

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	<b>VERSION 0.3</b>	<b>Páxina 1 de 17</b>

Control de Versións:		
Versión	Data	Descrición
0.0	15/11/2010	Elaboración protocolo
0.1	30/01/2011	Incorporación alegacións SX CCLL e Inclusión
0.2	15/03/2011	Texto definitivo coa incorporación alegacións COTS
0.3	26/11/2012	<p>Actualización do texto á seguinte normativa.</p> <p>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.</p> <p>Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu funcionamento (DOG nº 63, do 30 de marzo de 2012).</p> <p>Incorpórase o procedemento para asignar o servizo de axuda no fogar a través do programa de asignación de recursos.</p> <p>Orde do 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro (DOG núm. 9, do 13 de xaneiro de 2012).</p>

<b>ELABORA: SERVIZO INSPECCIÓN</b>	<b>REvisa: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 2 de 17

## 1.- Definición

O presente protocolo ten por obxecto servir como guía informativa sobre a actuación da unidade de inspección, definindo as canles para o exercicio dos dereitos e obrigas das entidades, clarificando a 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

Verificar o cumprimento da normativa aplicable aos servizos comunitarios, de xeito que se garantan os dereitos das persoas usuarias e se procure a mellora continua da calidade nos servizos sociais que se presten á cidadanía residente no territorio galego.

Realizar o seguimento das distintas axudas e subvencións concedidas a través da Consellería de Traballo e Benestar e constatar a súa aplicación á finalidade para a que se conceden así como avaliar o grao de aproveitamento e 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 o datos referidos ao ano anterior e avaliará o grao de cumprimento da planificación realizada.

## 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 inspección dos servizos sociais en Galicia (DOG núm. 14, do 20 de xaneiro).
- 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).
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu funcionamento (DOG nº 63, do 30 de marzo de 2012).
- Orde do 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula o servizo de axuda no fogar (DOG Nº 22 do 2 de febreiro de 2009).

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 3 de 17

- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.
- Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos.
- Orde do 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro.
- Lei 9/1991, do 2 de outubro Galega de medidas básicas para a inserción social (modificada pola Lei 1/1999 do 5 de febreiro e polo lei 16/2004 do 29 de decembro)
- Decreto 374/1991 do 2 de outubro e Decreto 375/1991 do 24 de outubro que desenvolven a normativa anterior.
- 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, dos servizos sociais en funcionamento, en aspectos referidos ao mantemento das instalacións, pólizas de seguros, carteira de servizos 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 RUEPSS)

2) Realización de visitas de inspección aos servizos sociais 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:

### a) Inicio da actuación inspectora

- Con carácter previo á realización da visita planificada, enviarase unha comunicación ao máximo responsable da entidade local (Alcalde ou Concelleiro delegado en materia de servizos sociais), da citada comunicación será informada a traballadora social ou coordinador/ra do departamento de servizos comunitarios, informándoa da data prevista para a visita da inspección, así como da documentación que debe estar dispoñible para a súa comprobación por parte do persoal inspector.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISAR: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 4 de 17

Esta comunicación realizarase preferentemente mediante fax, como regra xeral, a poder ser, con tres días de antelación, podendo ademais completar este aviso mediante a realización dunha chamada telefónica.

Para calquera aclaración sobre esta comunicación poderase contactar co servizo de inspección no enderezo de correo electrónico ou nos teléfonos seguintes:

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

Teléfonos: 981 545 652 - 981 547 328- 981 540 041.

- O día sinalado á hora acordada, o persoal inspector presentarase ante a persoa responsable ou coordinadora do departamento de servizos sociais, informando sobre o obxecto da visita e acreditando a súa condición, mediante a presentación da correspondente tarxeta identificativa. A visita de inspección poderase realizar en presenza do persoal que a entidade designe ao efecto. Sen prexuízo desto, o persoal inspector poderá realizar as entrevistas individuais que estime conveniente coas persoas usuarias, os/as técnicos/as ou o persoal da entidade competente por razón das funcións que realicen.

## **b) Actuación inspectora**

### **I.- Procedemento de supervisión dos recursos humanos**

Recorrido polas instalacións e exame ocular das mesmas, constatando o nivel de accesibilidade, o estado de conservación das mesmas e verificando que se mantén a confidencialidade tanto dos datos de carácter persoal como na atención presencial.

