

## 1.5 Autorización e inspección de servizos sociais

A unidade de autorización e inspección de servizos sociais ten por finalidade verificar o cumprimento da normativa aplicable aos servizos sociais, de xeito que se garantan os dereitos das persoas usuarias e se procure a mellora continua da calidade nos servizos sociais que se presten aos cidadáns no territorio galego.

A súa actuación fundaméntase nos principios de independencia, profesionalidade e especialización, accesibilidade e servizo aos cidadáns, eficacia, obxectividade, responsabilidade e cooperación interadministrativa.

### Normativa reguladora

- Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia (DOG nº 245, do 18.12.2008).
- Lei 3/2011, do 30 de xuño, de Apoio á Familia e a Convivencia de Galicia (DOG nº 134, do 13.06.2011).
- Lei 10/2013, do 27 de novembro, de Inclusión Social de Galicia (DOG nº249, do 31 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 nº 14, do 20.01.2012).

### 1.5.1 Área de rexistro e autorización

#### 1.5.1.1 Rexistro

As entidades prestadoras de servizos sociais, públicas ou privadas, con ou sen ánimo de lucro, que desenvolvan programas ou realicen actividades propias dos servizos sociais no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, con carácter previo ao inicio das súas actividades deben figurar inscritas no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais (en adiante, RUEPSS).

As persoas interesadas poden consultar a información acerca dos requisitos básicos e os pasos que deben seguir para prestar servizos sociais en Galicia accedendo á “asesoría virtual de entidades prestadoras de servizos sociais” a través do enlace:

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

Ao longo do ano 2013 tramitáronse nesta área os seguintes procedementos: 157 inscricións de entidades, 355 cancelacións de inscricións e 289 modificacións dos datos anotados no RUEPSS referidos ás entidades inscritas.

Evolución das actividades do RUEPSS durante os anos 2009- 2013:

|      | Inscricións | Cancelacións | Modificacións |
|------|-------------|--------------|---------------|
| 2009 | 171         | 15           | 80            |
| 2010 | 243         | 40           | 151           |
| 2011 | 149         | 47           | 268           |
| 2012 | 129         | 2.140        | 308           |
| 2013 | 157         | 355          | 289           |

### Información e asesoramento en materia de rexistro e autorización de servizos sociais

a) Actualizouse e ampliouse a información vía web relativa aos procedementos de rexistro de entidades e autorización de Servizos Sociais, para facilitar o coñecemento e aplicación das disposicións do Decreto 254/2011, do 23 decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia e a normativa de desenvolvemento da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.

- Actualizáronse e ampliáronse os contidos da web da “asesoría virtual de entidades prestadoras de servizos sociais”, incorporando modelos estandarizados de documentos básicos para o funcionamento dos centros e dos programas que serven de referencia para as entidades prestadoras de servizos sociais.
- Nesta web rexistráronse un total de 31.212 accesos (un 40% máis que no ano 2012) e descargáronse un total de 25.318 documentos.

b) Implementáronse novas utilidades e contidos na aplicación do RUEPSS

- Ampliouse a información existente no RUEPSS incorporando novos datos das entidades (como a carteira de servizos de promoción da autonomía persoal e prevención da dependencia, os puntos de atención e o persoal asignado a cada un dos servizos) e dos centros e dos programas inscritos (cualificacións do persoal, información sobre prezos, horas asignadas ao SAF dependencia dos Concellos, etc.).
- Rexistráronse 412 servizos de promoción da autonomía persoal.
- Incrementouse o rendemento da aplicación mudando o servidor de referencia e gañando velocidade nas consultas. A aplicación recibiu 78.698 visitas e descargáronse 248 xustificantes da inscrición.
- Realizáronse 40 novas explotacións masivas de datos contidos no RUEPSS e deseñadas a medida para outros centros directivos e entidades externas.
- Regularizouse o número e calificación da totalidade de entidades inscritas no RUEPSS mediante:
  - A cancelación de oficio de 239 entidades que non acreditaron actividades durante o ano 2011 e 2012. Ao principio de ano había 2413 entidades inscritas, quedando ao final de ano 2214 entidades.
  - Procedeuse á regularización de 28 entidades inscritas que non contaban con personalidade xurídica (comunidades de bens) e doutras 10 que aínda figuraban clasificadas como entidades de iniciativa social sen selo (persoas físicas/empresarios individuais, sociedades cooperativas con ánimo de lucro). Con estas últimas regularizacións, dase por rematado o proceso de regularización do RUEPSS que iniciouse trala publicación do Decreto 254/2011. Como consecuencia desta regularización, trasladáronse ao arquivo xeral da Xunta de Galicia os expedientes de máis de 1500 entidades que foron canceladas nos 2 últimos anos.
  - Ademais continuouse solicitando ao resto de entidades inscritas no rexistro baixo a clasificación de entidades de iniciativa social a acreditación do cumprimento de determinados requisitos exixidos pola normativa estatal en materia de entidades sen ánimo de lucro (ver o artigo 12.1 apdo.b) do Decreto 254/2011), mediante a achega dunha declaración responsable do representante legal da entidade. Das 2214 entidades inscritas a final de ano, 1164 son de iniciativa social.

c) Reforzouse o asesoramento ás entidades e/ou ás persoas particulares para a posta en marcha de novos servizos ou a modificación dos existentes.

