



CARTA DE SERVICIOS

compromiso con la calidad

Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia



Secretaría General de Política Social

XUNTA DE GALICIA



1ª edición, 2012

Tirada: 2.000 ejemplares

D. L.: C 1685-2012

Edita:

CONSELLERÍA DE TRABAJO Y BIENESTAR
Secretaría General de Política Social



Índice

- 5** Prólogo
- 7** Propósito de esta carta de servicios
- 9** Principales servicios que ofrecemos
- 13** Normativa reguladora de los servicios
- 15** Nuestros compromisos de calidad
- 21** Indicadores de calidad de los servicios
- 27** Conozca los resultados de nuestra carta
- 28** Colabore con nosotros
 - 1. Formas de colaboración
 - 2. Sistemas de consulta y participación
 - 3. Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- 32** Datos identificativos y de contacto



Prólogo

La atención al colectivo de población con algún tipo de discapacidad o limitación, que le ha causado o le puede llegar a causar una situación de dependencia para las actividades de la vida diaria o necesidades de apoyo para su autonomía personal en igualdad de oportunidades, se convierte en un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada a nuestro actual modelo de sociedad.

Desde la Consellería de Trabajo y Bienestar se ha hecho una apuesta clara y decidida por el sistema para la autonomía y atención a la dependencia en nuestra Comunidad a través de la implementación de acciones de mejora continua del procedimiento y de toda la organización, y con el objetivo de ofrecer unos servicios de calidad a todas las personas en situación de dependencia. En este sentido la Consellería, a través de la Secretaría General de Política Social, ha elaborado su Carta de Servicios orientada al reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones de sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Esta carta de servicios es la primera carta auditada en materia de servicios sociales y persigue ser un instrumento que contribuya al impulso de la mejora continua de nuestra organización y de la evaluación permanente de los servicios prestados, con el objetivo de proporcionar unos servicios más eficaces y eficientes acordes a las expectativas y requerimientos de los ciudadanos.

En definitiva, este instrumento de mejora de la calidad se orienta a la mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios del sistema como objetivo principal y compartido de todo el departamento y de todos sus profesionales.

Beatriz Mato Otero
Conselleira de Trabajo y Bienestar



Propósito de esta carta de servicios

La Secretaría General de Política Social, en su afán por la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios dentro del ámbito de la acción protectora que da respuesta a las necesidades de las personas en situación de dependencia, ha elaborado su carta de servicios.

A través de esta carta de servicios, la Secretaría General de Política Social pretende seguir trabajando en la mejora continua de los servicios que ofrece en materia de dependencia, resaltando fundamentalmente su pretensión de precisarle al ciudadano, con rigor y transparencia, los servicios relacionados con el procedimiento de valoración de la dependencia y del reconocimiento de derecho a los servicios y prestaciones del sistema y además hacer públicos por primera vez los niveles de calidad que se compromete a ofrecer a sus usuarios.

Desde la Secretaría General de Política Social asumimos los compromisos expresados en esta carta, convencidos de que realizando una evaluación continua de los mismos y teniendo presentes las necesidades y expectativas de las partes legítimamente interesadas en el desarrollo de nuestra actividad, podremos seguir trabajando para prestar servicios públicos cada vez de mayor calidad.

Coro Piñeiro Vázquez
Secretaría General de Política Social



Principales servicios que ofrecemos

Entre los servicios que presta la Secretaría General de Política Social se encuentran los siguientes:

1. Información:

Información general sobre el procedimiento de reconocimiento de la dependencia o sobre la situación de expedientes concretos.

2. Evaluación y valoración de la situación de dependencia:

Evaluación de la capacidad funcional de la persona mediante la aplicación del baremo, por los técnicos cualificados designados a tal efecto, que determinará el grado de dependencia.

3. Reconocimiento del grado de dependencia:

Información y notificación sobre el grado reconocido así como información sobre el catálogo de servicios y prestaciones correspondientes, entre los que el órgano competente determinará el/los más idóneo/os en función de sus necesidades de atención.

4. Aprobación del programa individual de atención:

Notificación del derecho al acceso a uno o varios de los servicios y/o prestaciones económicas del sistema de atención a la dependencia (SAAD), tras evaluar los documentos del expediente, incluida la preferencia manifestada por la persona solicitante.

5. Servicios y prestaciones económicas del catálogo del sistema de atención a la dependencia (SAAD):

5.1. Servicio de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal: con el fin de desarrollar y mantener las capacidades personales para las actividades de la vida diaria y afrontar situaciones de especial riesgo que pueden agravar la situación de dependencia de una persona (terapia ocupacional, atención temprana, estimulación cognitiva, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional, habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual, apoyos personales, cuidados en alojamientos especiales, transporte adaptado, ...).

