

Código: PC-I-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

Control de Versións:		
Versión	Data	Descrición
0.0	23/05/11	Elaboración protocolo
0.0	23/06/11	Recepcion de aprobacion por SX Inclusion e servizos comunitarios
0.1	26/11/2012	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). Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria (DOG Núm. 242, do 21 de decembro de 2011).

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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 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 obrigas das entidades, clarificando á finalidade dos diferentes escritos e recomendacións, evitando interpretacións diferenciadas ou inexactas e procurando a colaboración e asesoramento na mellora continua dos servizos sociais.

2.- Misión da inspección de servizos comunitarios e inclusión social

Verificar o cumprimento da normativa aplicable aos centros de inclusión e emerxencia social, de xeito que se garantan os dereitos das persoas usuarias e se procure a mellora continua na calidade nos servizos sociais que se presten as persoas en risco de exclusión social residentes no territorio galego mediante:

- O asesoramento no cumprimento da normativa.
- O asesoramento na difusión de boas prácticas.
- A inspección dos servizos e programas.
- A proposta ao órgano competente da incoación de expediente sancionador en caso de ser necesario.
- 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.-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 inspección dos servizos sociais en Galicia. (DOG núm. 14, do 20 de xaneiro).

Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento. (DOG. nº 63, do 30 de marzo)

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

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 nº 33, do 15 de febreiro de 2008).

4.- 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.

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 telemáticos (fundamente 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 de 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 calidade do servizo que presta mediante a verificación de

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

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, ou 981 545 657/ 981 547 328/ 540 041.

1. O persoal inspector presentarase 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.

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

2. O impedimento de acceso á documentación solicitada será recollida en acta tipificándose como obstrución o labor de inspección.
3. O persoal inspector poderá realizar as entrevista individuais que estime conveniente coas persoas usuarias ou cos seus familiares.
4. 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.
5. 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 nos centros de inclusión e de emerxencia social:

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 das instalacións

Realizarase un percorrido polas instalacións e un exame ocular das mesmas aos efectos de verificar:

- O uso das instalacións conforme aos termos e condicións da autorización concedida. Así mesmo, comprobarase que non se están utilizando espazos e dependencias non autorizados.
- O nivel de accesibilidade e seguridade das instalacións.

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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- 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.
- A adecuación ás normas sanitarias e de hixiene. A verificación realizarase mediante a inspección ocular, mediante a comprobación da existencia de programas de desinfección, desinsectación e desratización realizados por empresas debidamente acreditadas, así como a través das incidencias reflectidas nas últimas actas levantadas polo persoal inspector de sanidade.
- Comprobarase que o centro dispón de medidas de seguridade contraincendios e que están debidamente revisadas, constatando a exposición dos planos de evacuación (existencia de detectores iónicos, extintores, mangueras, sinalización e iluminación de emerxencia, que as vías de evacuación están sinalizadas e libres de obstáculos, que as portas de emerxencias son facilmente operables...) Así mesmo, constatarase que o centro conta con plan de emerxencias ou autoprotección debidamente implantado.
- Finalmente, constatarase que a entidade procede á revisión periódica das instalacións, tales como ascensores, caldeiras, etc..., segundo se esixa regulamentariamente. Esta comprobación faise a través das certificacións técnicas expedidas por empresas debidamente acreditadas ou mediante declaración responsable do representante da entidade titular, así como do constatado de xeito ocular polo persoal inspector.

II. Procedemento de supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias.

Na inspección constataranse os seguintes aspectos:

- 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 de reclamacións a disposición das persoas usuarias.