- Realizáronse 103 reunións de información e asesoramento a entidades prestadoras de servizos sociais para a posta en marcha de novos servizos ou para a mellora na xestión dos servizos que desenvolven.
- Realizáronse 165 asesoramentos a Concellos. A entrada en vigor do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, que regula os servizos sociais comunitarios e o seus financiamento, obrigou aos Concellos a adaptar as ordenanzas reguladoras do servizo de axuda no fogar (SAF) ao disposto na dita norma. A relevancia dos cambios introducidos, entre os que destaca, o cálculo por parte da corporación local do copago que corresponde efectuar ás persoas usuarias, fixo necesario reforzar o asesoramento e a colaboración da inspección cos servizos comunitarios das Entidades Locais, tanto na adaptación como na posterior posta en práctica das citadas ordenanzas.

1.5.1.2 Autorización de centros e programas.

Durante o ano 2013 tramitáronse nesta área os seguintes procedementos: 126 autorizacións de creación ou construción de centros, 137 permisos de inicio de actividades en centros ou programas, 184 modificacións substanciais dos centros e programas e 73 permisos de cesamento de actividades de centros ou programas.

Evolución das actividades do RUEPSS durante os anos 2010- 2013:

| 2010  | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Autorización creación ou construción de centros |      |      |      |
| 48  | 51   | 106  | 126  |
| Modificación substancial de centros e programas |      |      |      |

|  |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|
| 96   | 159 | 183 | 184 |
| Permiso de inicio de actividades en centros ou programas   |     |     |     |
| 270  | 138 | 140 | 137 |
| Permiso de cesamento de actividades de centros e programas |     |     |     |
| 36   | 42  | 58  | 73  |

Realizouse 1 informe de asesoramento previo a entidades e 103 reunións de información e asesoramento a entidades prestadoras de servizos sociais para a posta en marcha de novos servizos ou para a mellora na xestión dos servizos que desenvolven.

### 1.5.2 Área de inspección

Como cada ano, como traballo previo ao inicio das inspeccións, revísanse e actualízanse os documentos de traballo utilizados nos controis documentais e nas visitas, mellorando os protocolos de calidade de cada unha das áreas. Así mesmo, revisamos os ítems de verificación de datos e os indicadores máis representativos, para axustalos ás novas necesidades e coa finalidade de facilitar ao persoal inspector e ás propias entidades inspeccionadas, a detección de áreas de mellora na prestación dos servizos.

No plan de inspección do 2013 estableceuse como obxectivo acadar a cifra de 1900 inspeccións, das que se realizaron 1591, o que significa o cumprimento do plan nun 83,74%. Tramitáronse 46 expedientes sancionadores e rexistrouse un total de 232 queixas e reclamacións.

Durante este ano mantivéronse os compromisos de calidade da unidade, xestionando o 43,96% das queixas nun prazo máximo de 15 días e realizando as visitas de inspección previa ao inicio de actividades nun prazo máximo de 5 días dende que a documentación do expediente está completa.

Datos comparados de inspección nos 4 últimos anos:

|                                      |       |       |      |
|--------------------------------------|-------|-------|------|
| 2010                                 | 2011  | 2012  | 2013 |
| Visitas a centros ou programas       |       |       |      |
| 1.590                                | 1.333 | 1.892 | 1591 |
| Tramitación denuncias e reclamacións |       |       |      |
| 177                                  | 204   | 254   | 232  |
| Expedientes sancionadores            |       |       |      |
| 17                                   | 18    | 49    | 46   |

As cifras das inspeccións realizadas a centros e programas no ano 2013, desagregadas por áreas de actuación, son as seguintes:

|  |             |
|--|-------------|
| Área   | nº visitas  |
| Área de comunidade e inclusión social        | 563         |
| Área de familia e menores                    | 497         |
| Área de maiores, discapacidade e dependencia | 531         |
| <b>Total</b>                                 | <b>1591</b> |

