



**PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS
DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA**

**Código: PC-I-02
Versión 02**

**SECRETARÍA XERAL TÉCNICA DE POLÍTICA SOCIAL
27.7.2022**

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

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





1. Obxecto

Este protocolo ten como obxecto servir como guía á unidade de inspección do Servizo de familia, infancia e menores, así como definir as canles para o exercicio dos dereitos e das obrigas das entidades e usuarios, na procura da colaboración mutua e a mellora continua da calidade dos servizos sociais

2. Inspección dos centros de menores

A inspección aos centros de menores ten como función verificar o cumprimento da normativa aplicable por parte das entidades, centros e programas de servizos sociais, tanto públicos como privados, que leven a cabo a súa actuación dentro do territorio da Comunidade Autónoma Galega no ámbito dos/as menores, co obxecto de garantir os dereitos das persoas usuarias e a procura continua da mellora da calidade dos servizos sociais.

Neste protocolo abordáranse aspectos relativos ás inspeccións dos centros de menores, co obxecto de garantir os dereitos das persoas usuarias a través do asesoramento no cumprimento da normativa vixente e na difusión de boas prácticas, así como a inspección dos servizos e programas e a proposta de inicio do correspondente expediente sancionador ao órgano competente en caso necesario.

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

Así tamén verificarase o cumprimento dos convenios e dos contratos administrativos, dos pregos de cláusulas administrativas e técnicas que rexen a contratación, así como os compromisos recollidos nas ofertas da entidade no proceso de licitación do contrato.

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

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





3. Plan de inspección

As actuacións inspectoras organizáranse 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.

4. Normativa de referencia

- Lei Orgánica 8/2015 de 22 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e a adolescencia (BOE núm.175 de 23 de xullo).
- Lei Orgánica 8/2021 de 4 de xuño, de protección integral a la infancia y a la adolescencia fronte a la violencia (BOE núm.134 de 5 de xuño).
- Lei 13/2008 de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (DOG núm. 245 de 18 de decembro).
- Lei 3/2011 do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia (DOG núm.134 de 13 de xullo).
- Lei 26/2015, de 28 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia. (BOE núm.180 de 29 de xullo)
- Decreto 254/2011 do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia (DOG núm.14 de 20 de xaneiro).
- Decreto 329/2005, do 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia (DOG núm.156 de 16 de agosto).
- Orde do 1 de agosto de 1996, pola que se regulan os contidos mínimos do Regulamento de réxime interior e o proxecto educativo dos centros de atención a menores (DOG núm.168 de 28 de agosto)

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

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





- Orde do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (Códigos de procedemento BS105A e BS105B) (DOG núm. 14 de 22 de xaneiro).
- Circulares reguladoras do funcionamento dos centros de protección de menores.
- Protocolos de funcionamento dos centros de menores en protección.

5. Control da legalidade

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

a) A realización de controis documentais periódicos dos centros de menores en funcionamento, tanto respecto ao mantemento e as revisións periódicas das instalacións, como de pólizas de seguros e recursos humanos empregados.

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

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

6. Tipos de visitas de inspección

Inspección inicial. Esta inspección realízase con carácter previo á concesión de calquera das autorizacións de inicio de actividades de centros ou de servizos complementarios de titularidade pública e privada, así como de modificación substancial (no caso de que a visita de inspección sexa necesaria por razón da obra de adecuación realizada).

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

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

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





Inspección de control de subvencións. Respecto á na comprobación do proxecto realizado e de que este se corresponde co aprobado na convocatoria

