



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

**Código: PC-I-02**

**Versión 03**

**SECRETARÍA XERAL TÉCNICA DE POLÍTICA SOCIAL**

**21.9.2022**

**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 Inspección de Servizos Comunitarios e Inclusión Social 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 sociais comunitarios

A inspección dos Servizos Comunitarios e Inclusión Social ten como obxectivo 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 á inspección dos servizos sociais comunitarios realizando un seguimento das distintas axudas e subvencións, concedidas a través da Consellería de Política Social, para constatar a súa aplicación a finalidade para a que se concederon, así como, avaliar o grao de aproveitamento e beneficio que reverte na cidadanía.

## 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 13/2008 de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (DOG núm. 245 de 18 de decembro).

**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





- 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. ( modificado polo Decreto Decreto 148/2014, do 6 de novembro, (DOG núm. 228, do 27 de novembro de 2014).
- 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 25 de xaneiro de 2008, pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de inclusión e emerxencia social. (DOG núm. 33, do 15 de febreiro de 2008).
- Lei 10/2013, do 27 de novembro e inclusión social de Galicia (DOG núm. 249, do 31 de decembro de 2013).
- Decreto 14/2019, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, no relativo á tramitación da renda de inclusión social de Galicia e das axudas de inclusión social (DOG núm. 43, do 1 de marzo de 2019).
- 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

A función de 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.

**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





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, cando sexa o caso, 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 aplicable tanto nos aspectos materiais como funcionais.

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.

Inspección de asesoramento: Estas visitas realízanse para valorar 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

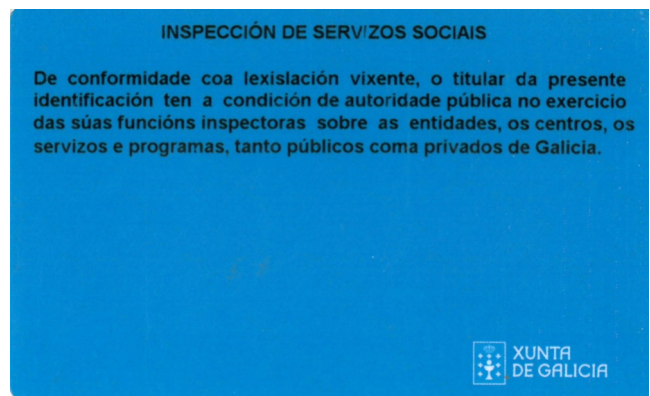
As actuacións da inspección poden iniciarse de oficio, por iniciativa propia do órgano competente, orde superior, petición razoada doutros órganos ou denuncia.

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

**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 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.

As entidades están obrigadas a colaborar e facilitar a actividade inspectora.

Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector redactará, con carácter xeral, 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 dos servizos.

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 da entidade, 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.

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





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, 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 de inspección 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, poderase propoñerse o inicio dun procedemento sancionador ou a adopción das medidas cautelares que procedan.

## **8. Desenvolvemento 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 informarse a traballadora social ou persoal coordinador do departamento de servizos comunitarios, informándo 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.

Esta comunicación realizarase xeralmente por correo electrónico, preferentemente, con tres días de antelación.

**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





O día sinalado á hora acordada, o persoal da inspección presentárase ante a persoa responsable ou coordinadora do departamento de servizos sociais comunitarios, informando sobre o obxecto da visita e acreditando a súa condición mediante unha tarxeta identificadora. A visita de inspección poderase realizar en presenza do persoal que a entidade designe ao efecto.

Sen prexuízo disto, o persoal inspector poderá realizar as entrevistas individuais que estime conveniente coas persoas usuarias, o persoal técnico ou o persoal da entidade competente por razón das funcións que realicen.

O persoal de inspección, 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 emprazar nas oficinas da administración ás persoas responsables dos programas ou representantes legais da entidade titular.

Con carácter previo á visita, o persoal inspector disporá da información rexistrada no RUEPSS e no SIGAD-CONCELLOS e a derivada das anteriores inspeccións como información básica de contraste. Calquera inexactitude, 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. Supervisións da instalacións

1. Exame ocular das mesmas, observando o estado de conservación e o nivel de accesibilidade, o equipamento e o mobiliario, a adecuada sinalización exterior e interior. Comprobarase que está exposto o horario de atención a cidadanía, a documentación obrigatoria e a publicidade en relación aos programas e servizos cofinanciados segundo a normativa de aplicación, verificando que se mantén a confidencialidade dos datos de

**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





carácter persoal e a privacidade da atención presencial.