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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- 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 do centro 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 centro. Entregaráselle 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, 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

- Comprobarase a existencia dun libro de rexistro/ ou sistema de fichas, de persoas usuarias, segundo a tipoloxía de centro de que se trate, en soporte físico ou dixital, permanentemente actualizado, e que disporá da información mínima obrigada referida aos datos identificativos dos/as usuarios/as, data de nacemento, as datas de alta e baixa e os motivos desta.
- Verificarase a existencia de contratos de prestación de servizos asinados con todas as persoas usuarias ou cos representantes legais, no seu caso, nos que quede constancia do compromiso de participar nun proxecto de inserción encamiñado ao logro da súa incorporación social e laboral, así como, o

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

coñecemento e aceptación das normas de funcionamento do centro. (este apartado non é aplicable aos comedores sociais, centros de atención social continuada e albergues)

- 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 centro, así como cos fixados no contrato de prestación de servizos asinado coa persoa usuaria.
- Supervisarase o cumprimento da normativa en materia de protección de datos (registro das bases de datos na AEPD, autorizacións expresas para o tratamento de datos, imaxes ou utilización de cámaras).
- Comprobarase que a entidade ten contratada unha póliza de seguro de danos e responsabilidade civil que garanta a cobertura das indemnizacións ás persoas usuarias e sinistros do edificio, así como que está ao corrente no seu pagamento.
- Comprobarase a existencia de buzón de suxestións e o tratamento que se fai das suxestións depositadas.
- Verificarase o nivel de satisfacción das persoas usuarias, mediante a realización de entrevistas que poden ter carácter privado cando o persoal inspector o considere oportuno.
- Comprobarase o horario de apertura e peche das instalacións, segundo a tipoloxía de que se trate, verificando si conta cun horario máis intenso ou complementario cando as circunstancias climatolóxicas ou de outro tipo o aconsellan.
- Comprobarase que 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, están 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.

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

III Procedemento para a supervisión do funcionamento do centro e a metodoloxía de intervención coas persoas usuarias.

A) Servizos básicos e complementarios:

Comprobarase que o centro está ofertando os servizos básicos establecidos na lexislación vixente, en función da tipoloxía de centro de que se trate 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.

En canto 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 manutención se preste a través dunha empresa concertada, verificarase a súa inscrición no Rexistro Xeral Sanitario de Empresas Alimentarias e Alimentos 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 garantirá o lavado e pasado de ferro da roupa das persoas usuarias, sempre que esta non o poida realizar por si mesmo. Semanalmente procederase ao lavado da roupa da cama, lencería e toallas. Así mesmo, prestará o servizo de marcame de roupa no caso de que a persoa usuaria non o realice.

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- **Servizo de atención social:** verificarase que o centro realiza as actuacións e adopta as medidas necesarias para garantir o acollemento da persoa usuaria, a súa adaptación ao centro e a súa integración na comunidade. Asemade, comprobarase que se realiza un seguimento do comportamento social do/a usuario/a e no caso de existan conflitos de convivencia deixarase constancia no seu expediente individual. Así mesmo, comprobarase que o centro asiste ao usuario na tramitación da solicitude de valoración da dependencia polos equipos de valoración da Administración Autonómica e na realización dos demais trámites administrativos que precise (empadroamento no centro, solicitude de axudas, pensións...). Igualmente constatarase que o centro realiza as comunicacións obrigadas pola normativa de aplicación ao Ministerio Fiscal e Xulgados (no caso de persoas incapacitadas ou susceptibles de incapacitación, no suposto de adopción de medidas de suxeición en contra da vontade do/a usuario/a ou representante legal...)
- **Servizo de animación sociocultural:** o centro debe ofrecer unha programación de actividades suficiente e variada para evitar a pasividade, fomentar a autoestima e potenciar a autonomía das persoas usuarias.

Servizos complementarios, que poden estar vinculados funcionalmente a calquera tipoloxía de centro.

- **Servizo de unidade de hixiene:** o centro debe dispor dunhas dependencias específicas nas que se presten como mínimo, servizos de duchas, roupeiro e lavandería, a persoas que, sen ser usuarios do centro, acreditan unha situación persoal, social ou familiar que así o xustifique.
- **Servizo de unidade de rúa:** o centro debe dispor 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.

