



Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

ACTA DE INSPECCIÓN Nº: 008/LDB/2019

SERVICIO: CAYSAM ATENCION PERSONAL

Nº REGISTRAL DEL SERVICIO: S7366

TITULAR: CAYSAM PEREGER S.L

Nº DE IDENTIFICACIÓN: B88402904

DIRECCIÓN: CALLE SAN JUAN DE ORTEGA, 70 PISO 3 PTA. B

MUNICIPIO: 28050 - MADRID

TIPOLOGÍA: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

SUBTIPOLOGÍA: SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONAL

SECTOR SOCIAL: Personas mayores

En Madrid, el día, **18 DE OCTUBRE DE 2019** a las **10:30** horas tras la citación efectuada por el/la inspector/a, Laura Dapena Bosquet, de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, se persona en la sede de la Subdirección General de control de calidad, inspección, registro y autorizaciones, Sr. /Sra., **FRANCISCO JAVIER PEREZ GARCIA** con D.N.I. número, **05688291T** en calidad de Representante legal de la entidad, se le requiere para que facilite e informe la presente inspección de condiciones funcionales, no siendo objeto de valoración las condiciones del inmueble (ap. 2.b y 4 del acta).

MANIFESTACIONES DEL/LA INSPECTOR/A

1º.- SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

- a) **Datos registrados del Servicio en el Registro de entidades, centros y servicios de acción social:**
- a.1. **Denominación:** Coincidente con el dato registrado.
 - a.2. **Sectores de atención:** Coincidente con el dato registrado.
 - a.3. **Dirección:** Coincidente con el dato registrado.
 - a.4. **Teléfono:** Coincidente con el dato registrado.
 - a.5. **Correo electrónico:** Coincidente con el dato registrado.
 - a.6. **Titular:** Coincidente con el dato registrado.
 - a.7. **Teléfono titular:** Coincidente con el dato registrado.
 - a.8. **Entidad Gestora:** No hay entidad gestora.
 - a.9. **N.I.F.:**



Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

- b) **Servicio concertado con la Comunidad de Madrid No.:**
- c) **Inmueble compartido con otros centros/servicios: No.**
- d) **Otros datos de interés: Sí.** - Los usuarios son personas mayores
- e) **Requerimientos de subsanación: No.**
-
-
-

2º.- PERSONAL DEL SERVICIO

- a) **Relación de trabajadores/as:** Otras situaciones, reflejadas en "Otros datos de interés"
- b) **Personal de presencia física en el momento de la inspección: --**
- c) **Titulaciones:---**
- d) **Otros datos de interés: Sí.** No hay personal adscrito al servicio en el momento de la inspección.
- e) **Requerimientos de subsanación: No.**

3º.- ATENCIÓN SOCIAL

a) **Servicios que prestan:** Prestan servicio de ayuda a domicilio, en la modalidad de prestación atención personal. Cuidados de las personas mayores en su domicilio.

b) **Servicios de ayuda a domicilio:**

b.1. Atención doméstica:

b.2. Atención personal:

Apoyo en la higiene personal.

Ayuda personal para comer.

Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana dentro del hogar.

Compañía, dentro y fuera del domicilio.

Acompañamiento fuera del hogar (paseos, actividades, gestiones).

b.3. Teleasistencia:

b.4. Otras actuaciones:





Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

- c) **Número de personas usuarias atendidas:** no usuarios adscritos al servicio en el momento de la inspección.
- d) **Horarios y organización del servicio:** De lunes a domingo, en horario de mañana y tarde. – según necesidades de los usuarios.
- e) **Sistema de información y de incidencias:** No disponen de un sistema que garantice la ejecución, continuidad, conocimiento, control de las tareas y atención que reciben las personas usuarias por parte del personal y/o su responsable.
- f) **Registros:** muestran hoja modelo de registros de registro de asistencias
- g) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- h) **Requerimientos de subsanación:** e) Se requiere para que dispongan de un sistema de información y de incidencias que garantice la continuidad, conocimiento, control de las tareas y atención que reciben las personas usuarias, por parte del personal y su responsable.