- 5.2. Servicio de teleasistencia y geolocalización:** facilitan la atención personal inmediata en el entorno habitual de la persona usuaria para responder ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad o aislamiento, mediante el uso de las siguientes tecnologías:
- Un dispositivo instalado en el domicilio y conectado a la línea telefónica en el caso de la teleasistencia.
 - Un dispositivo que proporciona información sobre ubicación y movimientos de la persona usuaria (GPS) en el caso de la geolocalización.
- 5.3. Servicio de ayuda en el hogar (SAF):** actuaciones llevadas a cabo en el entorno de las personas relacionadas con la atención de carácter personal, que permitan a la persona usuaria la realización de las actividades básicas de la vida diaria, así como atenciones de carácter doméstico y del hogar con la finalidad de incrementar su autonomía personal y calidad de vida, posibilitando la permanencia en su domicilio.
- 5.4. Servicio de atención diurna:** atención integral en un centro durante el período diurno a las personas en situación de dependencia con el objetivo de mejorar o mantener el nivel de autonomía personal, así como apoyar a sus familias o personas cuidadoras.
- 5.5. Servicio de atención nocturna:** atención integral en un centro durante el período nocturno para dar respuesta a las necesidades de las personas en situación de dependencia, así como apoyar a sus familias o personas cuidadoras.
- 5.6. Servicio de atención residencial:** atención integral y continuada durante las 24 horas del día y en un centro residencial, de carácter personalizado, teniendo en cuenta la naturaleza de la situación de dependencia de cada persona y la intensidad de cuidados que precise.
- Podrá tener carácter permanente cuando el centro sea la residencia habitual de la persona o temporal cuando se atiendan estancias temporales, vacaciones, fines de semana, enfermedades o períodos de respiro familiar de los cuidadores no profesionales.
- 5.7. Libranza vinculada al servicio:** prestación económica destinada a facilitar el pago de un servicio de los anteriormente mencionados (5.1 al 5.6), cuando no sea posible prestarlo mediante la red pública de la Comunidad Autónoma de Galicia.

La determinación de la cuantía para cada persona se efectuará en función del grado reconocido y de la capacidad económica de acuerdo con la cuantía del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) que se fija anualmente, por lo que se podrá percibir íntegramente, si la capacidad económica es igual o menor que 1 IPREM, o se reducirá proporcionalmente si es superior. La cuantía dependerá, asimismo, de la dedicación horaria de los cuidados y nunca podrá ser superior al precio que se justifique como abonado por el servicio recibido.

Las cuantías máximas de la libranza vinculada al servicio se aprobarán anualmente mediante una Orden y se podrán consultar en el siguiente enlace web <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

- 5.8. Libranza de asistencia personal:** prestación económica destinada a facilitar la contratación, por la persona en situación de dependencia, de un asistente personal profesional que le preste apoyo para el acceso a la educación, al trabajo y a una vida más autónoma.

La determinación de la cuantía para cada persona se efectuará en función del grado reconocido y de la capacidad económica de acuerdo con la cuantía del IPREM que se fija anualmente, por lo que se podrá percibir íntegramente, si la capacidad económica es hasta 2,5 veces el IPREM, o se reducirá proporcionalmente si es superior. La cuantía dependerá, asimismo, de la dedicación horaria de los cuidados y nunca podrá ser superior al precio que se justifique como abonado por el servicio recibido.

Las cuantías máximas de la libranza de Asistencia Personal se aprobarán anualmente mediante una Orden y se podrán consultar en el siguiente enlace web <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>



5.9. Libranza de cuidados en el entorno familiar: prestación económica de carácter excepcional destinada a las personas en situación de dependencia, que son atendidas en su domicilio por un cuidador no profesional de su entorno.

La determinación de la cuantía para cada persona se efectuará en función del grado reconocido y de la capacidad económica de acuerdo con la cuantía del IPREM que se fija anualmente, por lo que se podrá percibir íntegramente, si la capacidad económica es igual o menor que 1 IPREM, o se reducirá proporcionalmente si es superior. La cuantía dependerá, asimismo, de la dedicación horaria de los cuidados.

Las cuantías máximas de la libranza de cuidados en el entorno familiar se aprobarán anualmente mediante una Orden y se podrán consultar en el siguiente enlace web <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

6. Formación y asistencia técnica:

Dirigida a los profesionales del ámbito de los servicios sociales y sanitarios implicados en el desarrollo del sistema de la dependencia.

7. Apoyo al cuidador:

Mediante acciones formativas de carácter no formal y de apoyo a las/los cuidadoras/eres no profesionales en las habilidades para su propio cuidado y para la atención de las personas en situación de dependencia.

