundo requirimento advertíndolle da infracción administrativa cometida ou ben programar unha nova visita de inspección na que como primeiro punto da acta farase constar este aspecto.

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:

<http://avepss.traballoebeneficencia.xunta.es/axudenosmellorar.html>

<b>ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.</b>
Asdo.: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo.: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo.: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 26/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012