



**PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE AS ENTIDADES
PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS QUE DESENVOLVEN O SERVIZO DE
AXUDA NO FOGAR NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA**

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 inclusión e servizos comunitarios e 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 de servizos comunitarios

A inspección dos servizos comunitarios 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 servizos comunitarios e a inclusión social.

Neste protocolo abordáranse aspectos relativos ás inspeccións ao servizo de axuda no fogar, co obxecto de garantir os dereitos das persoas usuarias e a procura continua da mellora da calidade dos servizos a través do asesoramento no cumprimento da normativa vixente e na difusión de boas prácticas, así como a inspección dos servizos e programas e de se lo caso, a proposta de inicio do correspondente expediente sancionador ao órgano competente.

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.

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. Normativa de referencia

- Lei 13/2008 de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (DOG núm. 245 de 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 de 20 de xaneiro).
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento.
- Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar. (DOG núm. 22 de 2 de febreiro).
- Orde do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (Código de procedemento BS105A e BS105B) (DOG núm.14 de 22 de xaneiro)

5. Control da legalidade

O control da legalidade vixente efectúase a través de:

a) A realización de controis documentais periódicos dos servizos sociais en funcionamento, tanto respecto ao mantemento e as revisións periódicas das instalacións, como das 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,

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





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 da autorización de inicio ou de modificación substancial do servizo e no caso de que se considere necesaria por calquera circunstancia.

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 funcionais.

No suposto de que se trate da primeira visita (por non terse realizado a inspección inicial previa a concesión do permiso de inicio de actividade), realizarase un asesoramento pormenorizado da normativa de aplicación e da forma de acreditar o cumprimento dos distintos apartados dos protocolos de inspección.

A inspección ordinaria completárase, sempre que sexa posible, con algunha visita domiciliaria para comprobar a supervisión e seguimento efectivo do servizo nos domicilios das persoas usuarias, priorizando os usuarios de libranza vinculada ao servizo e os usuarios dependentes.

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.

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.

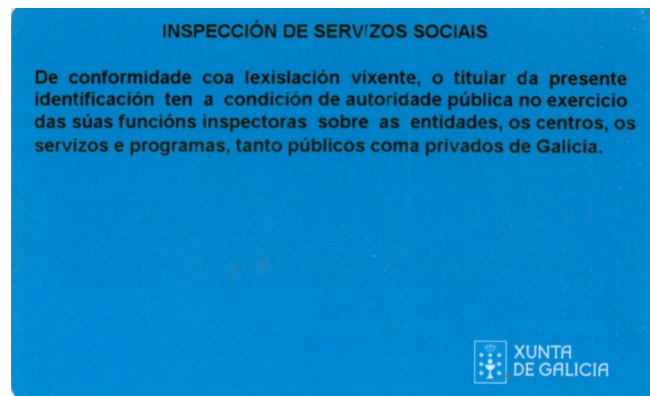
SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

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





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 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 programa e as entidades están obrigadas a colaborar e facilitar a actividade inspectora.

Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector redactará unha 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 no caso de que esta se realice nas dependencias do programa, farase entrega dunha copia á persoa que asine a súa recepción, a cal poderá realizar na mesma acta as alegacións que

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





considere procedentes. No caso de que a acta non se estenda no mesmo acto ou n 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 as actuacións inspectoras realizadas, os feitos constatados e as conclusións derivadas da visita, da documentación achegada pola entidade 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 para facelo (como norma xeral 10 días, salvo incumprimentos que requiran actuacións urxentes ou obxectivos a medio ou longo prazo).

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

O persoal inspector poderá realizar unha nova visita de comprobación para constatar o cumprimento efectivo do requirimento realizado.

No caso de que os incumprimentos detectados poidan ser constitutivos de incumprimentos normativos tipificados na Lei 13/2008, de 3 de decembro de Servizos Sociais de Galicia, poderá propoñerse o inicio dun procedemento sancionador ou a adopción das medidas cautelares que procedan.

8. Desenvolvemento da actuación inspectora

Todas as visitas de inspección, agás as previas á concesión da autorización de inicio de actividade, realizaranse sen previo aviso á entidade obxecto da inspección. As visitas aos

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





distintos centros e programas, levaranse a cabo segundo o establecido no plan de inspección elaborado previamente baixo criterios de obxectividade e imparcialidade.