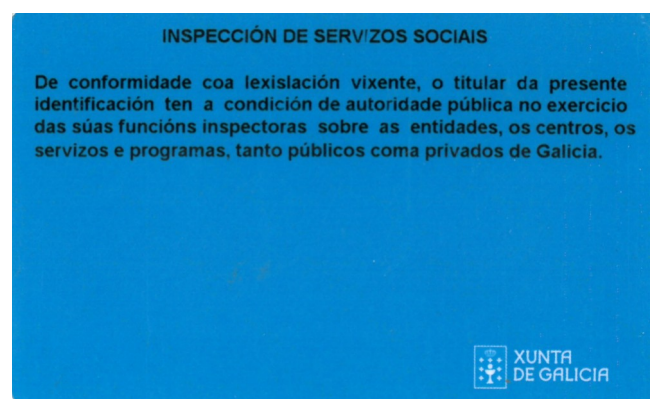
Inspección extraordinaria: Inspección promovida por orde do órgano superior ou motivada pola previa presentación dunha queixa ou denuncia dunha persoa, sexa ou non usuaria do servizo, que estea debidamente identificada e lexitimada para presentala. Non se terán en conta denuncias anónimas salvo que existen circunstancias concorrentes que confiran aos feitos denunciados certa presunción de certeza.

Inspección de asesoramento: Estas visitas realízanse a proposta do órgano superior e a solicitude da entidade titular, sobre a viabilidade de determinados equipamentos, sobre os dereitos e deberes das entidades prestadoras e das persoas usuarias ou respecto ao cumprimento das disposicións vixentes na materia.

7. Consideración básicas respecto as visitas de inspección

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

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



A inspección deberá desenvolverse procurando non interromper ou alterar o desenvolvemento normal das actividades e respectando a intimidade e a

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





confidencialidade dos datos de carácter persoal aos que se teña acceso como consecuencia da actividade.

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

Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector redactará un acta numerada na que se farán constar entre outros extremos: a descrición dos feitos constatados, as deficiencias detectadas, as normas que se consideren incumpridas e as recomendacións que se estimen oportunas para a mellora do servizo.

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

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

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

Como resultado das actuacións inspectoras poderase requirir por escrito á entidade titular do servizo a emenda dos incumprimentos ou irregularidades detectadas, previamente recollidas na acta de inspección, indicando as medidas que deben adoptarse, a forma de acreditar o seu cumprimento así como o prazo máximo

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





para facelo (como norma xeral 1 mes, salvo incumprimentos que requiran actuacións urxentes ou obxectivos a medio ou longo prazo).

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

Dos informes elaborados darase traslado á Subdirección Xeral de Política Familiar, Infancia e Adolescencia.

8. Desenvolvemento da actuación inspectora

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 de inicio de actividades, o persoal inspector porase en contacto coa entidade titular con carácter previo á realización da inspección, mediante comunicación telefónica, informándoa da data prevista para a visita, así como da documentación que debe estar dispoñible para a súa comprobación.

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

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

O impedimento de acceso ao centro, a calquera parte das instalacións, ou á documentación solicitada será recollida en acta tipificándose como obstrución á labor inspectora.

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





O persoal inspector poderá realizar as entrevistas individuais que estime convenientes ás persoas usuarias, ao persoal educador e técnico ou ao restante persoal da entidade.

Así mesmo, está facultado para realizar todo tipo de comprobacións materiais, de documentos e de análises da calidade, tomar fotografías e gravar vídeos así como realizar todas as investigacións que estime axeitadas no cumprimento das súas funcións.

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

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

9. Tipoloxía dos centros

As inspeccións realizáranse nos seguintes centros de menores:

- Casas de familia
- Miniresidencias
- Residencias
- Centros con fogares
- Centros específicos para menores con trastornos de conduta
- Centros de atención específica que acollen a menores con medidas de protección
- Vivendas tuteladas
- Vivendas de transición á vida autónoma
- Centros de atención de día

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

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





10. Actuacións de comprobación e verificación

Na visita de inspección o persoal inspector verificará o cumprimento dos seguintes aspectos:

I. Supervisión das instalacións

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

1. O nivel de seguridade do centro en función do establecido no proxecto inicialmente autorizado e do establecido no plan de emerxencias e evacuación. Comprobarase que as medidas contra incendios están debidamente instaladas e revisadas (detectores iónicos, extintores, mangueras, sinalización e iluminación de emerxencia), que as vías de evacuación estean libres de obstáculos, e que as portas de emerxencia non estean bloqueadas.
2. A comprobación de que a entidade realiza a revisión periódica das instalacións, tales como ascensores, caldeiras etc. Esta comprobación levarase a cabo mediante certificacións técnicas expedidas por empresas acreditadas, declaracións responsables así como mediante a constatación ocular por parte do persoal inspector.
3. O Nivel de accesibilidade, de seguridade e de hixiene e orde das instalacións no interior e exterior así como os accesos ao centro para comprobar o uso das instalacións segundo as autorizacións concedidas en función do proxecto achegado. Comprobarase que non se están a utilizar espazos non autorizados inicialmente ou en posteriores modificacións substanciais e que estes espazos son utilizados coa finalidade para a que foron autorizados.
4. O estado de conservación das instalacións e do mobiliario, así como a adecuación dos mesmos aos fins obxecto da prestación e as características das persoas usuarias.
5. O cumprimento das esixencias estruturais e materiais das estancias segundo o

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

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





recollido no Decreto 329/2005 de 28 de xullo, polo que se regulan os requisitos dos centros de menores e de atención á infancia.

6. Os centros residenciais contarán cunha zona de estar, diferenciada da zona de aloxamento, cunha superficie mínima de 2 m² por menor.

O comedor deberá ser unha estancia independente cun mínimo de 10 m², mantendo sempre a proporción de 1,5 m² por menor, salvo en casas de familia, vivendas tuteladas e pisos asistidos, en que a zona de estar poderá ser empregada como comedor.

7. Os espazos para o estudo poderán estar integrados nos propios dormitorios ou nunha sala específica para este fin, sempre que se dispoña do mobiliario axeitado e se garantan as condicións necesarias para o seu desenvolvemento

Nos centros residenciais os espazos destinados a dormitorios serán específicos para tal fin, non podendo ser paso obrigado a outras dependencias.

8. A amplitude dos espazos será a suficiente para garantir unhas condicións de habitabilidade axeitadas.

As habitacións serán como norma xeral individuais ou dobres. En ningún caso se excederá da capacidade máxima de 4 prazas por habitación. A superficie mínima das estancias dos/as menores é de 6 m² máis 2 m² por praza. Cada dormitorio terá espazos individualizados para gardar as pertenzas persoais.

II. Verificación dos recursos humanos

As comprobacións documentais sobre o grado de cumprimento da normativa en materia de recursos humanos en función da tipoloxía de cada centro, así como o cumprimento das condicións establecidas nos contratos, pregos de cláusulas administrativas particulares ou convenios nos que se formalicen as súas obrigas de prestación do servizo, versarán sobre os seguintes aspectos:

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

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





Respecto ao persoal voluntario, verificarase que se cumpre o establecido na Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria. Comprobarase que contan con póliza de seguros que cubra os riscos de accidente da propia persoa voluntaria, así como os danos e perdas causados a terceiros, derivados directamente da súa acción.

Así tamén, comprobarase que a incorporación da persoa voluntaria á entidade formalizouse por escrito, mediante o correspondente compromiso de colaboración no cal se determinará o carácter altruísta da relación e se detallará o conxunto de dereitos e deberes que de acordo coa citada Lei 10/2011 lle corresponden a ambas partes, o contido e tempo de dedicación das funcións da persoa voluntaria, a formación requirida, a duración do compromiso e as causas e formas de resolución

- Os ITA
- As substitucións no caso de baixas laborais
- A adecuación da categoría profesional ás funcións realizadas.
- A verificación da adscrición do persoal ás funcións encomendadas en función da titulación esixida ao longo da xornada ordinaria. Para a constatación destes aspectos poderanse realizar entrevistas persoais cos profesionais do servizo , contrastando a información xeral e específica obtida (cronogramas, cadros de quendas, cronogramas Rexistro de traballadores do Ruepss...) coa que dispón o persoal inspector e a constatada mediante inspección ocular.

Neste ámbito tamén se poderán observar outros indicadores como a continuidade e a estabilidade no emprego, co obxecto de favorecer un nivel óptimo de calidade na prestación do servizo. Todo isto en función do establecido nos pregos de cláusulas que rexen a contratación ou a documentación que regule a prestación do servizo.