## II. Verificación dos recursos humanos

As comprobacións documentais sobre o grado de cumprimento da normativa en materia de recursos humanos deberán verificar que o persoal subvencionado a través da Consellería de Política Social (Plan Concertado) figura integrado no equipo multidisciplinar do departamento.

A este respecto verificarase mediante comprobación documental:

- A modalidade de contratación (contratos)
- A xornada efectiva de traballo
- Os ITA
- A efectiva substitución de baixas.
- O grao de estabilidade no posto.

Así mesmo, comprobarase que as tarefas desenvolvidas polo persoal técnico superior están relacionadas cos servizos sociais e se é o caso relacionadas cos programas e/ou proxectos obxecto de subvención ao que fora asignado.

As tarefas desenvolvidas polo persoal técnico de grao medio deberán estar relacionadas cos servizos sociais, coa verificación de:

- A adecuación da categoría profesional.
- A efectiva integración no departamento de servizos comunitarios.

O persoal inspector comprobará a existencia de persoal de apoio administrativo e das tarefas desenvolvidas por este persoal no departamento de servizos sociais.

Comprobarase o grao de aproveitamento das xornadas laborais do persoal de axuda no fogar (contratos de traballo, horas de servizo asignadas etc.).

Para a constatación destes aspectos poderanse realizar entrevistas persoais cos profesionais dos programas implantados, contrastando a información xeral e específica obtida da que dispón o persoal inspector.

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







Así tamén comprobaranse os medios materiais e técnicos dos que dispón o persoal para realizar o seu traballo (ordenador, impresora, teléfono, conexión a internet...)

### III. Supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

O persoal inspector verificará a existencia e dispoñibilidade do libro de reclamacións e dun procedemento que garanta a xestión das queixas presentadas. No taboleiro de anuncios do centro informarase desta dispoñibilidade e se lle facilitará ás persoas usuarias (familias e persoas que ostenten un interese lexítimo) que desexen presentar unha reclamación.

O centro remitirá una copia da reclamación presentada, ao servizo de inspección no prazo de 3 días, xunto cun informe do sucedido e das medidas adoptadas ao respecto.

O código de identificación da unidade que tramita o expediente é A12X01287.

### III. Supervisión do programa estatístico SIUSS

Mediante este procedemento comprobarase o grao de cumprimento do compromiso da transmisión de información estatística obtida a través dos datos da ficha social SIUSS.

Así solicitaráanse os rexistros e intervencións incorporadas a este programa dende a última actualización.

Estatística xeral: Resumo de xestión xeral.

Filtro: Última actualización da intervención correspondente ao ano inmediatamente anterior á data da visita de inspección.

**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





#### IV. Supervisión do programa de orientación, asesoramento, información e coordinación do departamento.

##### Comprobación do programa de orientación

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

Así tamén, verificaranse as listas de agarda que ten o persoal traballador social de referencia dos respectivos concellos para a atención das persoas usuarias dos servizos sociais comunitarios, así como que o programa está organizado de xeito que se evite a lista de agarda para a entrevista inicial, que constitúe o primeiro acceso ao sistema.

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.

A estes efectos teranse en conta:

- Os horarios e días de atención.
- A implantación do programa de cita previa.
- O exame das axendas de citas do persoal técnico do departamento.
- A detección dos tempos de espera.
- A adecuación do tempo establecido para cada cita.

##### Comprobación da coordinación do departamento

A este respecto comprobarase:

- O grao de coordinación do persoal técnico nas intervencións conxuntas.

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





- A comprobación do sistema de xestión documental do departamento.

Comprobación dos seguimentos realizados ás persoas valoradas como dependentes

## V. 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 familiar da persoa beneficiaria, apoiando e reforzando á unidade familiar.

Ao respecto, o persoal inspector comprobará:

-O permiso de inicio de actividades da entidade ou entidades coas que está externalizado o servizo.

-A existencia de queixas polo funcionamento do servizo e a súa adecuada tramitación.

-A existencia das ordenanzas reguladoras e, de ser o caso, a fiscal, do programa de axuda no fogar. Así mesmo, verificará o seu visado pola administración e a súa adecuación á normativa autonómica vixente. En caso de que non se respecte a normativa en vigor, solicitarase a súa modificación e asesoraráselle sobre os aspectos a emendar.

-A efectividade do cofinanciamento do servizo mediante as achegas das persoas usuarias e a súa adecuación á normativa de aplicación.