4º. CONDICIONES MATERIALES Y DOTACIONALES (se presta en domicilio del usuario)

- a) **Descripción del inmueble/local donde se presta el servicio:**
 - a.1. Ubicado en planta baja y/o primera:
 - a.2. Adaptado a las condiciones de las personas usuarias y a los servicios que se prestan:
 - a.3. Zonas suficientemente ventiladas e iluminadas preferentemente con luz natural:
- b) **Equipamiento/dotación:**
- c) **Aseos adaptados:**
- d) **Limpieza:**
- e) **Temperatura:**
- f) **Mantenimiento:**
- g) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- h) **Requerimientos de subsanación:** No.

5º.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- a) **Sistema de reclamaciones:**





Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

- a.1 Las hojas de reclamaciones están a disposición de las personas usuarias y se ajustan en su contenido a la normativa vigente en materia de servicios sociales:** No.
- a.2 Quejas y/o reclamaciones interpuestas en el servicio:** ninguna
- b) Protocolo de actuación en quejas y reclamaciones:** No.
- c) Sistema de sugerencias:** No.
- d) Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- e) Requerimientos de subsanación:** a) Se requiere para que estén a disposición de las personas interesadas las hojas de reclamaciones en duplicado ejemplar con el contenido que se establece en el apartado 1.4 del Anexo I.B de la Orden 612/1990, de 6 de noviembre.
-
- b) Se requiere para que se disponga de un protocolo de quejas y reclamaciones.
-
- c) Se requiere para que se establezca un sistema de recogida de sugerencias.
-
-

6º.- DOCUMENTACIÓN

- a) Registro de personas usuarias:** No/no muestran.
- b) Información facilitada a las personas usuarias:** Se adjunta al acta declaración responsable del representante legal de la Entidad, de que los documentos sujetos a publicidad se encuentran expuestos según dispone la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- b.1. Decálogo de derechos:** Sí.
- b.2. Precios comunicados:** No.
- b.3. Servicios que se prestan:** Sí.
- c) Programación anual de actividades:** Sí.
- d) Póliza de seguros que den cobertura a los daños materiales y personales que puedan ocasionarse y recibo en vigor:** Sí. – Póliza de responsabilidad civil sanitaria nº 264813, suscrita con MARKEL, periodo hasta 17/009/2020.
- e) Normas de régimen interno** Sí.:
- f) Expediente personal:** No/no muestran.
- f.1. Programa de intervención individual:** No/no muestran.
- f.2. Constancia documental de la participación y conocimiento de la persona usuaria o su representante, en su programa de intervención individual:** No/no muestran.
- g) Contrato/documento de admisión:** Sí. – se muestra modelo sin cumplimentar de contrato
- h) Certificado de desinsectación y desratización:** No/no muestran. **No aplica**





Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

- i) **Certificado de mantenimiento de aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios:** No/no muestran. **No aplica**
- j) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- k) **Requerimientos de subsanación:** a) Se requiere para que dispongan de un registro de personas usuarias que recoja los datos identificativos de las mismas (nombre, apellidos, documento nacional de identidad, teléfono, domicilio, fecha de alta y baja en su caso).
-
- b) Se requiere para que los precios estén comunicados a la Consejería competente en materia de consumo.
-
- f) Se requiere para que las personas usuarias dispongan de expediente personal donde conste los datos identificativos, socio-familiares, la documentación derivada de la atención prestada y su relación con el servicio así como las incidencias producidas.
-
- f) Se requiere para que conste en el programa de atención individual de la persona usuaria la acreditación documental de su participación y conocimiento en el mismo.
-
- f) Se requiere para que conste en el programa de atención individual de la persona usuaria la acreditación documental de su participación y conocimiento en el mismo.
-

7º.- CALIDAD

Los datos se obtienen a través de la información facilitada por persona atendida la inspección.

- a) **Sistema de evaluación de calidad:** No dispone de evaluación del sistema de calidad periódica.
- b) **Evaluación de la satisfacción a las personas usuarias:** No.
- c) **Protocolos implantados en el ámbito de la mejora de la calidad.** No.
- c.1 **Protocolo de acogida y adaptación:**
- c.2 **Protocolo de valoración:**
- d) **Sistema de comunicación:**
-
- Sistema de comunicación periódico habitual mensual.
-
- Modelo habitual de comunicación: Cita presencial.
-
- e) **Plan de formación continua del personal:** No/no muestran.
- f) **Otros datos de interés:** Sin más datos relevantes.
- g) **Requerimiento de subsanación:** Se requiere para que dispongan de un sistema de evaluación de calidad conforme se establece en el art.12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.