B) Documentación mínima:

- Verificarase a existencia dun expediente administrativo de cada persoa usuaria no que conste como mínimo a seguinte documentación:

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- Informe de derivación das persoas usuarias, cando procedan de entidades de iniciativa social ou dos servizos comunitarios municipais.
- Identificación da persoa usuaria, copia do DNI.
- Pacto de asistencia entre as partes/ contrato de prestación de servizos, aceptación expresa das normas de funcionamento do centro e consentimento expreso para o tratamento de datos de carácter persoal (no contrato ou ben en documento anexo)
- Facturas expedidas polos correspondentes servizos, de ser o caso
- Proxecto de inserción sociolaboral no que se estableza os obxectivos a alcanzar, así como a temporalización da súa consecución, neste proxecto deberá participar a persoa usuaria.
- Identificación do acompañante do itinerario de inserción laboral
- Informes de seguimento e grao de cumprimento dos obxectivos
- Sentenzas de modificación da capacidade e nomeamento do/a titor/a legal, se é o caso.
- Número de conta bancaria con cargo á cal se cobrarán os servizos prestados, facturas xiradas tanto polos servizos básicos como complementarios.
- Outra documentación: pólizas de seguros contratadas, declaracións de vontades anticipadas, trámites realizados co obxecto de solicitar as axudas públicas, etc...

O Proxecto individualizado de inserción social:

Verificarase que para permanecer no centro as persoas usuarias, asinan e realizan as actividades incluídas no seu proxecto individualizado de inserción.

- Cada persoa usuaria terá un/unha profesional de referencia responsable do deseño a elaboración do itinerario e do apoio e titorización do seu proceso de inserción.
- Tras a acollida, o 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.
- As actividades do itinerario axustaranse ao perfil, potencialidades e intereses da persoa usuaria, e considerando os recursos do contorno (formativos, sanitarios, educativos, etc.).

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

Contido do proxecto:

- Datos sobre aspectos persoais, sociais e familiares.
- Datos formativos e laborais, habilidades, intereses da persoa usuaria; avaliación funcional, física, mental e sociofamiliar da persoa usuaria;
- Proposta de intervención e obxectivos sociolaborais, educativos e de autocoidado a acadar.
- Ámbitos de intervención, tipoloxía de actividades a realizar no proceso e recursos da comunidade a utilizar previsiblemente.
- Axustes e seguimentos realizados durante o seu desenvolvemento pola persoa responsable.

Etapas do proceso:

- Primeira etapa, establecerase un marco de traballo entre o/a 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 comprendidas dirixiranse, 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 do/a usuario/a (alfabetización, educación para a saúde, etc.). De xeito complementario, o proceso da persoa incluírá actividades para a capacitación ocupacional e mellora da empregabilidade, basicamente de tipo formativo prelaboral e/ou laboral.
- 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 inserción deberá deseñarse no prazo máximo de dous meses 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 o/a profesional de referencia serán máis o menos frecuentes segundo a necesidade de apoio e titorización que requira a persoa.

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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- Durante o proceso, o/a 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 inserción levarase a cabo, sempre que sexa posible, no seo da comunidade favorecendo a normalización e integración social da persoa usuaria.

IV.- Procedemento de supervisión dos recursos humanos:

Comprobaranse documentalmente as condicións, funcións e número de efectivos que presta servizos no centro/programa. A este respecto verificarase:

- A modalidade de contratación e a xornada laboral que realizan mediante o exame dos contratos. Respecto ao persoal voluntario, verificarase que se cumpre a Lei 10/2011, de 28 de novembro, de acción voluntaria, concretamente que contan con 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, no cal se determinará o carácter altruísta da relación e se detallará o conxunto de dereitos e deberes de acordo coa mencionada Lei correspondente a ambas partes, o contido das funcións da persoa voluntaria, a formación requirida, o tempo de dedicación ás mesmas, a duración do compromiso e as causas e formas de resolución.
- Que o centro conta co persoal cualificado e co persoal de servizos xerais, segundo as rateos esixidas na normativa específica de cada centro de inclusión e emerxencia social.
- Que os/as directores/as dos centros contan coa cualificación mínima de Diplomado/a universitario/a na rama social ou experiencia mínima de tres anos de traballo con colectivos das mesmas características que as persoas usuarias do centro.
- A relación nominal de traballadores e a súa alta na seguridade social (TC2).

