

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 1 de 21

Control de Versións:		
Versión	Data	Descrición
0.0	08/01/2013	Elaboración do protocolo
0.1	18/04/2013	Inclusión das alegacións propostas pola Subdirección Xeral de Familia e Menores e polos centros de menores

ELABORA: SERVIZO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 2 de 21

1.- Definición

O presente protocolo ten por obxecto servir como guía informativa sobre a actuación da unidade de inspección, definindo as canles para o exercicio dos dereitos e das obrigas das entidades, clarificando a finalidade dos diferentes escritos e recomendacións, evitando interpretacións diferenciadas ou inexactas e procurando a colaboración coas entidades e o asesoramento na procura da mellora continua dos servizos sociais.

2.- Da inspección de familia e menores

A función de inspección consiste en verificar o cumprimento da normativa aplicable ás 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 eidos de menores, familia e infancia. Non obstante, neste protocolo trataranse aspectos relativos ás inspeccións dos centros de protección de menores co obxecto de garantir os dereitos das persoas usuarias e a procura continua da mellora da calidade dos servizos, mediante:

- O asesoramento no cumprimento da normativa.
- O asesoramento na difusión de boas prácticas.
- A inspección dos servizos e programas.
- A proposta de incoación do correspondente expediente sancionador ao órgano competente en caso de ser necesario.
- O seguimento das distintas axudas, concedidas a través da Consellería de Traballo e Benestar e a verificación da súa aplicación á finalidade para a que son concedidas, así como a avaliación do grao de aproveitamento das mesmas e do beneficio que reverte na cidadanía.
- A verificación do 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.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 3 de 21

3.- Plan de inspección

A actividade inspectora organízase de conformidade coas directrices e coas prioridades acordadas no plan anual de inspección.

O plan de inspección fixará os obxectivos anuais da unidade en relación cos servizos existentes no momento no que se elabore. Ademais recollerá os datos referidos ao ano anterior e avaliará o grao de cumprimento da planificación realizada.

Normativa de referencia:

- ✓ **Lei 13/2008 de 3 de decembro**, de servizos sociais de Galicia
- ✓ **Lei 3/2011, do 30 de xuño**, de apoio á familia e á convivencia de Galicia
- ✓ **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
- ✓ **Decreto 329/2005, do 28 de xullo**, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia
- ✓ **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
- ✓ **Circulares reguladoras do funcionamento dos centros de protección de menores**
- ✓ **Protocolos de funcionamento dos centros de menores en protección**

4.- Control da legalidade

As funcións de control da legalidade vixente instrumentaranse a través de:

1) A realización de controis documentais periódicos, xeralmente anuais, dos centros de menores, en aspectos referidos ao mantemento e as revisións periódicas das instalacións, cobertura de seguros, carteira de servizos e recursos humanos empregados. Os datos solicitados anualmente, deberán incorporarse pola entidade titular do centro ao Rexistro único de entidades prestadoras de servizos sociais, en adiante RUEPSS.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 4 de 21

2) Realización de visitas de inspección aos centros de menores para a comprobación do cumprimento dos requisitos legalmente esixidos pola normativa específica en materia de servizos sociais, con carácter previo ao inicio das actividades e posteriormente, durante o seu funcionamento.

Así mesmo pola verificación do cumprimento das obrigas contraídas pola entidade establecidas nos convenios reguladores da prestación ou nos contratos asinados coa administración e no estipulado na oferta presentada no proceso de licitación do contrato de xestión de servizo público.