8º.- OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

- a) **Licencia:** No disponen/no muestran licencia de apertura, funcionamiento o actividad. **No aplica**





Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

b) Otros datos de interés: Sin más datos relevantes.

9º.- REQUERIMIENTOS DEL ACTA ANTERIOR: primera inspección

a) Subsanados:

b) No subsanados:

Se reitera que den cumplimiento a los requerimientos no atendidos a fecha de la presente inspección.

c) No se ha podido comprobar la subsanación de los siguientes requerimientos cuyo cumplimiento se verificará en la siguiente visita de inspección: Los siguientes: Condiciones materiales y dotacionales.

10º.- REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

Al objeto de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, deberá aportar en el plazo de **10 días hábiles** a partir del siguiente a la fecha de la presente acta, en el registro general de la Consejería de Políticas Sociales y Familia sito en c/ O'Donnell nº 50 posterior de Madrid 28009, en horario de 9:00 a 14:00 horas, **por correo electrónico a la cuenta de correo cira-inspeccion@madrid.org**, o por cualquiera de los medios establecidos el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, la documentación que a continuación se relaciona, dirigida a la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, **con expresa indicación del número de la presente acta:**

- **NINGUNA**

El artículo 14.2 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece quienes son los obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, entre los que se encuentran las personas jurídicas.

La no aportación de la documentación solicitada en el plazo señalado, se encuentra tipificada como infracción muy grave en el artículo 29.g) de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de





Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

los servicios sociales de la Comunidad de Madrid, al “impedir, obstruir, o dificultar de cualquier modo la acción del personal inspector en el desempeño de su cargo, así como no prestarle la colaboración y auxilio requeridos en el ejercicio de sus funciones”.

Si precisara alguna consulta con carácter previo a la entrega de los documentos requeridos en este acta, podrá hacerlo telefónicamente ante el/la inspector/a actuante en el número **Elija un elemento.**, o bien mediante consulta dirigida al buzón de correo reseñado anteriormente cira-inspeccion@madrid.org.

INFORMACIÓN CONFIDENCIALIDAD, LECTURA Y FIRMA DEL ACTA

Lo manifestado en la presente acta se entiende sin perjuicio de otros incumplimientos que pudieran existir y que no se hubiesen recogido en la misma.

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento Regulador de los Procedimientos de Autorización Administrativa y Comunicación Previa para los Centros y Servicios de Acción Social en la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 21/2015, de 16 de abril, del Consejo de Gobierno, **se establece que el procedimiento de caducidad de la comunicación previa se iniciará de oficio, cuando concurren indicios de que no se hubiese iniciado la actividad en el plazo de un año desde su presentación.**

El/la inspector/a guardará secreto y sigilo profesional respecto de los asuntos objeto de la actuación de conformidad con el artículo 21 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

El contenido del presente documento es absolutamente reservado. Los datos personales contenidos en el mismo serán tratados de conformidad con la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, entre otras, el Reglamento europeo del Parlamento y del Consejo 2016/679, de 27 de abril, y la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Queda prohibido cualquier uso (acceso, difusión, cesión...) para una finalidad distinta a la que justifica esta entrega. Las medidas de seguridad a aplicar serán las que correspondan a la naturaleza de los datos personales que contienen, garantizando en todo caso su autenticidad, integridad y confidencialidad, impidiendo cualquier uso no autorizado. Quedan



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964000358023737319748**



Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Comunidad de Madrid

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones

sujetos a dicho régimen tanto el destinatario de este documento como cualquier otra persona que tenga acceso al mismo.

De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, en testimonio de lo actuado se levanta la presente acta y tras la lectura de la misma ante la persona que ha atendido esta inspección, se le hace entrega de un ejemplar firmado por el/la inspector/a actuante.

Es todo cuanto manifiesto siendo las 12:00 hs.

El/La inspector/a



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964000358023737319748**