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- As titulacións do persoal do centro, a efectiva substitución de baixas, así como, o grao de estabilidade no posto.
- 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 os distintos profesionais implicados: psicólogos/as, pedagogos/as, educadores/as sociais, técnicos/as de integración social, traballadores/as sociais, etc.).

V.- Procedemento de supervisión das rateos de persoal

Cumprimento das rateos de persoal establecidas para cada tipo de centro a xornada completa en función do número de usuarios:

Albergues:

- Contarán cunha persoa técnica titulada na área de servizos sociais.

Centros de acollida e inclusión:

Programa de acollida básica:

- 1 persoa titulada na área de servizos sociais que poderá exercer a función de director/a do centro.
- Nos centros de máis de 12 prazas, un/ha técnico superior en integración social, cunha rateo de 0,05 traballadores/as a xornada completa por persoa usuaria, cun mínimo dun/ha técnico/a.
- 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:

- 1 técnico/a titulado/a na área de servizos sociais, deberá contar con formación específica en terapias de rehabilitación de substancias adictivas.

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- 1 persoa con formación en terapias de rehabilitación de substancias adictivas.

Programa de transición á vida autónoma:

- 1 educador/a social ou monitores/as capacitados en número suficiente para desenvolver as actividades programadas, segundo as características e necesidades das persoas usuarias as que se dirixa.

Comedores sociais.

- Contaran cunha persoa titulada en traballo social durante un mínimo de catro horas á semana.
- **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.

- Contarán con monitores especializados nas áreas técnicas e ocupacionais propias das actividades prelaborais que se vaian desenvolver, cunha rateo de 0,07 por persoa usuaria, cun mínimo dun monitor.

- **PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN**

Os centros de servizos sociais deberán dotarse de protocolos que regulen a actuación dos distintos profesionais 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 rutinarios dos centros e dos programas, asegurando un mínimo de calidade e axustándose aos criterios de boa praxe profesional do sector do que se trate.

A estes efectos comprobarase que estes protocolos contén cos correspondentes rexistros asociados, nos que se anotarán as actuacións

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

realizadas, data e hora de execución, persoa que a realiza e a súa sinatura (no caso de persoal sanitario, farase constar núm.de colexiado/a).

- **Acollida e adaptación ao centro:** o seu contido comprenderá a recepción, presentación, información e orientación na chegada. Contemplará, este protocolo, as medidas a adoptar polo centro para que a persoa usuaria se sinta cómoda e integrada. Incluirase no mesmo o acompañamento ao usuario/a e familia a coñecer a súa habitación e no, seu caso, ao compañeiro de cuarto. Así mesmo, detallará a información a facilitar á persoa usuaria e familia, entre a cal estará o horario de atención dos/as técnicos/as das distintas áreas ás familias de referencia.
- **Hixiene persoal:** incluirá os procedementos utilizados na hixiene persoal en función do sexo, dependencia e patoloxías asociadas. Os elementos de aseo serán de material desbotable (esponxas xabonosas, etc.) e estarán incluídos no prezo dos servizos básicos, salvo que a persoa usuaria demande una marca comercial concreta. A hixiene persoal será diaria e consistirá na ducha ou no aseo persoal. Enténdese por aseo persoal a hixiene integral da persoa usuaria realizada por partes ben na cama ou no cuarto de aseo pero sen empregar a ducha. A hixiene realizarase como mínimo 3 veces á semana.
- **Emerxencia sanitaria:** 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, permanecerá no mesmo 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 incluirá, en todo caso, informe médico actualizado da persoa usuaria.
- **Saídas a consultas de especialistas:** comprenderá o procedemento de apoio e acompañamento da persoa usuaria a consulta médica, no caso de que sexa necesario. No caso de que se estableza como servizo complementario fixarase o seu prezo e condicións, debendo informar á persoa usuaria con carácter previo á prestación do servizo.