- Comprobación de que o persoal subvencionado a través da Consellería figura integrado na equipa multidisciplinar do departamento. A este respecto verificarase:
  - A modalidade de contratación (tratando de evitar situacións de precariedade, horario et.)
  - A efectiva substitución de baixas.
  - O grao de estabilidade no posto.
- Comprobación de que as tarefas desenvolvidas polo persoal técnico superior están relacionadas cos servizos sociais e se é o caso relacionados cos programas e/ou proxectos obxecto de subvención ao que fora asignado,

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISAR: 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:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 5 de 17

- Comprobación de que as tarefas desenvolvidas polo persoal técnico de grao medio están relacionadas cos servizos sociais, verificando:
  - A adecuación da categoría profesional.
  - A efectiva integración no departamento de servizos comunitarios.
- Comprobación da existencia de persoal de apoio e das tarefas desenvolvidas por este no departamento de servizos sociais.
- Comprobación do grao de aproveitamento das xornadas laborais do persoal de atención directa de axuda no fogar (trazabilidade, contratos de traballo, horas de servizo asignadas, distribución xeográfica, etc.).
- Para a constatación destes aspectos poderanse realizar entrevistas persoais cos profesionais dos programas implantados, contrastando a información xeral e específica obtida coa que dispón o persoal inspector.
- Comprobación dos medios materiais e técnicos dos que dispón o persoal para realizar o seu traballo (ordenador, impresora, teléfono, conexión a internet.....)

## II.- Procedemento de supervisión do programa estatístico SIUSS

Mediante este procedemento comprobarase o grao de cumprimento no compromiso da transmisión de información estatística obtida a través dos datos da ficha social SIUSS.

Solicitude dos rexistros e intervencións incorporadas a este programa dende a última actualización.

- Resumo xeral de xestión. e usuarios por Grupo/tipo recurso aplicado, estado do recurso.
- Comprobación da utilización dos módulos de SAF, maltrato a infancia e de violencia de xénero

## III.- Procedemento de supervisión do programa de axuda no fogar (SAF)

O programa de axuda no fogar ten por finalidade a realización das actuacións de carácter persoal e doméstico no domicilio da persoa beneficiaria, apoiando e reforzando á unidade familiar. A este efecto a inspección poderá:

- Contrastar si a entidade e as entidades coas que traballan, contan con permiso de inicio de actividades. En caso contrario, informarse sobre os trámites a realizar para regularizar o programa.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 6 de 17

- Comprobar a existencia das ordenanzas reguladoras do programa de axuda no fogar e verificar o seu visado pola administración autonómica e a súa adecuación a normativa autonómica vixente en cada momento. En caso de que non se respecte a normativa en vigor, solicitarase a súa modificación e asesoraráselle sobre os aspectos a emendar.
- Comprobar a efectividade do cofinanciamento do servizo mediante as achegas das persoas usuarias.
- Comprobación da 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 anuncios 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 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 Tráballo 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)

- Comprobarase que a entidade ten contratada unha póliza de seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura das indemnizacións ás persoas usuarias e sinistros da base operativa do programa, así como que está ao corrente no seu pagamento.
- Comprobación do funcionamento das diferentes modalidades de prestación do servizo:

ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISAR: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOIS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 12/10/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 7 de 17

- Directo, mediante persoal auxiliar de atención directa contratado pola entidade titular.
- Indirecto, mediante contratación administrativa de xestión de servizos públicos, en calquera das súas modalidades, con empresa ou entidade autorizada.
- Mixto, engloba as dúas anteriores.

Examinando:

- Os protocolos sobre os procedementos de intervención e rexistros das persoas usuarias atendidas segundo a modalidade de prestación do programa (libre concorrència ou dependencia).
- O cadro actualizado da distribución horaria e persoas atendidas polo persoal auxiliar de axuda no fogar.
- Comprobación da existencia de queixas ou denuncias das persoas usuarias en relación con algún dos servizos.

**a) Comprobación do sistema de acceso ao servizo do programa de SAF:**

- Comprobarase que no acceso ao servizo se respectan os criterios establecidos no artigo 14 da Orde de 22 de xaneiro de 2009 reguladora do SAF.
- Constatarse que se está a garantir o acceso preferente e directo para as persoas usuarias dependentes que contan con resolución de PIA.
- Comprobarase se a intensidade da prestación, en termos globais se corresponde co financiamento outorgado pola Consellería.