III. Comprobación da rateo

Todos os cargos directivos dos centros de menores (directores/as e subdirectores/as) deberán estar en posesión dunha titulación mínima de grao medio, preferentemente nas áreas psicolóxica, pedagóxica ou socioeducativa.

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





Así, comprobáranse as rateos establecidas para cada tipoloxía de centro no capítulo II do Decreto 329/2005, de 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia.

No cómputo da rateo mínima de persoal terase en conta a efectiva substitución do persoal. Non se computará polo tanto o persoal de baixa médica, vacacións, licencias, excedencias ou outro tipo de permisos.

O persoal educativo deberá estar presente no centro en todo caso nas quendas de tarde, ou nas que os centros presentan unha maior ocupación.

Nas quendas de mañá deberá estar presente tamén algún educador en caso de permanecer algún menor no centro. En caso contrario, será suficiente con que exista algún educador de referencia localizable polos menores.

Nas vivendas de transición á vida autónoma deberá haber en todo momento un educador localizable polos menores residentes.

Aínda que non é obrigado, de ser posible, é recomendable a permanencia dun educador nas quendas de noite.

O centro deberá dispor dos recursos humanos (equipo directivo, educadores e persoal de servizos) que excedendo das rateos mínimas establecidas, figuren nos contratos reguladores do servizo ou nas ofertas presentadas polas entidades que resultaron adjudicatarias dos mesmos incluídas as melloras aceptadas polo órgano de contratación.

IV. Supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

-A vixencia e alcance dos seguros obrigatorios de danos, responsabilidade civil e de accidentes, a través do exame das pólizas ou os certificados das compañías aseguradoras e os recibos bancarios actualizados. A entidade poderá acreditar a contratación dos seguros mediante a presentación de certificación/s da entidade aseguradora.

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

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





-A existencia dun rexistro actualizado das persoas usuarias, no que se inclúan os seus datos identificativos, nome, apelidos, data de nacemento, datas de alta e baixa no centro e os motivos desta.

-A existencia e dispoñibilidade do libro de reclamacións, e/ou dun procedemento que garanta a xestión das queixas presentadas. No taboleiro de anuncios do centro informárase da súa dispoñibilidade e se lle proporcionará ás persoas usuarias (familias e persoas que ostenten un interese lexítimo) que desexen presentar unha reclamación polo funcionamento do centro.

Da reclamación presentada entregaráselle unha copia á persoa que a presenta, e remitirase unha copia, ao servizo de inspección no prazo de 3 días, xunto cun informe do sucedido e das medidas adoptadas ao respecto.

-A existencia e dispoñibilidade dunha caixa de suxestións e verificación do tratamento das propostas realizadas polas persoas usuarias, e/ou dun procedemento que garanta a xestión das suxestións presentadas

-A existencia e dispoñibilidade dun regulamento de réxime interno ou normas de funcionamento do centro debidamente visado polo órgano competente en materia de autorización e inspección de servizos sociais. Neste regulamento garantirase o dereito das persoas usuarias a ser informados e consultados en asuntos do seu interese.

-A verificación do cumprimento da normativa en materia de protección de datos (rexistro das bases de datos na AEPD, autorizacións expresas para o tratamento de datos, imaxes ou utilización de cámaras).

-A exposición en lugar visible da documentación obrigatoria (autorización de inicio de actividades, licenza municipal, menús, dispor de libro reclamación, regulamento de réxime interno ou normas de funcionamento do centro, prezos ou tarifas, horarios e períodos de apertura), agás naqueles establecementos nos que polas súas características (casas de familia, vivendas de transición á vida autónoma, e vivendas tuteladas) inténtanse reproducir as condicións dunha familia normalizada.

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





-O nivel de satisfacción das persoas usuarias poderá valorarse mediante a realización de entrevistas que poderán ter carácter privado e na que se empregaran cuestionarios predefinidos ou versará sobre items preestablecidos para non interferir no proxecto educativo do centro.

V. Supervisión da metodoloxía de intervención

Na visita de inspección verificarase o cumprimento dos protocolos vixentes.