2.1) Tipos de visitas de inspección:

- Inspección inicial: Esta inspección realízase con carácter previo á concesión de calquera das autorizacións de inicio de actividades tanto de centros como de servizos complementarios de titularidade pública e privada, como de modificación substancial (no caso de que a visita de inspección sexa necesaria por razón das obras executadas).
- Inspección ordinaria: Inspección periódica e planificada prevista no plan de inspección, coa finalidade de controlar o cumprimento da normativa vixente, tanto nos aspectos estruturais coma nos funcionais. No caso de que o centro ou programa inspeccionado non rexistre deficiencias graves que poidan ser constitutivas de infracción administrativa realizarase un control da calidade do servizo que presta mediante a verificación de determinados aspectos protocolarizados anualmente e que pretenden determinar o nivel de calidade e a detección de determinadas áreas de mellora no seu funcionamento.
- Inspección de control de subvencións. Tanto no que respecta ao cumprimento da normativa en materia de subvencións como na comprobación do proxecto realizado e de que este se corresponde co aprobado na convocatoria.
- Inspección extraordinaria: promovida por orden do órgano superior ou instada pola presentación dunha queixa ou denuncia dunha persoa, usuaria do servizo ou non. A persoa denunciante debe identificarse. Non se terán en conta denuncias anónimas salvo que existen circunstancias concorrentes que confiran aos feitos denunciados certa presunción de certeza.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 5 de 21

- Inspección de asesoramento: Este tipo de visitas realízase a proposta do órgano superior ou a solicitude da entidade titular, e ten por finalidade a emisión por parte do persoal inspector dun informe sobre a viabilidade de determinados equipamentos, sobre os dereitos e deberes das entidades prestadoras e das persoas usuarias ou sobre a forma de cumprir coas disposicións vixentes na materia.

2.2) Tipoloxía dos centros a inspeccionar:

- Casas de familia
- Minirresidencias
- Residencias
- Centros con fogares
- Centros de reeducación, destinados a menores con medidas de protección que amosan problemas 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

5.- Inicio e desenvolvemento da actuación inspectora

1. Todas as visitas de inspección, agás as de asesoramento e as previas á concesión da autorización de inicio de actividade, realizaranse tanto en centros e programas, públicos como privados, 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

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 6 de 21

data prevista para a visita, así como da documentación que debe estar dispoñible para a súa comprobación por parte do persoal inspector.

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

Teléfonos: 981 545 688 - 981 957 681- Fax: 981 957 697

E-mail:inspeccion.familiaemenores@xunta.es

2. O persoal inspector presentarse no centro ante a persoa que estea a cargo do centro ou programa nese momento, informándoa sobre o obxecto da visita, e acreditando a súa condición mediante a presentación da correspondente tarxeta identificativa. A visita de inspección poderase realizar en presenza do persoal que a entidade designe ao efecto. O encargado do centro poderá chamar a calquera persoa responsable do centro ou da entidade titular, sen prexuízo de atender os requirimentos do persoal inspector. Non é necesario que sexa acompañado en todo momento na visita, cando isto poida supoñer a interrupción do labor ou a desatención das funcións propias do persoal do centro ou cando o persoal inspector solicite manter entrevistas privadas cos usuarios ou con determinado persoal do centro.
3. O persoal inspector poderá realizar as entrevistas individuais que estime convenientes coas persoas usuarias, os/as educadores/as, os/as técnicos/as ou restante persoal da entidade competente por razón das funcións que realicen.
4. O impedimento de acceso ao centro, a calquera parte das instalacións, á documentación solicitada ou o impedimento para realizar entrevistas ás persoas solicitadas será recollida en acta tipificándose como obstrución á labor inspectora.
5. O persoal inspector 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.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 7 de 21

6. 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.

A información rexistrada no RUEPSS, así como a documentación remitida no control de legalidade anual e aquela derivada das anteriores inspeccións será a información básica de contraste con carácter previo á visita. Calquera inexactitude, falsidade ou irregularidade que se constate na visita sobre o manifestado, publicitado ou rexistrado, recollerase na acta.