No caso de usuarios do sistema da dependencia, comprobarase: se a intensidades que consta no programa de asignación de recursos se corresponden coas efectivamente realizadas aos usuarios.

- Comprobarase que a data de baixa no programa de asignación de recursos, coincide coa data de inicio do servizo a persoas usuaria.
- Comprobarase que as diminucións horarias na prestación dos servizos se fixeron constar no apartado de incidencias do programa de asignación de recursos, dado que as horas aboadas polo departamento competente en materia de dependencia son as efectivamente prestadas nos domicilios dos usuarios.

**b) Exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais das persoas usuarias.**

No exame dos expedientes comprobarase que en cada un deles constan os seguintes documentos:

ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISAR: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 8 de 17

- Acordo de prestación do servizo asinado entre as partes, (anexo III da Orde do 22 de xaneiro de 2009 ou modelo establecido no programa estatístico SIUSS).
- Proxectos de intervención individual asinados polo/a traballador/a social recollendo, como mínimo, o horario de atención, obxectivos e tarefas que se propoñen, tanto de carácter persoal e/ou doméstico, data de revisión do proxecto e do persoal auxiliar de atención directa asignado. O citado proxecto deberá contar co visto e prace do técnico municipal, no caso de que sexa realizado polo/a técnico/a da empresa adxudicataria,
- Acreditación de que a persoa usuaria ou a súa familia e o persoal auxiliar asignado ao domicilio son coñecedores das tarefas encomendadas.
- Acreditación das visitas de comprobación e seguimento da prestación do servizo nos domicilios das persoas usuarias, estas realizaranse sempre que sexa preciso e como mínimo cada 2 meses. A información recollida referirase como mínimo aos seguintes puntos:
  - Grao de cumprimento dos horarios.
  - Grao de cumprimento e adecuación das tarefas encomendadas.
  - Mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
  - Nivel de satisfacción das familias respecto do servizo (valorarase como un indicador de calidade a realización de enquisas anónimas ás persoas beneficiarias do servizo).
  - Calquera outra condición que se considere de interese.
- Comprobación de que a efectividade dos servizos prestados se corresponde coa intensidade aprobada nas correspondentes resolucións de PIA. A estes efectos:
  - a) Non se contabilizará o tempo de desprazamento do persoal auxiliar de atención directa entre os domicilios das persoas beneficiarias, aínda que si formará parte da súa xornada laboral.
  - b) No caso de que se alegue a existencia de renuncias voluntarias a unha parte das horas concedidas, constatarase a existencia da documentación que acredite expresamente a renuncia realizada na que quede reflectida a sinatura da persoa beneficiaria do servizo e a causa da mesma.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISAR: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012



Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 9 de 17

- Comprobación da regularidade e puntualidade na prestación do servizo ás persoas usuarias dependentes, así como a flexibilidade na 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. etc.)

### c) Persoal de atención directa:

c.1) No caso de que o servizo se preste DIRECTAMENTE pola entidade titular:

- Comprobación dos contratos de traballo: constatando a posibilidade de prestar os servizos todos os días da semana. Neste senso solicitaranse os contratos administrativos ou laborais de referencia e os TC2 que se estimen oportunos.
- Para constatar a posibilidade de prestar o servizo todos os días da semana, solicitaranse os cadros de distribución horaria do persoal auxiliar de atención directa, aportacións mensuais efectuadas polas persoas beneficiarias en concepto de cofinanciamento do servizo, así como calquera outra documentación relacionada co servizo.
- Comprobarase a efectiva substitución do persoal como garante da intensidade do servizo nos supostos laborais de: baixa, vacacións, permisos, licenza, redución de xornadas, etc...
- Comprobarase que a formación específica do persoal auxiliar que presta o servizo se corresponde coa formación ocupacional de auxiliar sociosanitario a persoas no domicilio, ciclo medio sociosanitario ou curso de auxiliar de axuda no fogar, auxiliar de xeriatria, auxiliar de clínica/xeriatria (estes últimos consideraranse válidos a todos os efectos ata febreiro de 2012, tal como establece o art. 12.2 da Orde do 22 de xaneiro de 2009 de axuda no fogar).