Ademais da execución do plan de inspección anual, compre destacar as seguintes novidades:

a) Diversificáronse e ampliáronse as actividades de inspección. No ano 2013 realizáronse:

- 175 inspeccións domiciliarias sobre as libranzas vinculadas a servizos de axuda no fogar (en adiante SAF) para a atención a persoas en situación de dependencia e de persoas usuarias do SAF dependente dos Concellos.
- 81 inspeccións a beneficiarios da RISGA, en especial, no referido á comprobación da adecuación das situacións declaradas nos expedientes á situación real de convivencia e ao número de conviventes que forman as unidades familiares.
- 5 inspeccións a entidades tutelares de persoas con discapacidade.
- Realizáronse 18 visitas de inspección co obxectivo específico de emitir os informes previos á concesión das subvencións solicitadas polas entidades titulares dos centros de inclusión, de conformidade coas exixencias establecidas para a distribución dos fondos europeos.
- Verificouse a efectiva prestación dos servizos de todas as libranzas de servizo para a adquisición de servizos residenciais e de atención diúrna para a atención de persoas en situación de dependencia en todos os centros inspeccionados.
- Realizouse o informe anual sobre o funcionamento dos centros dependentes do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar inspeccionados durante o ano.

b) Facilitouse a comunicación coas entidades prestadoras fomentando a presentación electrónica de documentación e permitindo o intercambio de información e datos a través da aplicación RUEPSS. A estes efectos durante o ano 2013:

- As entidades de todas as áreas poderon descargar o control de legalidade anual da aplicación e achegar polo mesmo medio a información requirida.

c) Editouse un sitio web no que se desenvolva información sobre a inspección de servizos sociais, as súas funcións e compromisos de calidade. A estes efectos, este ano

- Elaborouse un modelo de ordenanza municipal reguladora do SAF que facilitou aos Concellos a adaptación da súa normativa ao disposto no Decreto 99/2012 e asegurou un tratamento e interpretación homoxénea do regulamento que garante unha aplicación coherente e igualitaria do mesmo en todo o territorio da comunidade autónoma.

#### Formación e capacitación

Con respecto á formación e capacitación, continúaase coa liña de traballo de anos anteriores que trata de garantir unha formación básica inicial do persoal inspector de servizos sociais e unha formación continua do dito persoal a través da realización de cursos de capacitación ou facilitando a participación nas accións formativas impartidas por outras entidades públicas ou privadas. Neste senso durante o segundo semestre do ano realizouse a terceira edición do “Curso de capacitación para o desempeño da función de inspección de servizos sociais”, con 39 asistentes e 120 horas de duración. As enquisas de satisfacción realizadas aos participantes o avaliaron con 4,3 puntos sobre 5.

Outras participacións:

- Participación no Máster de arquitectura sanitaria e asistencial organizado pola escola de arquitectura da Coruña.
- Impartición de xornadas informativas sobre a inspección en colaboración coa Asociación Galega de Centros de Menores (AGACEME).
- Impartición de xornadas informativas sobre as carteiras de servizos e a acreditación de servizos sociais en colaboración con COGAMI e FADEMGA.

#### Mellora e renovación da normativa en materia de servizos sociais

- Revisouse a redacción do borrador da orde pola que se determinan os requisitos específicos de autorización dos servizos sociais de persoas maiores, con discapacidade e/ou dependencia, se desenvolve a carteira de servizos sociais de promoción da autonomía persoal e de atención a persoas en situación de dependencia en Galicia e se establecen os requisitos e criterios en materia de acreditación destes servizos.
- Elaborouse un modelo de normas de funcionamento para os centros de maiores e discapacitados da titularidade da Xunta de Galicia e de xestión propia.
- Elaborouse un protocolo marco para a aplicación de medidas de contención para os centros de maiores e discapacitados da titularidade da Xunta de Galicia e de xestión propia.

Presentación de alegacións aos seguintes proxectos normativos:

- Proxecto de decreto polo que se regula a carteira de servizos de atención as persoas en situación de dependencia e polo que se regula o copago dos servizos de atención á dependencia.
- Plan marco de atención sociosanitaria de Galicia.
- Estratexia cronicidade 2020.

Outras colaboracións:

- Participación nos comités de expertos dos procesos de contratación pública referidos a:
  - equipamento mobiliario de centros de maiores.
  - servizos de atención de día e residencia de menores de protección.
- Colaboración coa Secretaría xeral técnica na elaboración dos pregos de contratación dos seguintes servizos:
  - servizos de autocontrol das APPCC de centros propios.
  - elaboración dos plans de autoprotección de centros propios.
- Colaboración coa Dirección xeral de Familia e Inclusión na detección e elaboración de fichas informativas de entidades tutelares privadas.