Nas visitas de inspección o persoal inspector verificará o cumprimento dos seguintes aspectos:

a) Procedemento de supervisión das instalacións

Realizarase un percorrido polas instalacións e un exame ocular das mesmas, co obxecto de:

- Verificar o nivel de seguridade do centro en función do establecido no proxecto inicialmente autorizado e do establecido no plan de emerxencias e evacuación (riscos detectados, accións correctoras e prazos establecidos). Comprobarase que as medidas contra incendios están debidamente instaladas e revisadas (detectores iónicos, extintores, manguoiras, sinalización e iluminación de emerxencia), que as vías de evacuación estean libres de obstáculos, e as portas de emerxencia non estean bloqueadas.
- 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.
- Revisar o estado de conservación das instalacións e do mobiliario, a adecuación dos mesmos aos fins obxecto da prestación e ás características das persoas usuarias.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 8 de 21

- Revisar o cumprimento das esixencias estruturais e materiais das estancias segundo o recollido no Decreto 329/2005 de 28 de xullo, polo que se regulan os requisitos dos centros de menores e de atención á infancia.
- Comprobarase que a entidade procede á 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 constatación ocular por parte do persoal inspector.
- Verificar o nivel de accesibilidade das instalacións.
- Comprobar o nivel de hixiene así como a adecuación ás normas sanitarias. Constatarse a existencia de programas de desinfección, desinsectación, e desratización realizados por empresas debidamente acreditadas, así como a través das incidencias reflectidas nas últimas actas levantadas polo persoal de sanidade.

En relación coa distribución dos espazos, lémbrese que 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 estanza 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.

Comprobarase a adecuación dos espazos para o estudo, que 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

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

Comprobarase se garante a amplitude suficiente que garanta unhas condicións de habitabilidade axeitadas.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 9 de 21

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 menores é de 6 m² máis 2 m² por praza. Cada dormitorio terá espazos individualizados para gardar as pertenzas persoais.

Aqueles centros que non se axusten aos requisitos estruturais regulados no Decreto 329/2005 do 28 de xullo ou na normativa de accesibilidade de aplicación, pero que dispoñan de permiso de inicio de actividades, seralles de aplicación a disposición adicional segunda do Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e inspección dos servizos sociais en Galicia, na que se dispón que non se admitirá ningunha solicitude de cambio de titularidade ou modificación substancial que supoña ampliación de prazas, en relación con estes centros.

b) Procedemento de supervisión dos recursos humanos

Mediante este procedemento comprobarase o grao de cumprimento da normativa específica e xeral 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 e prescricións técnicas particulares ou convenios nos que se formalicen as súas obrigas de prestación de servizo.

A este respecto verificarase mediante comprobación documental:

- A modalidade de contratación e a xornada laboral que realiza mediante o exame dos contratos. Respecto ao persoal voluntario, verificarase que se cumpre a Lei 10/2011, do 28 de novembro, de acción voluntaria, concretamente que contan con póliza que cubra os riscos de accidente da propia persoa voluntaria, así como por danos e perdas causados a terceiros, derivados directamente da súa acción voluntaria, e 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 de acordo coa mencionada Lei corresponden a ambas partes, o contido das funcións da persoa voluntaria, a

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 10 de 21

formación requirida, o tempo de dedicación ás mesmas, a duración do compromiso e as causas e formas de resolución.

- A relación nominal de traballadores (TC2).
- A efectiva substitución de baixas.
- 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...) coa que dispón o persoal inspector e a constatada mediante a 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.

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.

Comprobaranse 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.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 11 de 21

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.

Comprobarase que o centro dispoña 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 adxudicatarias dos mesmos, incluídas as melloras aceptadas polo órgano de contratación.

c) Procedemento de supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

Na visita de inspección verificaranse os seguintes extremos:

- Vixencia e alcance do seguro obrigatorio de responsabilidade civil, de accidentes e de danos por sinistros dos edificios, de conformidade coa normativa de aplicación e cos límites e condicións establecidas nos pregos de contratación. Para isto examínanse as pólizas ou os certificados das compañías aseguradoras e os recibos bancarios actualizados, agás cando esta información xa obre no poder da administración. A entidade poderá acreditar a contratación dos seguros mediante a presentación de certificación/s da entidade aseguradora.
- Existencia dun libro de rexistro (ou rexistro informático) de persoas usuarias, debidamente actualizado, no que se inclúan os datos identificativos dos/as menores, nomes, apelidos, data de nacemento, as datas de alta e baixa no centro e os motivos desta.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 12 de 21