Ingreso e acollida

O persoal de inspección comprobará que informe inicial é elaborado no prazo dos 30 días dende o ingreso e que este é elaborado conforme os plans de caso achegados polos equipos técnicos e segundo a información extraída das reunións previas a dito ingreso.

Así mesmo, comprobará que os expedientes dos/as menores están completos e ordenados e recollen o seguinte:

Documentación administrativa:

Ficha do/a menor (PC-A-1, F-4)

Documentación Xeral, DNI, NIE, Pasaporte, Partida de nacemento, Libro de familia, Certificado de empadramento, Permiso de residencia, Permiso de traballo, Conta bancaria, etc.

Resolucións administrativas

Certificado acreditativo da situación (tutela ou garda) do/a menor e o carácter de gardador do centro. (PC-F-7, F-8)

Informes administrativos de distinto carácter.

Documentación sanitaria:

Expediente médico: cartilla e número de cotización da Seguridade Social, Cartilla de Vacinacións, revisións médicas, partes médicos, probas médicas...

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

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





Documentación educativa:

Expediente Académico-Laboral: Informes educativos, do departamento de orientación e información relevante (adaptacións curriculares, incidentes, nivel académico ...) para o seguimento e apoio do/a menor por parte do equipo educativo do centro.

Documentación laboral: contratos laborais, tarxeta de demandante de emprego, inscrición no seu caso, no sistema nacional de garantía xuvenil.

Proxecto educativo individual

Así mesmo, comprobarase a existencia dos seguintes rexistros asociados:

- a. Actuacións de preparación do ingreso
- b. Ficha de supervisión de pertenzas
- c. Escala de observación
- d. Ficha de identificación do/a menor
- e. Informe inicial
- f. Comunicación informe inicial
- g. Acuse de recibo da documentación sobre os aspectos do regulamento de réxime interior que lle afecten asinado polo/a menor
- h. Rexistro de tutela / garda.

Elaboración e seguimento do Proxecto Educativo Individual

O persoal inspector comprobará os seguintes extremos:

1.O cumprimento dos tempos establecidos no protocolo:

Informe inicial..... 30 días

Proxecto educativo individual..... 45 días

Revisión..... 6 meses

2. O envío puntual dos informes de seguimento aos equipos técnicos do/a menor.

3. A adaptación dos proxectos educativos á estrutura establecida no protocolo.

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

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





4. O establecemento de obxectivos a acadar realizase segundo o plan de caso.
5. Obxectivos susceptibles de avaliación con establecemento de indicadores.
6. A descrición dos obxectivos nunha linguaxe comprensible para o menor e que os tempos asignados á consecución dos obxectivos é axeitada.
7. O establecemento para cada obxectivo de actividades ou tarefas específicas.
8. A existencia dos recursos humanos, materiais e técnicos necesarios.

Así tamén, constatarase a continuidade e congruencia entre os sucesivos informes e a existencia dos seguintes rexistros asociados:

- a. PEI
- b. Informe inicial de PEI
- c. Informe de seguimento do PEI
- d. Ficha de identificación do/a menor
- e. Rexistro de incidencias

Protocolo de saída

A inspección comprobará que o informe final é elaborado no prazo de 15 días e que a documentación relevante do expediente do/a menor é enviada ao Servizo de Protección de Menores sendo destruída a restante.

Así mesmo constatará a existencia dos seguintes rexistros asociados:

- a. Informe Final
- b. Comunicación da baixa

Queixas, reclamacións e suxerencias

O persoal inspector deberá comprobar que o centro dispoña dun sistema de tramitación axeitada de suxestións e de reclamacións e que as reclamacións interpostas cursáronse correctamente.

Mediante entrevistas aos usuarios, constatarase que estes foron informados correcta-

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





mente sobre os medios e a forma en que poden interpoñer reclamacións ou queixas, tanto dentro do centro como de xeito externo (fiscalía, inspección, equipos técnicos do/a menor...).

Reforzo educativo e medidas correctivas

A inspección comprobará que o centro dispoña dun catálogo de faltas e sancións, gradúadas en leves, graves e moi graves, conforme a este protocolo.