No caso das inspeccións 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 realizar a visita, así como da documentación que debe estar dispoñible para a súa comprobación.

O persoal inspector presentárase na base operativa do servizo 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. 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 á base operativa do servizo ou á documentación solicitada será recollida en acta tipificándose como obstrución á labor inspectora.

O persoal inspector poderá realizar as entrevista individuais que estime conveniente coas persoas usuarias ou cos seus familiares.

Así mesmo, 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.

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

Con carácter previo á visita, o persoal inspector disporá da información rexistrada no RUEPSS, a documentación remitida no control de legalidade anual e a derivada das anteriores inspeccións como información básica de contraste. Calquera inexactitude,

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





falsidade ou irregularidade que se constate na visita sobre o manifestado ou rexistrado, recollerase na acta.

9. Actuacións de comprobación e verificación

Nas visitas de inspección verificarase o cumprimento dos seguintes aspectos:

I. Supervisión da instalación

A instalación deberá contar co equipamento material indispensable para o desenvolvemento do programa e para a realización das reunións de coordinación co persoal auxiliar.

Así mesmo, verificarase o horario de funcionamento da base operativa, o cal debe corresponderse coas xornadas laborais mínimas exixidas pola normativa de aplicación para acreditar o cumprimento da ratio de persoal técnico coordinador do programa.

II. Verificación dos recursos humanos

As comprobacións documentais sobre o grado de cumprimento da normativa en materia de recursos humanos versarán sobre os seguintes aspectos:

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

III. Comprobación da rateo

As rateos de persoal total establecidas a xornada completa en función do número das persoas usuarias son as seguintes:

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 persoa técnica titulada de 50 a 99 persoas usuarias
- 2 persoas técnicas tituladas de 100 a 199 persoas usuarias
- 3 persoas técnicas tituladas de 200 a 399 persoas usuarias
- 1 persoa técnica titulada mais por cada incremento de 200 persoas usuarias

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

Dita ratio constatarase a través do exame dos contratos laborais, ITA así como da efectividade da prestación dos servizos na propia base operativa ou nos domicilios dos usuarios.

IV. Supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

A seguinte documentación esixida pola normativa de aplicación deberá estar exposta para coñecemento das persoas usuarias:

- Permiso de inicio de actividades.
- Tarifa ou prezos dos servizos básicos e de se lo caso, complementarios.
- Regulamento de réxime interno visado ou normas de funcionamento visadas polo órgano competente da administración en materia de autorización e inspección de servizos sociais.
- Anuncio indicativo da existencia dun libro de reclamacións a disposición das persoas usuarias

Do Regulamento de réxime interno se lle entregará unha copia a cada persoa usuaria.

A entidade deberá ter 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 deberá estar ao corrente no seu pagamento.

A entidade contará cun libro de rexistro (ou rexistro informático) de persoas usuarias debidamente actualizado, no que se inclúa o nome da persoa, a data de alta, a data de

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





baixa, o motivo da baixa e tipo de persoa usuaria. Así mesmo, constarán os datos da persoa auxiliar que presta o servizo.

A entidade contará cun libro de reclamacións a disposición das persoas usuarias con follas autocopiativas por triplicado, e dun procedemento que garanta a xestión das queixas presentadas.

No taboleiro da base operativa do programa informárase da súa dispoñibilidade e proporcionaráselles ás persoas usuarias (familias e persoas cun interese lexítimo), que desexen presentar unha reclamación. Entregaráselle a persoa reclamante unha copia da reclamación presentada, e remitírase 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.

A remisión debe realizarse de forma electrónica, de acordo co establecido 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 do procedemento BS105A e BS105B).

A presentación pode facerse no Rexistro Electrónico Xeral dispoñible a través da sede electrónica da Xunta de Galicia no enderezo <https://sede.xunta.gal/>, O código de identificación da unidade que tramita o expediente é **A12X01287**.

V. Revisión documental

Na visita de inspección comprobarase a modalidade de prestación do servizo:

Acceso libre. Mediante un contrato asinado directamente entre a entidade e a persoa usuaria, no que esta elixe libremente a entidade que lle prestará o servizo de entre todas as autorizadas.

Servizo concertado. Mediante un contrato asinado entre a entidade titular do servizo e un concello, no que a persoa usuaria non elixe a entidade, esta lle corresponde segundo o concello ao que pertenza.