- Existencia e dispoñibilidade dun procedemento que garanta a xestión das queixas presentadas, ou dun libro de reclamacións, con follas autocopiativas cosidas e por triplicado exemplar. No taboleiro do centro informárase ás persoas usuarias da súa dispoñibilidade e proporcionaráselles cando o soliciten a todas aquelas persoas que dispoñan dun interese lexítimo e desexen presentar unha reclamación polo funcionamento do centro. Da reclamación presentada entregaráselle unha copia á persoa que a presenta, e remitírase outra copia xunto cun informe do sucedido e das medidas adoptadas ao respecto, ao servizo de inspección nun prazo máximo de 3 días hábiles, por calquera destes medios:
 1. Correo ordinario ou entrada en calquera dos rexistros da administración autonómica, estatal ou entidades locais con convenio, no seguinte enderezo:

*Servizo de Inspección de Familia e Menores
Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais
Secretaría Xeral Técnica
Consellería de Traballo e Benestar
Edificio Administrativo San Caetano
15781 Santiago de Compostela*
 2. Fax: 981 957 697
 3. E-mail: inspeccion.familiaemenores@xunta.es
- Existencia dun sistema de tratamento de propostas e suxestións e verificación do tratamento das mesmas.
- Existencia e dispoñibilidade do regulamento de réxime interno ou normas de funcionamento do centro debidamente visado polo órgano competente en materia de autorización e inspección de servizos sociais.
- Verificación do cumprimento da normativa en materia de protección de datos (registro das bases de datos na AEPD, autorizacións expresas para o tratamento de datos, imaxes ou utilización de cámaras).

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 13 de 21

- Exposición en lugar visible da documentación obrigada (autorización de inicio de actividades, licenza municipal, menús, aviso de dispor de libro de reclamacións, regulamento de réxime interno ou normas de funcionamento do centro, prezos ou tarifas, horarios e períodos de apertura), salvo naqueles establecementos nos que polas súas características (casas de familia, vivendas de transición á vida autónoma, e vivendas tuteladas) se intentan reproducir as condicións dunha familia normalizada.
- Verificarase o nivel de satisfacción das persoas usuarias, mediante a realización de entrevistas que poderán ter carácter privado.

d) Procedemento de supervisión da metodoloxía de intervención

Verificarase o cumprimento da instrución sobre a aplicación dos protocolos, de 28 de decembro de 2010.

Ingreso e acollida

Comprobaranse os seguintes extremos:

Que o informe inicial é elaborado no prazo de 30 días dende o ingreso.

Que este informe é elaborado conforme os plans de caso achegados polos equipos técnicos e segundo a información extraída das reunións previas ao ingreso.

Que os expedientes dos menores están completos e ordenados cando menos cos seguintes subapartados:

Documentación administrativa:

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

Documentación Xeral (DNI, Pasaporte, Partida de nacemento, Libro de familia, Certificado de empadramento, Permiso de residencia, Permiso de traballo, Conta bancaria, etc. segundo proceda).

Resolucións administrativas

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

Informes administrativos de distinto carácter.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 14 de 21

Documentación sanitaria:

Expediente médico (Cartilla Seguridade Social, Certificado NUSS -nº cotización Seguridade Social-, Cartilla de Vacinacións, Revisións médicas, Partes médicos, probas médicas...)

Documentación educativa:

Expediente Académico-Laboral: Informes educativos, do departamento de orientación e información relevante (adaptacións curriculares, incidentes relevantes, nivel académico que cursa...) que sexan relevantes para o seguimento e apoio ó neno, nena ou adolescente, por parte do equipo educativo do centro.

Documentación laboral: (contratos laborais, tarxeta de demandante de emprego...)