-A correspondencia das datas de facturación as persoas usuarias coas indicadas na ordenanza reguladora, co obxectivo de que non se compromete a capacidade económica da persoa usuaria e/ou a súa familia por facturar conxuntamente varios períodos.

O persoal inspector comprobará o funcionamento das diferentes modalidades de prestación do servizo de axuda no fogar:

Directo. Mediante persoal auxiliar de atención directa contratado pola entidade titular.

Indirecto. Mediante a contratación administrativa cunha empresa autorizada para prestar o servizo no ámbito do respectivo Concello.

**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





Mixto. Engloba as dúas anteriores.

Para isto examinará:

-A listaxe de persoas atendidas nas modalidades de dependencia e libre concorrencia, tendo en conta a incompatibilidade entre as ditas modalidades.

-O cadro actualizado da distribución horaria e persoas atendidas polo persoal auxiliar de axuda no fogar.

### 1. Comprobación do sistema de acceso e prestación do servizo do programa de SAF

O persoal inspector comprobará:

- Que no acceso ao servizo se respectan os criterios establecidos no artigo 13 da Orde de 22 de xaneiro de 2009 reguladora do SAF.
- Que se garante o acceso preferente e directo para as persoas usuarias dependentes que contan con resolución de PIA.
- Que se respecta a orde establecida no Programa de Asignación de Recursos (PAR) para a alta no servizo das persoas en situación de dependencia.
- Que a entidade, no caso de contar con lista de agarda de persoas en situación de dependencia, non conta con horas dispoñibles.
- Que a intensidade da prestación do Saf se corresponde co intervalo de horas recollido na resolución de PIA.
- Que as persoas usuarias que teñen o servizo en suspensión, non superan o tempo máximo establecido na normativa de aplicación (2 meses para as persoas en situación de dependencia e 3 para as de libre concorrencia).

No caso de persoas usuarias do sistema da dependencia, realizarase unha mostraxe aleatoria para comprobar que as intensidades que constan nos contratos asinados coas ditas persoas usuarias, así como as que consta no programa SIGAD-concellos se corresponden coas horas efectivamente realizadas aos usuarios nos seus domicilios.

**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





Así mesmo, comprobarase que as diminucións horarias na prestación dos servizos constan no apartado de incidencias do SIGAD-concellos, dado que as horas aboadas polo departamento competente en materia de dependencia son as efectivamente prestadas nos domicilios dos usuarios.

## 2. Exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais das persoas usuarias

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

Informe social, asinado por persoal traballador social. No caso das persoas que acceden ao servizo pola modalidade de dependencia este informe poderá substituírse polo informe elaborado polo persoal traballador social do concello para a tramitación do procedemento de recoñecemento da situación de dependencia.

No caso de que o servizo se preste de xeito indirecto, a entidade xestora poderá substituílo por unha valoración inicial de cada caso que tamén poderá formar parte do Proxecto de Atención Individual.

Acordo ou contrato de prestación do servizo . Este deberá estar asinado entre o titular do servizo/ou o persoal traballador social, e as persoas usuarias, titores ou gardador de feito.

Proxecto de atención individual . Este deberá estar asinado polo persoal que coordine o servizo de Saf. Deberá recoller como mínimo, os días e o horario concreto de atención, obxectivos e tarefas que se propoñen de carácter persoal e/ou doméstico, e o nome do persoal auxiliar de atención directa asignado. O citado proxecto poderase actualizar a través dos informes de seguimento en todos aqueles aspectos que non sexan **substanciais**, engadindo ao proxecto unha copia do informe no que conste o cambio proposto.

Así mesmo verificarase a acreditación de que a persoa usuaria ou a súa familia e o persoal auxiliar asignado ao domicilio son coñecedores das tarefas encomendadas.

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





O persoal inspector comprobará que as persoas usuarias son atendidas por unha única auxiliar en cada franxa horaria, que debe contar coa formación necesaria e coas axudas técnicas precisas para realizar o servizo. No caso de que a entidade prestadora do servizo incorpore de forma excepcional unha auxiliar de apoio para a realizar as transferencias isto non poderá supoñer, en ningún caso, unha minoración das horas efectivas de prestación do servizo.