Normativa reguladora de los servicios

La principal normativa reguladora de los servicios objeto de esta carta es la siguiente:

1. NORMATIVA ESTATAL

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Real decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.
- Real decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia.
- Real decreto 727/2007, de 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Real decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Real decreto 175/2011, de 11 de febrero, por el que se modifica el Real decreto 727/2007, de 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, y el Real decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia.
- Real decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Real decreto-ley 20/2012, del 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

2. NORMATIVA AUTONÓMICA

- Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia.
- Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes.
- Decreto 148/2011, de 7 de julio, por el que se modifica el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa individual de atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes.
- Orden de la Consellería de Trabajo y Bienestar del 2 de enero de 2012, de desarrollo del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes.
- Orden del 9 de agosto de 2012 por la que se modifica la Orden del 2 de enero de 2012, de desarrollo del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia e del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del programa individual de atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes.

Para más información sobre la normativa pueden consultar la siguiente dirección web <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia/normativa-estatal-dependencia>

Nuestros compromisos de calidad

En relación con los servicios identificados en esta carta, la Secretaría General de Política Social asume los siguientes compromisos de calidad en su prestación:

COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN

1. Dar respuesta al 97% de las consultas de los ciudadanos relacionadas con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, a través del servicio de información 012 en un tiempo máximo de un minuto y el 3% restante en un tiempo máximo de 35 días naturales.
2. Resolver el 25% de las quejas y reclamaciones presentadas a través del servicio de información 012, en un tiempo máximo de 1 día natural, y el 75% un tiempo máximo de 35 días naturales.
3. Facilitar al máximo la presentación de consultas de información sobre derechos, servicios y prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia y ofrecer un alto nivel de concreción en las respuestas a las consultas y dudas planteadas, de tal modo que el porcentaje de usuarios que formulen consultas que queden satisfechos con esa concreción alcance al menos el 60%.



4. Informar al 100% de las personas solicitantes del reconocimiento de dependencia, mediante el servicio de información telefónica del 012, como mínimo de los siguientes aspectos: inicio del expediente; día, hora y lugar de la valoración; plazos de resolución y teléfono de información.
5. Ofrecer un profesional de referencia para impulsar y agilizar los trámites necesarios para el reconocimiento de dependencia y del derecho de las prestaciones en el 100 % de los siguientes casos:
 - a las familias solicitantes de los menores de tres años
 - en las solicitudes de los supuestos de emergencia social.

COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

1. Valorar al 65% de las personas solicitantes del reconocimiento de dependencia en un tiempo máximo de 70 días naturales, y al 35 % restante en un tiempo máximo 80 días naturales, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.



2. Valorar al 100% de los menores de tres años en un tiempo máximo de 12 días hábiles, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.
3. Realizar el 90% de las valoraciones de dependencia en el entorno habitual del solicitante.
4. Adaptar la fecha y el horario de la valoración a las necesidades de la persona solicitante, de modo que el número de quejas relacionadas con la falta de flexibilidad en esta materia no supere en ningún caso el 2% anual de todas las personas objeto de valoración.

5. Ofrecer una alta competencia técnica del personal valorador, asegurando un porcentaje de clientes satisfechos con este aspecto superior al 85%.

COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE RECONOCIMIENTO DEL GRADO DE DEPENDENCIA

1. Tramitar el 40% de los expedientes de reconocimiento de grado de dependencia en un tiempo máximo de 20 días naturales desde la valoración de la situación de dependencia y el resto en un tiempo máximo de 3 meses desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.
2. Reconocer el grado de dependencia del 100% de los expedientes de los menores de tres años en un tiempo máximo de 20 días hábiles, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.
3. Simplificar la comunicación de la resolución del grado de dependencia para que resulte cada vez más comprensible para los ciudadanos, de modo que al menos el 60% de personas entrevistadas y a las que se les remita dicha comunicación opinen que esta es comprensible.

COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE APROBACIÓN DEL PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN

1. Simplificar la comunicación de la aprobación del programa individual de atención para que resulte cada vez más comprensible para los ciudadanos, de modo que al menos el 60% de personas entrevistadas y a las que se les remita dicha comunicación opinen que esta es comprensible.
2. Aprobar el Programa individual de atención (PIA) del 100% de los expedientes de los menores de tres años en un tiempo máximo de 20 días hábiles, desde la fecha de la notificación de la resolución de grado de dependencia.
3. Aprobar el Programa individual de atención (PIA) del 100% de los expedientes de Asistencia personal en un tiempo máximo de 2 meses desde la fecha de la resolución de grado de dependencia.
4. Garantizar al 100% de los expedientes de Asistencia personal el nivel de protección adicional que establece la Comunidad Autónoma de Galicia, que permite incrementar la cuantía máxima reconocida por el SAAD (Sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia) hasta el importe

máximo que anualmente se establezca en la correspondiente orden, en función de la intensidad horaria y según la capacidad económica de la persona beneficiaria. En la Comunidad Autónoma de Galicia, en el año 2011, dicho importe máximo quedó establecido en 1.300 euros.