PEI

Comprobarase que se están levando os 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. Recibín documentación (asinado polo/a menor)
- h. Rexistro de tutela / garda

Elaboración e seguimento do PEI

Comprobaranse os seguintes extremos:

Que se cumpren os tempos establecidos no protocolo para:

Informe inicial..... 30 días
 Proxecto educativo individual..... 45 días
 Revisión..... 6 meses

Que os informes de seguimento son enviados puntualmente aos equipos técnicos do menor.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: Mª JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 15 de 21

Que existe adaptación dos proxectos educativos á estrutura establecida no protocolo.

Que o establecemento de **obxectivos** a acadar realízase segundo o plan de caso.

Que os obxectivos son avaliábeis.

Que se estableceron indicadores de avaliación dos obxectivos.

Que os obxectivos están descritos nunha linguaxe comprensible para o menor.

Que se establecen para cada obxectivo **actividades ou tarefas específicas.**

Que se teñen en conta os recursos humanos, materiais e técnicos necesarios.

Que aos tempos asignados á consecución dos obxectivos é axeitada.

Constatarase a continuidade e congruencia entre os sucesivos informes.

Constatarase que se están a levar os rexistros asociados:

- a. P.E.I.
- b. Informe inicial de P.E.I.
- c. Informe de seguimento do P.E.I.
- d. Ficha de identificación do/a menor

Protocolo de saída

Comprobaranse os seguintes extremos:

Que o informe final é elaborado no prazo de 15 días.

Que a documentación relevante do expediente do menor é enviada ao Servizo de Protección de Menores sendo destruída a restante.

Constatarase que se están a levar os rexistros asociados:

- a. Informe Final
- b. Comunicación da baixa

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 16 de 21

Queixas, reclamacións e suxerencias

Comprobarase que o centro dispoña dun sistema de tramitación axeitada de suxestións e de reclamacións.

Comprobarase que as reclamacións interpostas foron cursadas correctamente. Constatarse, mediante a entrevista aos usuarios, que foron informados correctamente 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 menor...).

Comprobarase que se están levando os seguintes rexistros asociados:

- a. Folla de suxestións

Reforzo educativo e medidas correctivas

Comprobarase que o centro dispoña dun catálogo de faltas e sancións, graduadas en leves, graves e moi graves, conforme a este protocolo.

Comprobarase documentalmente e mediante entrevista aos menores que se están a respectar tanto a cualificación das faltas como a imposición das sancións conforme ese catálogo.

Comprobarase que as medidas aplicadas teñan 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 ou dignidade.

Comprobarase que todas as medidas correctivas impostas por faltas moi graves son comunicadas aos respectivos equipos técnicos do menor.

Comprobarase que se están levando os seguintes rexistros asociados:

- a. Rexistro de medidas correctivas e reforzo educativo

Protocolo sanitario

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

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 17 de 21

Comprobarase que o expediente do menor conteña a documentación sanitaria necesaria (tarxeta sanitaria, libro de vacinas, e no seu caso informes médicos necesarios).

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

Comprobarase que se están levando os 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.

Comprobarase a existencia do rexistro de visitas, saídas e comunicacións e que este é debidamente comunicado ao respectivo equipo técnico de menores (ETM).

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

Cotexaranse os permisos concedidos co plan de caso de menor, así como coas resolucións e instrucións recibidas ao respecto.

Comprobarase que se está a levar o rexistro asociado:

- a. Rexistro de visitas e saídas

Comprobarase ademais o **Proxecto Educativo do Centro**, e que se está a elaborar a **programación anual** e **memoria anual** de actividades, e que estas correspóndense realmente coas actividades desenvoltas no centro. A estes documentos faise referencia na Orde do 1 de agosto de 1996.

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 18 de 21

A este respecto sinalar que o Proxecto Educativo do Centro ten que contar, polo menos, cos seguintes apartados:

- Descrición do centro
- Características da poboación atendida
- Organización educativa
- Obxectivos da acción educativa
- Áreas de desenvolvemento da acción educativa
- Metodoloxía da intervención educativa
- Avaliación do proxecto educativo

e) Procedemento de supervisión das condicións establecidas nos contratos de xestión e na oferta presentada pola empresa adxudicataria

Comprobarase nas inspeccións que se cumpren as condicións que foron ofertadas pola entidade no proceso de licitación do contrato, especialmente no que se refire 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 laboral, de traballo coas familias, programas de boas prácticas...)
- Outras melloras ofertadas

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

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 19 de 21

f) Procedemento de xestión de denuncias

As denuncias recibidas no Servizo de Inspección de Familia e Menores poderán ser presentadas mediante correo ordinario, correo electrónico, fax ou telefonicamente.