Acreditación das visitas de comprobación e seguimento da prestación do servizo nos domicilios das persoas usuarias. Estas visitas realizaranse sempre que sexa preciso e como mínimo cada 2 meses. Das visitas realizadas elaborárase un informe no que como mínimo se recollerá a seguinte información:

- O día no que se realizou a visita e a persoa ou persoas coas que se mantivo a entrevista.
- Os cambios producidos na prestación do servizo dende o último seguimento realizado e as demandas do usuario ou familia respecto da adecuación do servizo.
- O grao de cumprimento dos horarios establecidos por parte do persoal auxiliar.
- O grao de cumprimento e adecuación das tarefas encomendadas ó persoal auxiliar.
- O mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
- O nivel de satisfacción das familias respecto do servizo (valorárase como un indicador de calidade a realización de enquisas anónimas ás persoas beneficiarias do servizo).

O persoal inspector deberá comprobar a correspondencia da efectividade dos servizos prestados coa intensidade aprobada nas correspondentes resolucións de PIA.

A estes efectos:

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.

**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





No caso de que se alegue a existencia de reducións voluntarias a unha parte das horas concedidas, constatarase a existencia da solicitude asinada pola persoa beneficiaria do servizo ou daquela que a represente e o motivo desta.

En xeral, comprobarase que non existen excesivas rotacións de persoal nin variacións nos horarios de prestación do servizo nos domicilios das persoas usuarias sen motivos que o xustificuen, incluíndo as derivadas da organización do servizo.

No caso de persoas nas que a prestación do servizo se concentre nuns días determinados, deberá constar a xustificación da dita distribución horaria no seu expediente individual.

#### Persoal de atención directa

No caso da prestación do servizo directamente polo concello comprobarase o seguinte:

-Os contratos de traballo, constatando a posibilidade de prestar os servizos todos os días da semana. Ao respecto, solicitaranse os contratos administrativos ou laborais de referencia e os ITA que se estimen oportunos.

Así mesmo 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, os recibos dos copagos mensuais efectuados polas persoas beneficiarias en concepto de cofinanciamento do servizo, así como calquera outra documentación relacionada co servizo.

-A efectiva substitución do persoal como garante da intensidade do servizo nos supostos laborais de: baixa, vacacións, permisos, licenza, redución de xornadas, etc.

-A formación específica do persoal auxiliar que presta o servizo nos domicilios das persoas usuarias deberá corresponderse coa formación que determinan as normas de aplicación vixentes en materia de servizos sociais da Xunta de Galicia.

O persoal de atención directa que non teña formación específica, deberá solicitar a habilitación excepcional ou provisional, de conformidade co establecido na Orde do 19 de novembro de 2018 pola que se regula o procedemento de obtención das habilitacións para profesionais pertencentes ás categorías de persoal coidador, xerocultor, auxiliar de axuda

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





no fogar e asistente/a persoal nos centros e servizos sociais do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Se o servizo se presta indirectamente polo concello constatarase o seguinte:

- A autorización e acreditación da empresa que está a prestar o servizo.
- A facturación emitida pola empresa adxudicataria, para comprobar que o desagregado das horas efectivas prestadas ás persoas usuarias se corresponde coa intensidade que consta no contrato asinado.
- A coordinación entre a persoa responsable da xestión do programa do departamento municipal e a persoa técnica responsable da execución do programa dende a empresa.
- As indicacións realizadas á empresa xestora para cumprir a normativa obrigatoria aplicable ao servizo.

## **VI.- Procedemento de supervisión do programa de educación e apoio familiar**

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 os 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.

### Persoal responsable do programa

O persoal inspector comprobará que o persoal subvencionado a través da consellería figura integrado no equipo interdisciplinar do departamento de servizos sociais.

Así mesmo, examinará a modalidade e adecuación da contratación para o programa de intervención familiar e comprobará a orixe do financiamento do contrato, así como a existencia e efectiva substitución de baixas laborais.

**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







Así tamén, solicitará información respecto ás 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 observaranse outros indicadores como a continuidade e estabilidade no emprego, co obxecto de favorecer un nivel óptimo de calidade na prestación do servizo.

### Comprobación do sistema de acceso ao programa

O persoal inspector comprobará:

As modalidades de detección das necesidades e do procedemento de alta no programa (derivacións doutros profesionais, a iniciativa da unidade familiar...).

O Número de familias incorporadas ao programa:

- Activas con supervisión e apoio continuo.
- Activas con nivel de seguimento e supervisión máis moderado.
- Baixas no programa por acadar autonomía suficiente.

A tipoloxía de intervencións familiares realizadas: apoio escolar, organización doméstica, relacións paterno e materno filiais, ausencia de normas...Así tamén, comprobarase, o tempo de dedicación á intervención directa con familias no propio domicilio, etc.