ELABORADO: SERVICIO 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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

- **Suxerencias, queixas e reclamacións:** o seu contido abarcará o procedemento de xestión das suxerencias, queixas e reclamacións das persoas usuarias ou dos seus familiares, que serán elevadas en todo caso á dirección do centro. Este procedemento incluírá a avaliación da suxerencia 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 suxerencia 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:** 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.

Os albergues, comedores sociais e centros de atencións social continuada, tendo en conta a tipoloxía dos seus destinatarios, non será preciso que dispoñan dos protocolos anteriormente mencionados. Non obstante, deberán contar, en todo caso, co protocolo de, emerxencias sanitarias e de suxerencias e reclamacións.

C.- Procedemento de supervisión de subvencións concedidas e de verificación do cumprimento dos contratos/convenios asinados coa Consellería.

Os centros de inclusión e de emerxencia social de titularidade de entidades privadas de iniciativa social, receptoras das subvencións convocadas anualmente para este tipo de centros, serán obxecto de inspección para a comprobación da execución da actividade subvencionada.

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

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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

No caso de que se constaten incumprimentos deixarase constancia en acta e porase en coñecemento da Subdirección Xeral de Inclusión Social e Cooperación coas Corporacións Locais, coa finalidade de que adopte as medidas procedentes, sen que isto obste a incoación de expediente sancionador ao respecto, no seu caso.

D.- PROCEDEMENTO DE XESTIÓN DE DENUNCIAS

As denuncias poderán ser presentadas mediante comparecencia persoal do/a denunciante, mediante correo ordinario, correo electrónico, fax ou telefonicamente.

Se a denuncia se produce presencial ou telefónicamente 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 soamente serán atendidas de oficio, cando pola existencia de outras informacións concorrentes ou feitos conexos, poidan ser apreciados nas mesmas indicios de veracidade sobre os feitos denunciados.

Unha vez aberto expediente da queixa-denuncia, o persoal inspector realizará visita de inspección ao centro e/ou solicitará os informes que considere necesarios sobre o particular. Na visita contrastarase a información subministrada mediante inspección ocular, consulta documental e/ou toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada se levantará acta e se remitiran os requirimentos necesarios cando proceda ou se considere oportuno. A inspección protexerá a identidade da persoa denunciante, agás que esta conceda expresamente o seu consentimento para poñela en coñecemento do/a denunciado/a.

Das declaracións efectuadas tanto polos implicados como por testigos deixarase constancia en acta levantada ao efecto que será asinada pola persoa que realiza a declaración, desta acta non se deixará copia ao centro.

Unha vez practicadas as actuacións oportunas, contestarase á persoa denunciante informando do resultado das mesmas, 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.

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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

E.- ACTA DE INSPECCIÓN E REQUIRIMENTO

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.

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 personal 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.

Como resultado das actuacións inspectoras requirirase á entidade titular e á xestora do centro a emenda dos incumprimentos ou irregularidades detectadas, indicando as medidas que deben adoptarse e o prazo máximo para facelo (como norma xeral 1 mes, salvo incumprimentos que requiran actuacións urxentes ou obxectivos a medio ou longo prazo). 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. No caso de que a entidade non atendese ao requirimento formularáselle un segundo requirimento ou programarase unha nova visita de comprobación.

Sen prexuízo do anterior, no caso de que os incumprimentos detectados poidan ser constitutivos de infraccións administrativas tipificadas na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, propondrase a incoación do oportuno expediente sancionador e, no seu caso, se adoptaran as medidas cautelares adecuadas.

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-05	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE INCLUSIÓN E EMERXENCIA SOCIAL DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.1	Páxina 1 de 11

Para consultar outros 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.traballoebenestar.xunta.es/axudenosmellorar.html>

ELABORADO: SERVICIO 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