Para o persoal de atención directa que non teña formación específica, a entidade ou a empresa autorizada para prestar o programa de axuda no fogar deberá establecer un plan de formación do persoal comprometéndose este a participar nas convocatorias que convoque o órgano competente para acadar o certificado de profesionalidade.

- Comprobarase que a cada persoa usuaria se lle asigna unha única persoa auxiliar de referencia; agás causas debidamente xustificadas, non é recomendable que a prestación do servizo se realice entre dous ou máis persoas auxiliares de atención directa.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 10 de 17

- Outros indicadores a observar neste ámbito, como por exemplo, o nivel de continuidade e estabilidade no emprego, co obxecto de favorecer un nivel óptimo de calidade na prestación do servizo.
- c. 2) No caso de que o servizo se preste **INDIRECTAMENTE** constatarase:
- Que a empresa está autorizada
  - Que a modalidade de contratación do servizo se axuste aos criterios establecidos no art. 11 da orde do 22 de xaneiro de 2009 de axuda no fogar e segundo a normativa vixente en materia de contratos do sector público (contrato de xestión de servizos públicos).
  - Examinarase a facturación emitida pola empresa adxudicataria para comprobar que:
    - A porcentaxe do IVE aplicado ás persoas usuarias dependentes é do 4%.
    - A porcentaxe do IVE aplicado ás persoas usuarias comunitarias de SAF básico é do 10%.
    - O desglose das horas efectivas prestadas ás persoas usuarias se corresponde coa intensidade concedida.
    - O prezo aplicado aos servizos realizados os sábados ata as 15 horas é o mesmo que o fixado para os días laborais.
  - Recabarase información sobre a periodicidade das reunións de coordinación entre a persoa responsable da xestión do programa do departamento municipal e a persoa técnica responsable da execución do programa dende a empresa, se e o caso, nas citadas reunións participará o traballador/a social de referencia.

**IV.- Procedemento de supervisión de distintos tipos de actuacións de carácter complementario co programa de axuda no fogar.:**

**a) Xantar na casa; servizo de lavandería, servizo de perruquería/podoloxía/fisioterapia, servizo de axudas técnicas etc:**

• **Obxectivos e finalidade :**

Trátanse dunha serie de actuacións complementarias do programa de axuda no fogar, que poderán prestarse unha vez garantido o nivel básico de atención do citado programa.

A súa finalidade é facilitar determinadas actuacións que inciden na mellora da calidade de vida das persoas usuarias do programa.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 11 de 17

- **Comprobación dos aspectos máis salientables:**
  - O cumprimento da normativa reguladora do servizo de que se trate, colectivo ao que vai dirixido, cofinanciamento do servizo, baremación, se é o caso, que determine o acceso aos distintos servizos, horarios de prestación.
  - A relación de persoas usuarias.
  - A relación de persoas usuarias en lista de espera.
  - As modalidades de prestación do servizo: (mediante medios propios ou contratados pola entidade titular ou ben mediante o convenio de adhesión ao Consorcio Galego de Servizos Sociais.
  - Tanto si se realiza cos medios propios do concello como si se realiza mediante a contratación externa de empresas autorizadas comprobarase que dispón dos rexistros sanitarios, se é o caso, recursos humanos, equipamentos materiais axeitado para o correcto desenvolvemento do servizo.
  
- **Exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais das persoas usuarias:**
  - Verificarase que consta o informe técnico da necesidade do servizo
  - Comprobarase a puntuación acadada a través da baremación aplicada
  - Constarase a resolución de concesión/denegación emitida pola entidade contratante e a comunicación as persoas usuarias. Tamén se poderán realizar entrevistas con estas para comprobar a calidade do programa..

## V.- Procedemento de supervisión do programa de teleasistencia:

### a) Obxectivos e finalidade do programa:

Permite prestar a atención necesaria a persoa usuaria cando se produce unha situación de emerxencia ou crise, proporcionando seguridade e protección co obxecto de mellorar as súas condicións de vida.

### b) Comprobación dos aspectos máis salientables deste programa:

- A relación de persoas beneficiarias do programa, así como, da documentación que consta nos expedientes de solicitudes.