Se a denuncia se produce presencial ou telefonicamente levantarase dilixencia onde se deixe constancia dos 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 ser apreciados nas mesmas 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 inspección ocular, consulta documental e/ou toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada redactarase un acta e se remitirán os requirimentos necesarios, cando proceda ou se considere oportuno. A inspección protexerá a identidade da persoa denunciante, agás que esta conceda expresamente o seu consentimento para poñela en coñecemento do/a denunciado/a.

Poderá solicitarse informe sobre os feitos aos responsables do centro, ben con anterioridade á visita de inspección ou ben, despois da mesma.

Unha vez elaborado o informe polo persoal inspector, contestarase á persoa denunciante nun prazo máximo de 15 días (salvo que pola solicitude de informes ou outras circunstancias extraordinarias sexa preciso ampliar o prazo, do cal se lle dará conta) informando sobre a efectiva constatación ou non dos feitos denunciados e se é o caso sobre as medidas adoptadas (requirimentos efectuados, medidas correctoras adoptadas, apertura de expediente sancionador, información sobre as vías legais para derivar responsabilidades cando a competencia se atribúa a outros órganos ou sobre outras medidas pertinentes ao caso en particular).

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 20 de 21

6.- Acta de inspección e requirimento

Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector estenderá un acta numerada en exemplar autocopiativo na que se farán constar entre outros extremos: a descrición dos feitos constatados, deficiencias detectadas, infraccións cometidas, se é o caso.

Cando as inobservancias foran de doada emenda, o persoal inspector poderá formular os requirimentos e advertencias que considere oportunos na mesma acta, consignando os aspectos susceptibles de emenda e o prazo para acreditar o seu cumprimento.

A acta de inspección será asinada polo 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 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.

Como resultado das actuacións inspectoras requirirase á entidade titular e á xestora do centro a emenda dos incumprimentos ou irregularidades detectadas, indicando as medidas que deben adoptarse e o prazo máximo para facelo (como norma xeral 1 mes, salvo incumprimentos que requiran actuacións urxentes ou obxectivos a medio ou longo prazo). Na comunicación poderanse incluír recomendacións para mellorar/aumentar a calidade, a transparencia dos servizos ou a atención ás persoas usuarias.

Nos casos en que se estime procedente, daráselle traslado das actas e dos informes elaborados á Subdirección Xeral de Familia e Menores.

O persoal inspector poderá realizar unha nova visita de inspección de comprobación para constatar o cumprimento efectivo do requirimento realizado. No caso de que a entidade non atendese ao requirimento formularáselle un segundo requirimento ou programarase unha nova visita de comprobación.

Sen prexuízo do anterior, no caso de que os incumprimentos detectados poidan ser constitutivos de infraccións administrativas tipificadas na Lei 13/2008, do 3 de

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REVISAR: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013

Código: PC-I-02	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MENORES DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA.	
	VERSION 0.2	Páxina 21 de 21

decembro, de Servizos Sociais de Galicia ou na Lei 3/2011, de 30 de xuño de apoio á familia e á convivencia, proporase a incoación do oportuno expediente sancionador e, no seu caso, se adoptarán as medidas cautelares adecuadas.

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

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

ELABORA: SERVICIO INSPECCION	REvisa: SX AUTORIZACION E INSPECCION DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARIA XERAL TÉCNICA
Asdo: ROBERTO FERNANDEZ COUCE	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: M ^º JESÚS LORENZANA SOMOZA
Data: 08/01/2013	Data: 17/04/2013	Data: 18/04/2013