5. Garantizar por parte de la Comunidad Autónoma de Galicia, al 100% de los expedientes de Asistencia personal, el complemento adicional del 15% de la cuantía total reconocida cuando se acredite la prestación del servicio en períodos de especial dedicación, pudiendo alcanzar dicha cuantía hasta 1.495 euros.

COMPROMISOS EN SERVICIOS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL CATÁLOGO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Á DEPENDENCIA (SAAD)

1. Proporcionar, en los casos de emergencia social dictaminados por el órgano competente, el acceso al servicio idóneo en un plazo máximo de 5 días naturales.

COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y GEOLOCALIZACIÓN

1. Proporcionar el acceso efectivo al servicio de teleasistencia y geolocalización, desde la notificación del derecho a este, en un tiempo máximo de 15 días naturales en el 90% de los casos y en el 10% restante de casos en un tiempo máximo de 20 días naturales, siempre que no se demore por causas imputables al interesado.
2. Ante una situación de emergencia, responder en el 100% de los casos en un tiempo máximo de un minuto, desde que el centro de atención recibe el aviso de la situación.

COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA

1. En el 99% de los casos proporcionar el acceso efectivo al servicio de atención diurna en un tiempo máximo de 7 días naturales desde que se notifica al interesado el derecho a dicho servicio; y en el 1% de casos restantes, en un tiempo máximo de 15 días naturales.
2. Proporcionar el servicio de atención diurna en el mismo municipio/ciudad en que reside la persona solicitante en al menos el 50% de los casos; en la misma comarca en un 40% de los casos; y asignarlo en una comarca limítrofe como máximo en el 10% restante de casos.

3. Facilitar transporte adaptado para asistir al servicio de atención diurna en el 85% de los casos en los que se ha resuelto otorgar dicho servicio y la persona beneficiaria cumple con todos los requisitos que se establezcan.

COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

1. Proporcionar el acceso efectivo al servicio de atención residencial, desde la notificación del derecho a este, en un tiempo máximo de 15 días naturales en el 75% de los casos; y en el 25% restante en un tiempo máximo de 70 días naturales.

COMPROMISOS EN LAS LIBRANZAS (VINCULADA AL SERVICIO, DE ASISTENCIA PERSONAL Y DE CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR)

1. Proporcionar el acceso a las prestaciones económicas denominadas libranza vinculada al servicio, libranza de asistencia personal y libranza de cuidados en el entorno familiar, desde la notificación del derecho a estas, en un tiempo máximo de 30 días naturales en el 60% de los casos y en el 40% restante en un tiempo máximo de 60 días naturales, siempre que no se demore por causas imputables al interesado.



COMPROMISOS EN EL SERVICIO DE APOYO AL CUIDADOR

1. Fomentar el Programa de apoyo al cuidador, mediante el aumento de un 20% anual del número total de personas cuidadoras que acceden a las actividades de formación de dicho programa, hasta lograr que el 100% de los cuidadores de las personas en situación de dependencia accedan a dicha formación.
2. Proporcionar al 100% de los asistentes a las jornadas formativas de apoyo al cuidador la guía de cuidados básicos y los manuales de formación básicos o específicos (Manual de formación para cuidados en el entorno familiar de personas con demencia, Manual de enfermedad mental y Manual de enfermedades crónicas) que les aplique.
3. Publicar y mantener actualizados en la web de la Consellería de Trabajo y Bienestar <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia> la guía de cuidados básicos y los manuales de formación básicos y específicos (Manual de formación para cuidados en el entorno familiar de personas con demencia, Manual de enfermedad mental y Manual de enfermedades crónicas).
4. Facilitar información y/o apoyo psicológico al 100% de los cuidadores de las personas en situación de dependencia que lo demanden a través del teléfono 902 400 116.

Indicadores de calidad de los servicios

Con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta de servicios, la Secretaría General de Política Social tendrá en cuenta los resultados de los indicadores que se detallan a continuación:

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

1. % de las consultas de los ciudadanos relacionadas con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, atendidas a través del servicio de información 012 en un tiempo máximo de un minuto.
2. Tiempo máximo de atención a las consultas de los ciudadanos relacionadas con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, a través del servicio de información 012.
3. Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones presentadas a través del servicio de información 012.
4. Tiempo máximo de resolución de quejas y reclamaciones presentadas a través del servicio de información 012.
5. % de personas entrevistadas que opinan que es fácil solicitar información.
6. % de personas entrevistadas que opinan que las respuestas a las dudas planteadas son concretas.
7. % de personas solicitantes del reconocimiento de dependencia que han sido informadas mediante el servicio de información telefónica del 012, como mínimo de los siguientes aspectos: inicio del expediente; día, hora y lugar de la valoración; plazos de resolución y teléfono de información.
8. Nivel de satisfacción respecto de la información proporcionada.
9. % de las familias de los menores de tres años solicitantes del reconocimiento de dependencia a las que se les ha ofrecido un profesional de referencia, para impulsar y agilizar los trámites necesarios.
10. % de solicitudes de reconocimiento de dependencia en supuestos de emergencia social a las que se les ha ofrecido un profesional de referencia, para impulsar y agilizar los trámites necesarios.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

1. % de personas solicitantes del reconocimiento de dependencia valoradas en un tiempo máximo de 70 días naturales, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.
2. % de personas solicitantes del reconocimiento de dependencia valoradas en un tiempo mayor a 70 días y menor o igual a 80 días naturales, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.



3. % de menores de tres años valorados en un tiempo máximo de 12 días hábiles, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.
4. % de valoraciones de dependencia realizadas en el entorno habitual del solicitante.
5. Nº de quejas relacionadas con la falta de flexibilidad para establecer la fecha y el horario de las valoraciones.
6. % de personas entrevistadas satisfechas con la competencia técnica del personal valorador.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE RECONOCIMIENTO DEL GRADO DE DEPENDENCIA

1. % de expedientes de los cuales se ha reconocido el grado de dependencia en un tiempo máximo de 20 días naturales, desde la valoración de la situación de dependencia.
2. % de expedientes de los cuales se ha reconocido el grado de dependencia en un tiempo inferior a tres meses, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.
3. % de expedientes de los menores de tres años de los cuales se ha reconocido el grado de dependencia en un tiempo máximo de 20 días hábiles, desde el momento en que el expediente entre en la jefatura territorial de la provincia de residencia del solicitante y cuente con la documentación obligatoria completa.
4. % de personas entrevistadas que opinan que la comunicación de la resolución de grado es comprensible.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE APROBACIÓN DEL PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN

1. % de personas entrevistadas que opinan que la comunicación de la aprobación del programa individual de atención es comprensible.
2. % de expedientes de los menores de tres años de los cuales se ha aprobado el PIA en un tiempo máximo de 20 días hábiles, desde la fecha de la notificación de la resolución de grado de dependencia.
3. % de expedientes de Asistencia personal de los cuales se ha aprobado el PIA en un tiempo máximo de 2 meses, desde la fecha de la resolución de grado de dependencia.
4. % de expedientes de Asistencia personal a los que se les garantiza el nivel de protección adicional que establece la Comunidad Autónoma de Galicia.
5. % de expedientes de Asistencia personal a los que se les garantiza por parte de la Comunidad Autónoma de Galicia el complemento adicional del 15% de la cuantía total reconocida si acreditan la prestación del servicio en períodos de especial dedicación.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL CATÁLOGO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Á DEPENDENCIA (SAAD)

1. Tiempo máximo de acceso al servicio en los casos de emergencia social dictaminados por el órgano competente.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y GEOLOCALIZACIÓN

1. % de personas a las que se les ha proporcionado el acceso efectivo al servicio de teleasistencia y geolocalización en un tiempo máximo de 15 días naturales, desde la notificación del derecho al mismo siempre que no se demore por causas imputables al interesado.
2. Tiempo máximo de acceso efectivo al servicio de teleasistencia y geolocalización, desde la notificación del derecho al mismo.
3. % de casos ante una situación de emergencia a los que se ha respondido en un tiempo máximo de un minuto, desde que el centro de atención recibe el aviso de la situación.



INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DIURNA

1. % de personas a las que se les ha dado acceso efectivo al servicio de atención diurna en un tiempo máximo de 7 días naturales, desde que se notifica al interesado el derecho a dicho servicio.
2. % de personas a las que se les ha dado acceso efectivo al servicio de atención diurna en un tiempo mayor a 7 días naturales y menor igual a 15 días naturales, desde que se notifica al interesado el derecho a dicho servicio.
3. % de casos a los que se les ha proporcionado el servicio de atención diurna en el mismo municipio/ciudad en que reside la persona solicitante.
4. % de casos a los que se les ha proporcionado el servicio de atención diurna en la misma comarca en que reside la persona solicitante.
5. % de casos a los que se les ha proporcionado el servicio de atención diurna en una comarca limítrofe a la que reside la persona solicitante.
6. % de casos a los que se les ha facilitado transporte adaptado para asistir al centro de atención diurna.



INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

1. % de personas a las que se les ha dado acceso efectivo al servicio de atención residencial, desde la notificación del derecho al mismo, en un tiempo máximo de 15 días naturales.
2. % de personas a las que se les ha dado acceso efectivo al servicio de atención residencial, desde la notificación del derecho al mismo, en un tiempo mayor a 15 días naturales y menor o igual a 70 días naturales.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE LIBRANZAS (VINCULADA AL SERVICIO, DE ASISTENCIA PERSONAL Y DE CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR

1. % de personas a las que se les ha dado acceso a las libranzas, desde la notificación del derecho a estas, en un tiempo máximo de 30 días naturales.
2. % de personas a las que se les ha dado acceso a las libranzas, desde la notificación del derecho a estas en un tiempo máximo de 60 días naturales.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE APOYO AL CUIDADOR

1. Incremento anual del % de personas cuidadoras que acceden a la formación del Programa de apoyo al cuidador.
2. % de cuidadores de las personas en situación de dependencia que han accedido a la formación del Programa de apoyo al cuidador.
3. % de asistentes a las jornadas formativas de apoyo al cuidador a los que se les ha proporcionado la guía de cuidados básicos y los manuales de formación básicos o específicos que les aplique.



4. % de documentos (guía de cuidados básicos y los manuales de formación básicos y específicos) publicados y actualizados en la web.
5. % de cuidadores de las personas en situación de dependencia que han demandado información y/o apoyo psicológico a través del teléfono 902 400 116 y se les ha facilitado.

Conozca los resultados de nuestra carta

La Secretaría General de Política Social considera de gran importancia la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece, entendiendo que debe ser un proceso continuo y que asegure ante los clientes de dichos servicios, una comunicación transparente de los resultados del nivel de calidad que consiguen dichos servicios.

Con este fin, la Secretaría General de Política Social evaluará y comunicará anualmente el grado de cumplimiento de sus compromisos, siguiendo los indicadores definidos en esta carta de servicios.

Los resultados de dicha evaluación se harán públicos dentro de los tres primeros meses de cada año natural y, como mínimo a través de la dirección web de la Consellería de Trabajo y Bienestar <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>



Colabore con nosotros

Para que la Secretaría General de Política Social pueda ofrecer los servicios que se describen en esta carta atendiendo a los criterios y niveles de compromiso que en la misma se definen se necesita de la colaboración de los/as usuarios/as y sus familias como clientes que son de nuestros servicios, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. FORMAS DE COLABORACIÓN

- Cubra correctamente todos los apartados del impreso de solicitud de reconocimiento de dependencia.
- Compruebe que adjunta la documentación que se le pide.
- Póngase en contacto con su trabajador/a social de referencia (de su ayuntamiento, centro de salud o servicios sociales especializados) para realizar todas las gestiones relacionadas con el procedimiento tales como presentar la solicitud de reconocimiento de dependencia, adjuntar la documentación pertinente que debe acompañar a la solicitud, presentar las solicitudes de revisión a instancia del interesado, si procede, así como cualquier otra gestión relacionada con el procedimiento.
- Facilite toda la información y datos que les sean requeridos y que resulten necesarios para reconocer o mantener el derecho a las prestaciones del sistema.
- Comunique cualquier variación de su situación en un plazo de 30 días naturales desde que tal variación se produzca.
- Formule sus sugerencias, quejas y/o reclamaciones, de ser el caso, a través del canal establecido al efecto y que se describe en esta carta de servicios.
- Comunique cualquier incidencia que observe en relación a la prestación de los servicios de los que usted sea beneficiario a la Subdirección General de Autorización e Inspección de servicios sociales de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Trabajo y Bienestar.
- Preste especial atención a los requisitos indicados en su resolución de reconocimiento de dependencia y/o de aprobación del programa individual de atención.

- Contacte con el servicio del teléfono de información 012 siempre que tenga necesidad de realizar cualquier petición de información, gestión de citas para valoración y/o cualquier otra demanda de aclaración de dudas sobre cumplimentación de la solicitud, trámites que debe realizar, aclaración de requisitos indicados en su resolución u otros aspectos relacionados con los servicios de dependencia objeto de esta carta.

2. SISTEMAS DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Usted, como usuario de los servicios que oferta la Secretaría General de Política Social, también puede colaborar en su mejora participando a través de las siguientes vías:

- a) Participando en las encuestas de evaluación de calidad del servicio que se elaboren y se le presenten en relación con los servicios objeto de esta carta.
- b) Participando a través de sus representantes en las comisiones provinciales de coordinación entre la Jefatura Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar, los servicios sociales comunitarios, de atención primaria de salud y especializados, y a través de sus representantes en el Consejo Gallego de Bienestar Social.

3. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Para la mejora de la calidad de los servicios recogidos en esta carta de servicios, como usuario de dichos servicios, agradecemos la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones que usted estime conveniente hacernos llegar:

a) Cómo y dónde presentarlas:

Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán ser presentadas por los interesados en expedientes tramitados o por usuarios de los servicios objeto de esta Carta de Servicios cuando lo estimen oportuno a través de los siguientes medios:

- Por medios telemáticos, a través de las siguientes direcciones de correos electrónicos, según la provincia en donde tenga tramitado un expediente o en la que se le prestara alguno de los servicios objeto de esta carta:

Provincia de A Coruña:

[*dependencia.coruna@xunta.es*](mailto:dependencia.coruna@xunta.es)
[*xfaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es*](mailto:xfaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es)

Provincia de Lugo:

[*infodependencia@xunta.es*](mailto:infodependencia@xunta.es)
[*xfaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es*](mailto:xfaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es)

Provincia de Pontevedra:

- Área territorial de Pontevedra:
[*organo-valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es*](mailto:organo-valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es)
[*traballobienestar.vigo@xunta.es*](mailto:traballobienestar.vigo@xunta.es)

- Área territorial de Vigo:
[*dependencia.vigo@xunta.es*](mailto:dependencia.vigo@xunta.es)
[*traballobienestar.vigo@xunta.es*](mailto:traballobienestar.vigo@xunta.es)

Provincia de Ourense:

[*dependencia.ourense@xunta.es*](mailto:dependencia.ourense@xunta.es)
[*traballobienestarourense@xunta.es*](mailto:traballobienestarourense@xunta.es)

- Por medios telefónicos, a través del teléfono 012.
- Por escrito, mediante un documento dirigido a las jefaturas territoriales de la Consellería de Trabajo y Bienestar o a la Secretaría General de Política Social, pudiendo emplear para esta finalidad el modelo impreso que se recoge en el anexo VI del Decreto 164/2005, de 16 de junio (DOG nº121, del 24 de junio).

En todo caso, las sugerencias o quejas que se presenten deberán contener como mínimo los datos del interesado que formula la sugerencia o la queja, así como los hechos que la motivaron.

b) Como se resuelven:

Todas las quejas que reciban, serán resueltas por las jefaturas territoriales de la Consellería de Trabajo y Bienestar o la Secretaría General de Política Social en el plazo máximo de 20 días desde su recepción, y en todo caso estas unidades administrativas notificarán al interesado las actuaciones llevadas a cabo en relación con las quejas que tenga presentado.



Datos identificativos y de contacto (I)

ORGANIZACIÓN PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE LA CARTA:

Secretaría General de Política Social (SXPS).

CONSELLERÍA A LA QUE PERTENECE:

Consellería de Trabajo y Bienestar.

SERVICIOS CENTRALES DE LA SXPS

Direcciones postales, medios de contacto y acceso:

- **Servizo de Atención á Dependencia**

Dirección: Edificio Administrativo San Caetano.
San Caetano s/n – C.P.15781. Santiago de Compostela
Tfno.: 881 995 159 Fax: 981 545 663
Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

- **Unidade de Coordinación dá Dependencia**

Dirección: Plaza Europa 10 A - 2º - Edificio Área Central.
C.P.15707 - Santiago de Compostela.
Tfno.: 881 999 709 Fax: 881 999 222
Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

Dirección web

<http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

Horarios de atención:

- **Presencial:** de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00 horas
- **Telefónica:** en el teléfono 012, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
- **Telemática:** por correo electrónico, las 24 horas todo el año.
- **Registro:** en el Registro general de la Xunta de Galicia; de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 19:00 y sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

Medios de acceso y transporte a servicios centrales:

Edificio Administrativo San Caetano:
Autobuses urbanos de Santiago de Compostela, líneas 5, C2, C4 y P2.

Edificio Área Central:
autobuses urbanos de Santiago de Compostela, líneas C2, C4, 9 y 11.

SERVICIOS PERIFÉRICOS DE LA SXPS**Direcciones postales, medios de contacto y acceso:****1. ÁREA TERRITORIAL DA CORUÑA:**

- **Jefatura Territorial de A Coruña**

Dirección: Avda. Salvador de Madariaga, 9-1º - C.P. 15.008 A Coruña
 Tfno.: 981 185 770 Fax: 981 185 701
 Correo electrónico: xefaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos líneas 1A, 4.

- **Equipo de Valoración de A Coruña**

Dirección: C/ Concepción Arenal, 7-9 - C.P. 15.006 A Coruña
 Tfno.: 881 881 507 Fax: 881 881 506
 Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos líneas 1, 17 y 23A.

- **Equipo de Valoración de Ferrol**

Dirección: Plaza Camilo José Cela, s/n - C.P. 15403 - Ferrol
 Tfno.: 881 881 507 Fax: 981 337 238
 Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos líneas 1-b, 1-2, 7 y 9.