## V.- Procedemento de supervisión do programa de educación e apoio familiar:

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 12 de 17

Este programa integra o conxunto de proxectos e servizos de apoio educativo e psicosocial dirixidos ás familias, co obxectivo de detectar, previr e superar as situacións de dificultade, especialmente as eventuais situacións de maltrato infantil ou calquera outra desprotección, así como promover procesos de cambio que favorezan un axeitado exercicio das responsabilidades familiares, a mellora da autonomía, da integración e da participación social das familias e unidades de convivencia.

**a) Persoal responsable do programa:**

- Comprobarase que o persoal subvencionado a través da Consellería figura integrado no equipo interdisciplinar do departamento de servizos sociais.
  - Examinarase a modalidade e adecuación da contratación para o programa de intervención familiar e comprobarase a orixe do financiamento do contrato.
  - Verificarase a efectiva substitución de baixas laborais.
- Recabarase información sobre as reunións de coordinación entre a persoa responsable da xestión do programa e os distintos profesionais implicados, tanto do ámbito escolar, sanitario... (orientadores escolares, titores, pediatras, matronas, médicos de atención primaria, etc.). A citada coordinación tamén se levará a cabo, de ser o caso, co profesional de referencia da persoa usuaria.
  - Neste ámbito tamén observarase outros indicadores como a continuidade e estabilidade no emprego, co obxecto de favorecer un nivel óptimo de calidade na prestación do servizo.

**b) Comprobación do sistema de acceso ao programa:**

- Modalidades de detección das necesidades e do procedemento de alta no programa (derivacións doutros profesionais, a iniciativa da unidade familiar...).
- Número de familias incorporadas ao programa.
  - Activas con supervisión e apoio continuo.
  - Activas con nivel de seguimento e supervisión máis moderado.
  - Baixas no programa que acadaron autonomía suficiente.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 13 de 17

Tipoloxía de intervencións familiares realizadas: apoio escolar, organización doméstica, relacións pais/filos, ausencia de normas, Comprobarase, o tempo de dedicación á intervención directa con familias no propio domicilio, etc.

**b) Exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais das unidades familiares:**

- Comprobarase a existencia dun compromiso bilateral no que se establecen os obxectivos a alcanzar, así como a temporalización da súa consecución.
- Comprobación da existencia do proxecto en todas as intervencións Exame dos proxectos de intervención familiar elaborados polo persoal técnico responsable do programa para constatar que se recollen, como mínimo, os obxectivos e tarefas que se propoñen, indicación das ferramentas e/ou recursos que se utilizarán especificamente para que esa unidade familiar acade un nivel axeitado de autonomía familiar...
- Comprobarase que a información, metodoloxía, actuacións/intervencións, entrevistas, visitas domiciliarias, citas, seguimentos, etc. quedan recollidos no expediente individual de cada familia, co obxecto de dispoñer de información actualizada sobre a evolución de cada unidade familiar.

**V.- Procedemento de supervisión do programa de acollemento alternativo:**

**a) Obxectivos e finalidade do programa:**

- Prestar aloxamento e atención a persoas que por diversas causas non poden continuar residindo no seu fogar. A súa finalidade é proporcionar unha atención mais personalizada que a ofertada por outros recursos asistenciais e mellorar a calidade de vida das persoas acollidas ao programa, ofrecéndolle a posibilidade de recibir o apoio necesario para desenvolverse dunha forma máis independente.

**b) Comprobación dos aspectos máis salientables deste programa:**

- O número actual de persoas acollidas, tipoloxía de persoas usuarias e seguimentos das persoas beneficiarias e das familias acolledoras.
- Documentación que obra nos expedientes individuais e seguimentos realizados polo persoal técnico competente.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 14 de 17

## VI.- Procedemento de supervisión do programa de prevención e inserción social:

- **Obxectivos e finalidade do programa:**
- Prevención das situacións de marxinación e as súas causas e a integración e participación no medio social das persoas ou grupos máis desfavorecidos, afectados polas diferentes formas de exclusión e marxinación social.
- **Comprobación dos aspectos máis salientables deste programa:**

### a) RISGA:

- Persoas beneficiarias de duración superior a catro anos..
- Persoas beneficiarias de recente incorporación.
- **Exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais e do seguimento dos casos:**
  - Verificar a actualización do proxecto de inserción deseñado polo/a traballador/a social así como, se os obxectivos se van cumprindo.
  - Comprobar se o persoal técnico da oficina de desenvolvemento local colabora no deseño e inserción laboral da persoa beneficiaria.
  - Que a persoa beneficiaria está incorporada ao Plan de Inclusión.
  - Número de persoas beneficiarias do programa que grazas ao proxecto deseñado se insertaron laboralmente durante o derradeiro ano, facendo constar á actividade económica á que se incorporaron e grao de estabilidade no emprego acadada.