Mediante entrevistas aos menores así como documentalmentemente comprobarase que se respectan tanto a cualificación das faltas como a imposición das sancións conforme ese catálogo.

As medidas aplicadas deberán ter un contido e unha finalidade educativa e en ningún caso se estean a aplicar medidas correctivas que directa ou indirectamente impliquen castigos corporais, privación de descanso ou alimentos ou que atenten contra a súa saúde, educación, dignidade, relixión, orientación ou identidade sexual.

As medidas correctivas impostas por faltas moi graves deberán comunicarse aos respectivos equipos técnicos do/a menor. Así mesmo as faltas moi graves ou as graves reiteradas deben comunicarse á Fiscalía.

Así mesmo, comprobarase a existencia do rexistro de medidas correctivas e reforzo educativo

Protocolo sanitario

A inspección constatará que se leva a cabo unha revisión xeral da saúde do/a menor no prazo de 15 días dende o ingreso (médica, oftalmolóxica e odontolóxica).

O expediente do menor deberá conter a documentación sanitaria necesaria (tarxeta sanitaria, libro de vacinas, e informes médicos no seu caso).

Comprobarase que o centro dispoña dun botiquín de urxencia co equipamento necesario, fora do alcance dos/as menores.

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





Así tamén, comprobarase a existencia dos seguintes rexistros asociados:

- a. Rexistro de características de saúde
- b. Rexistro de intervencións
- c. Rexistro de administración de medicación

Réxime de saídas, visitas e comunicacións.

A inspección comprobará a existencia do rexistro de visitas, saídas e comunicacións e que este é debidamente comunicado ao respectivo equipo técnico de menores.

Mediante a realización de entrevistas constatará que non se impide a relación dos/as menores cos seus familiares e persoas achegadas, salvo que exista unha resolución expresa que o prohíba, así como que no caso de existir unha restrición no réxime de visitas, esta é observada pola entidade.

Así tamén, cotexaranse os permisos concedidos co plan de caso do/a menor, así como coas resolucións e instrucións recibidas ao respecto e a existencia do Rexistro de visitas, saídas e ausencias.

Proxecto Educativo do Centro

O persoal inspector comprobará a existencia do Proxecto Educativo do Centro, a programación anual, a programación da animación planificada de tempo libre e a memoria anual de actividades, e que estas se corresponden realmente coas actividades desenvoltas no centro de acordo co establecido na Orde do 1 de agosto de 1996, pola que se regulan os contidos mínimos do Regulamento de réxime interior e o proxecto educativo dos centros de atención a menores.

Ao respecto, o Proxecto Educativo do Centro debe contar alo menos, cos seguintes apartados:

- Descrición do centro
- Características da poboación atendida

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

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





- Organización educativa
- Obxectivos da acción educativa
- Áreas de desenvolvemento da acción educativa
- Metodoloxía da intervención educativa
- Avaliación do proxecto educativo

VI. Supervisión das condicións establecidas nos contratos de xestión e na oferta presentada pola empresa adxudicataria

O persoal inspector comprobará que se cumpren as condicións ofertadas pola entidade no proceso de licitación do contrato, en especial o referente a:

- Instalacións ofertadas
- Incremento das rateos mínimas de persoal
- Contratación de persoal especializado
- Servizos ofertados
- Medios de transporte
- Programas especializados (seguimentos post-institucionais, de inserción socio laboral, de traballo coas familias, programas de boas prácticas...)
- Outras melloras ofertadas

Así mesmo, comprobaranse as condicións establecidas, no seu caso, nos convenios de colaboración reguladores da prestación ou na normativa reguladora das subvencións concedidas.

12. Xestión de denuncias

As denuncias dirixidas ao Servizo de Inspección de Familia e Menores poderán ser presentadas mediante comparecencia persoal, correo ordinario, correo electrónico, telefonicamente ou segundo o procedemento regulado na Orde de 12 de xaneiro de 2021, pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (códigos de procedemento BS105A e 105B).

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

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





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

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

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

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

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

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

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

A subdirectora xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais

Mercedes Dolores Cardelle Espasandín

A secretaria xeral técnica

María Francisca Gómez Santos

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

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