- **Equipo de Valoración de Santiago**

Dirección: Plaza Europa 10 A – 2º - Edificio Area Central
 C.P.15707 – Santiago de Compostela
 Tfno.: 881 881 507 Fax: 881 999 222
 Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos líneas C2, C4, 9 y 11.

2. ÁREA TERRITORIAL DE LUGO:

- **Jefatura Territorial de Lugo**

Dirección: Ronda da Muralla, 70 - C.P. 27071 - Lugo
 Tfno.: 982 294 363 Fax: 982 294 359.
 Correo electrónico: xefaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos línea 10.

- **Equipo de Valoración de Lugo**

Dirección: Serra de Ancares, 68 - Bajo - C.P. 27003 - Lugo
 Tfno.: 982 889 134 Fax: 982 889 162.
 Correo electrónico: infodependencia@xunta.es
 Medios de acceso: autobuses urbanos línea 10

3. ÁREA TERRITORIAL DE OURENSE:

- **Jefatura Territorial de Ourense**

Dirección: Avda. da Habana, 79 - C.P. 32004 - Ourense

Tfno.: 988 386 224

Fax: 988 386 838.

Correo electrónico: traballobenestarourense@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos líneas 1, 2, 3, 4, 6A, 7, 9, 11A, 11B, 12, 13A, 13B, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 25A, 25B, 26, 27 y 33.

- **Equipo de Valoración de Ourense**

Dirección: Sáenz Díez, 33 – C.P. 32003 - Ourense

Tfno.: 988 386 903

Fax: 988 386 665.

Correo electrónico: dependencia.ourense@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos líneas 1, 2, 3, 4, 6A, 7, 9, 11A, 11B, 12, 13A, 13B, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 25A, 25B, 26, 27 y 33.

4. ÁREA TERRITORIAL DE PONTEVEDRA:

- **Jefatura Territorial de Vigo**

Dirección: Concepción Arenal, 8 - C.P. 36201 - Vigo

Tfno.: 986 817 769

Fax: 986 817 634.

Correo electrónico: traballobenestaryvigo@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos líneas C9B, 8, C2, 15B y C18

- **Equipo de Valoración de Vigo**

Dirección: Numancia, 3 – C.P. 36206 - Vigo

Tfno.: 986 213 995

Fax: 986 266 444.

Correo electrónico: dependencia.vigo@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos líneas C4A, C4B, C4C, C6, C9A, C9B, L11, C15A, C15B, C15C, L25 y L28.

- **Equipo de Valoración de Pontevedra**

Dirección: Avda. de Vigo, 16 - Bajo – C.P. 36002 - Pontevedra

Tfno.: 986 213 995

Fax: 986 863 025.

Correo electrónico: valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos líneas L3 y L4.

Horarios de atención de los servicios periféricos:

- *Presencial*: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00 horas
- *Telefónica*: en el teléfono 012, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
- *Telemática*: por correo electrónico, las 24 horas todo el año.
- *De Registros de documentación*:
 - A Coruña:
 - Jefatura Territorial de A Coruña: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Registros de documentación en los equipos de valoración da Coruña, Ferrol y Santiago: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Lugo y Ourense:
 - Jefaturas Territoriales de Lugo y Ourense: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 19:00 y sábados, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Registros de documentación en los equipos de valoración de Ourense: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00 horas
 - Pontevedra:
 - Jefatura Territorial de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza de Pontevedra: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 19:00 y sábados, de 9:00 a 14:00 horas.
 - Vigo:
 - Jefatura Territorial de Vigo: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 19:00 y sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

Plano de situación de los servicios periféricos:

- Disponibles en el enlace web <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

Datos identificativos y de contacto (II)

ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA:

Secretaría General de Política Social (SXPS) - Subdirección General de Dependencia

CONSELLERÍA A LA QUE PERTENECE:

Consellería de Trabajo y Bienestar.

Medios de contacto:

- **Secretaría General de Política Social**
Tfnos.: 981 540 076 / 981 541 807 Fax: 981 545 663
Correo electrónico: secretariapoliticasocial.ctb@xunta.es
- **Subdirección General de Dependencia**
Tfnos.: 881 999 830/881999832 Fax: 981 545 663
Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

Dirección web: <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

Horarios de atención:

- *Presencial:* de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00 horas
- *Telefónica:* en el teléfono 012, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
- *Telemática:* por correo electrónico, las 24 horas todo el año.
- *Registro:* en el Registro general de la Xunta de Galicia; de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 19:00 y sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

Medios de acceso y transporte a servicios centrales:

Autobuses urbanos de Santiago de Compostela, líneas 5, C2, C4 y P2.

Dirección Postal:

Edificio Administrativo San Caetano
San Caetano s/n- C.P 15781. Santiago de Compostela

Plano de situación:



XUNTA
DE GALICIA