### b) AXUDAS DE EMERXENCIA SOCIAL:

- O número de persoas beneficiarias que percibe axudas con carácter de emerxencia social.
- **Exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais das persoas beneficiarias de axudas de emerxencia social:** comprobar que no expediente individual quedan reflectidos os datos derivados da visita domiciliar realizada con anterioridade á concesión das axudas así como a comprobación material de que a axuda concedida se aplicou á finalidade para a que se concedeu.

## IX.- Procedemento de supervisión do programa de orientación, asesoramento e información. Coordinación do departamento:

### Obxectivos e finalidade:

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVIS: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 15 de 17

Constatar que se resposta con dilixencia e celeridade ás necesidades demandadas pola cidadanía no exercicio dos seus dereitos, segundo os deberes establecidos para o persoal na Lei 7/2007, do 12 de abril do Estatuto Básico do Empregado Público.

Contrastar o grao de colaboración e participación do persoal integrado no departamento de cara a optimización dos distintos recursos

**a) Comprobación dos aspectos máis salientables do programa de orientación:**

Verificarase que a atención que requira valoración profesional, sexa desempeñada por profesionais coa cualificación adecuada. A información e asesoramento será persoal, puntual e preciso, de maneira que se garanta o respecto á intimidade e a capacidade de decisión da persoa usuaria:

Verificarase que o programa está organizado de xeito que se evite a lista de agarda para a entrevista inicial, que constituirá o primeiro acceso ao sistema. <sup>1</sup>

Verificarase que as demandas de información xeral sobre prestacións públicas ou funcionamento ordinario da administración e do Sistema Galego de Servizos Sociais, que non impliquen intervención profesional cualificada nin comprometan a privacidade das persoas poderán ser atendidas, se é o caso, por persoal do servizo que desempeñe labores de apoio administrativo. <sup>2</sup>

A estes efectos teranse en conta:

- Horarios e días de atención.
- Implantación do programa de cita previa.
- Exame das axendas de citas do persoal técnico do departamento.
- Detección dos tempos de espera
- A adecuación do tempo establecido para cada cita.

**b) Comprobación dos aspectos máis salientables sobre a coordinación do departamento:**

- Rexistro das reunións de coordinación entre o persoal técnico do departamento.
- Grao de coordinación do persoal técnico nas intervencións conxuntas.
- Comprobación do sistema de xestión documental do departamento.
- Comprobación dos seguimentos realizados ás persoas beneficiarias da dependencia.

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISAR: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA</b>
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012

Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 16 de 17

## X.- Información básica a ter en consideración durante 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.
- A inspección debe efectuarse en presenza do persoal titular ou dunha persoa responsable do servizo.
- As actuacións da inspección poden iniciarse de oficio, por iniciativa propia do órgano competente, orden superior, petición razonada 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.
- 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.
- Comunicarase a finalización da visita a persoa responsable da entidade, podendo realizarse neste momento as aclaracións que resulten necesarias,.
- A acta de inspección, xunto coa información recollida a través do cuestionario de calidade (xúntase como anexo a este protocolo) 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

ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISAR: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: PILAR ARAUJO PRADO	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012



Código: PC-I-01	<b>PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS SERVIZOS COMUNITARIOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA</b>	
	VERSION 0.3	Páxina 17 de 17

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 formularáselle un segundo requirimento ou programarase unha nova visita de comprobación.

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 calquer reclamación sobre o seu funcionamento pode dirixirse ao seguinte enderezo web:

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

<b>ELABORA: SERVICIO INSPECCIÓN</b>	<b>REVISAR: 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:12/10/2012	Data:9/11/2012	Data:26/11/2012