### 3.Exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais das unidades familiares

O persoal inspector comprobará:

A existencia dun compromiso bilateral no que se establecen os obxectivos a alcanzar, así como a temporalización da súa consecución.

A existencia do proxecto en todas as intervencións. Exame dos proxectos de intervención familiar elaborados polo persoal técnico responsable do programa para constatar que se

**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





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.

A información, metodoloxía, actuacións, intervencións, entrevistas, visitas domiciliarias, citas, seguimentos, ... deberán quedar recollidos no expediente individual de cada familia, co obxecto de dispoñer de información actualizada sobre a evolución de cada unidade familiar.

## **VII. Procedemento de supervisión de distintos tipos de actuacións de carácter complementario**

Xantar na casa, servizo de lavandería, servizo de peluquería, podoloxía, fisioterapia, servizo de axudas técnicas, etc.

Estas actuacións son 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.

O persoal inspector, en caso de presentación dunha queixa comprobará:

O cumprimento da normativa reguladora do servizo de que se trate, o colectivo ao que vai dirixido, o cofinanciamento do servizo, a baremación, se é o caso, que determine o acceso aos distintos servizos, e os horarios de prestación.

Tanto si se realiza cos medios propios do concello como si se realiza mediante a contratación externa de empresas autorizadas poderase solicitar a disposición dos rexistros sanitarios, se é o caso, recursos humanos, equipamentos materiais axeitado para o correcto desenvolvemento do servizo.

**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





### Programa de teleasistencia

Este 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.

O persoal inspector comprobará, en caso de presentación dalgunha queixa, a relación de persoas beneficiarias do programa, así como a documentación que consta nos expedientes das solicitudes.

### **VIII.- Procedemento de supervisión do programa de prevención e inserción social**

Este programa ten como obxectivo a prevención das situacións de marxinación e as súas causas, así como a integración e participación no medio social das persoas ou grupos máis desfavorecidos, afectados polas diferentes formas de exclusión e marxinación social.

### Renda de inclusión social de Galicia RISGA

A renda de inclusión social de Galicia é unha prestación pública destinada a garantir recursos económicos de subsistencia a quen careza deles, así como a alcanzar progresivamente a súa autonomía e integración social e laboral, mediante o dereito e o deber de participar en procesos personalizados de inserción con apoio técnico e financeiro do Sistema galego de servizos sociais e do Sistema público de emprego de Galicia.

O persoal inspector comprobará que o departamento tramita con celeridade a documentación e as solicitudes de informes preceptivos e vinculantes para a concesión da prestación.

Así, realizará un exame mediante mostraxe aleatorio dos expedientes individuais e do seguimento dos casos das persoas beneficiarias da prestación para comprobar:

- A incorporación da persoa beneficiaria ao Plan de Inclusión, se fose o caso.
- A actualización do proxecto de inserción deseñado polo persoal traballador social, así como, se os obxectivos deseñados se van cumprindo.

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





O persoal inspector comprobará se o persoal traballador social realiza o seguimento dos proxectos de integración social coa periodicidade establecida pola normativa de aplicación, primando o seguimento dos beneficiarios que non están incorporados o plan de inclusión.

Así mesmo analizará, se fose o caso, os convenios de inclusión socio laboral con compromiso de actividade, e calquera outra documentación que conste nos expedientes das persoas beneficiarias.

Así tamén, comprobará o número de persoas beneficiarias do programa que grazas ao proxecto deseñado se incorporaron ao mundo laboral no derradeiro ano, facendo constar á actividade económica á que se incorporaron e grao de estabilidade no emprego acadada.

#### Axudas de inclusión social e axudas municipais de emerxencia

No caso de que o concello conceda axudas de emerxencia social, o persoal inspector comprobará os criterios ou ordenanza empregada para a súa concesión e examinará mediante unha mostraxe aleatoria os expedientes individuais das persoas beneficiarias de destas axudas.

A inspección deberá comprobar que no expediente individual quedan reflectidos os datos derivados da comprobación material de que a axuda concedida se aplicou á finalidade para a que se concedeu, mediante a realización da visita domiciliaria cando se trate de equipamento mobiliario básico da vivenda, as vinculadas á mellora da habitabilidade, enxoval doméstico, etc.

### **10. 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).

**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, realizarase unha visita de inspección ao centro ou solicitarase un informe a este sobre o particular. Na visita contrastarase a información subministrada mediante a inspección ocular, consulta documental e toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada se redactará unha acta e se remitirán 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 informandoa 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>

**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