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





Libranza vinculada. A libranza está vinculada á adquisición do servizo de SAF. A persoa usuaria percibe unha prestación para a compra de servizos en empresas especializadas e acreditadas para este fin.

Así mesmo, comprobáranse os protocolos sobre os procedementos de intervención e rexistros das persoas usuarias atendidas, segundo a modalidade de acceso ao programa, e o cadro actualizado da distribución horaria e persoas atendidas polo persoal auxiliar de axuda no fogar.

10. Exame aleatorio dos expedientes individuais das persoas usuarias.

A inspección solicitará aleatoriamente expedientes individuais dos usuarios que constan no libro de rexistro .

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

1. O acordo de prestación do servizo asinado entre as partes, no caso de persoa usuaria de acceso libre ou de libranza vinculada ao SAF.
2. A comunicación do persoal técnico municipal, no caso das persoas usuarias que acceden a través dos servizos sociais municipais.
3. O informe de avaliación previa ao inicio do servizo, realizado polo persoal técnico coordinador do programa. Tamén poderá constar integrada esta información no proxecto de atención individual.
4. Os proxectos de atención individuais asinados polo persoal técnico coordinador do programa que recollerán como mínimo:
 - Os datos de identificación do expediente e a tipoloxía do servizo a prestar (grao de dependencia, horas mensuais e semanais a realizar no domicilio).
 - Os antecedentes relevantes en relación a persoa usuaria e a súa familia, os días da semana e horario concreto da prestación do servizo, o tipo de atencións a prestar, o perfil do persoal profesional e a existencia doutros servizos o apoios.

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





- Os obxectivos do servizo proposto.

5. O Anexo de tarefas do proxecto de atención individual no que constarán desagregadas as tarefas básicas a realizar, tanto de carácter persoal como doméstico, así como os acompañamentos persoais para realizar outras actividades necesarias da vida diaria.

Así mesmo, farase constar a periodicidade da supervisión e dos seguimentos efectivos da prestación do servizo nos domicilios das persoas usuarias, os cales serán realizados sempre que sexa necesario e como mínimo cada dous meses. Deberá figurar o nome do persoal auxiliar de atención directa asignado ó domicilio e o do persoal técnico responsable da supervisión e seguimento do caso.

O proxecto deberá estar asinado polo persoal técnico coordinador que o elaborou e co seu número de colexiado.

6. A acreditación documental de que a persoa usuaria ou a súa familia e o persoal auxiliar asignado ao domicilio son coñecedores das tarefas encomendadas.

7. Os Informes das visitas de comprobación e seguimento da prestación do servizo nos domicilios das persoas usuarias. A visita realizarase sempre que sexa preciso e como mínimo unha vez cada 2 meses.

A información recollida deberá reflectir o seguinte:

- O cumprimento dos horarios do persoal auxiliar.
- O cumprimento e adecuación das tarefas encomendadas.
- O mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
- O nivel de satisfacción das familias respecto ao servizo

8. A Inspección comprobará que a efectividade dos servizos prestados se corresponde co establecido na resolución do programa individual de atención no caso das libranzas, ou co establecido na comunicación efectuada polo persoal traballador social municipal no caso de persoas usuarias derivadas dos servizos sociais comunitarios.

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





Non se contabilizará o tempo de desprazamento do persoal auxiliar de atención directa entre os domicilios das persoas beneficiarias.

9. O persoal inspector verificará a regularidade e puntualidade na prestación do servizo ás persoas usuarias dependentes, así como a adecuación do horario do servizo ás necesidades das persoas beneficiarias (realización todos os días da semana, incluíndo os domingos e festivos, en horario flexible, etc.). Neste senso poderán realizarse entrevistas coas persoas usuarias ou cos seus familiares.

10. A inspección deberá comprobar que as facturas emitidas non superan o prezo publicitado.

11. Xestión de denuncias.

As denuncias recibidas no Servizo de Inspección de Servizos Comunitarios e Inclusión Social 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).

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, realizarase unha visita de inspección ao programa ou solicitarase un informe a este sobre o particular. Na visita

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





contrastarase a información subministrada mediante a inspección ocular, consulta documental e toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada redactarase unha acta e remitiranse os requirimentos necesarios cando proceda.

O servizo de 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 informándoa 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://politicassocial.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

