

CONSEJERIA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

RESOLUCION de 16 de marzo de 2005, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Servicios Sociales de Almería.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Servicios Sociales de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Almería, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Servicios Sociales de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Almería, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 16 de marzo de 2005.- El Viceconsejero, José María Oliver Pozo.

A N E X O**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION DE SERVICIOS SOCIALES DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL EN ALMERIA****P R O L O G O**

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Servicios Sociales de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía en Almería tiene como propósito ofrecer y facilitar la información sobre las prestaciones, actuaciones, programas y recursos sociales dirigidos a las personas mayores y personas con discapacidad.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Servicios Sociales a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Gestión de Servicios Sociales adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL**I. Datos identificativos.**

I.I. Datos identificativos del Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

El Servicio de Gestión de Servicios Sociales es una unidad administrativa de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía en Almería.

Se encuentran adscritas al Servicio de Gestión de Servicios Sociales la Sección de Centros y Programas, la Sección de Autorizaciones y Conciertos y la Sección de Prestaciones no Periódicas.

I.II. Misión del Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

El Servicio de Gestión de Servicios Sociales tiene como misión ejercer, en el ámbito de la provincia de Almería, las competencias en materia de desarrollo y coordinación de las políticas activas en materia de personas mayores e integración social de las personas con discapacidad y la ordenación de las Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de personas mayores y personas con discapacidad.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Servicio de Gestión de Servicios Sociales, junto con la Secretaría General de la Delegación, es la unidad responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Gestión de Servicios Sociales podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones o iniciativas, bien directamente a la Jefatura de Servicio de Gestión de Servicios Sociales o a cualquiera de las Jefaturas de Sección de él dependientes, o bien por escrito dirigido a cualquiera de los referidos órganos.

2. A través de los órganos de participación existentes en los distintos centros propios y concertados.

3. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en los centros propios y en la Delegación Provincial.

4. A través de las Hojas de Reclamaciones existentes en los Centros concertados.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

Al Servicio de Gestión de Servicios Sociales le corresponden las siguientes atribuciones:

1. A la Sección de Prestaciones no Periódicas le corresponde:

1.1. Divulgar y dar información sobre la convocatoria de subvenciones en el ámbito de la Consejería en los sectores de población de personas mayores y personas con discapacidad, pudiendo ser de carácter individual o institucional, en cuyo caso tendrán como beneficiarios a entidades públicas o privadas dedicadas a la atención de los sectores mencionados de acuerdo con la Orden anual por la que se regulen y convoquen subvenciones en el ámbito de esta Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, con la siguiente tipología (que puede estar sujeta a cambios en función de lo establecido por la citada Orden anual que le sea de aplicación):

A) Subvenciones institucionales para personas mayores y personas con discapacidad, con las modalidades de programas, mantenimiento, equipamiento, reforma, construcción, eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte, así como planes de accesibilidad.

B) Subvenciones individuales:

B.1. Personas mayores: Adquisición, renovación y reparación de prótesis y órtesis; adaptación funcional del hogar; asistencia en centros; adquisición, renovación y reparación de otras ayudas técnicas.

B.2. Personas con discapacidad: Asistencia en instituciones o centros; promoción e integración laboral; subvenciones complementarias (transporte, comedor, residencia o alojamiento); movilidad y comunicación (adaptación funcional del hogar, obtención del permiso de conducir, adaptación de vehículos a motor, adquisición y renovación de prótesis y órtesis, adquisición y renovación de otras ayudas técnicas, reparación de sillas de ruedas eléctricas, vehículos a motor, pró-

tesis, órtesis y ayudas técnicas, con excepción de la reparación de automóviles).

1.2. Asesorar a la ciudadanía así como a entidades públicas y privadas sobre los trámites y requisitos para acceder a dichas subvenciones.

1.3. Gestionar las solicitudes de subvenciones de acuerdo con el presupuesto asignado.

1.4. Velar por el cumplimiento de la actuación subvencionada a través de su justificación.

1.5. Publicar en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía las subvenciones concedidas a instituciones cuya cuantía sea superior a 6.050 euros.

2. A la Sección de Centros y Programas le corresponde:

2.1. Dar información sobre las prestaciones, actuaciones, programas y recursos sociales, en general, dirigidos a la atención de las personas mayores y personas con discapacidad.

2.2. Instruir y tramitar los procedimientos relativos a las solicitudes de ingresos y traslados en Residencias para personas mayores dependientes de la Junta de Andalucía en el ámbito territorial de la Delegación Provincial de Almería, para su posterior resolución por los Servicios Centrales de esta Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla.

2.3. Notificar a la persona interesada su inclusión en la lista de reserva de plazas para cada una de las Residencias para mayores, propias o concertadas.

2.4. Representar a la Delegación Provincial en las Comisiones Técnicas de Valoración de cada Residencia de personas mayores para valorar los períodos de adaptación, así como determinar los traslados y seguimiento de los residentes.

2.5. Proponer a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla la resolución de los casos de urgencia social por acreditar extrema gravedad, para ingreso en Centros residenciales.

2.6. Remitir a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla los partes de movimiento mensuales de las Residencias de mayores, propias y concertadas.

2.7. Gestionar y adjudicar las plazas de los programas de estancia diurna y respiro familiar en Centros de personas mayores y personas con discapacidad en aplicación del Plan de Apoyo a las Familias Andaluzas.

2.8. Controlar y llevar el seguimiento de las estancias, altas y bajas de las personas usuarias en plazas de Unidades de estancia diurna y plazas de respiro familiar de personas mayores y personas con discapacidad.

2.9. Resolver los ingresos y traslados en Centros residenciales para personas con discapacidad, previa propuesta de las comisiones de valoración.

2.10. Coordinar, gestionar y hacer el seguimiento de las relaciones de prioridad para el ingreso en Centros residenciales y Centros de día para personas con discapacidad.

2.11. Convocar y resolver previa baremación, los programas de Turismo Social para mayores, gestionados por la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social (Turnos de Viajes a la Residencia de Estepona, Turismo Social en Albergues Juveniles, Residencias de Tiempo Libre y Hoteles de Andalucía), dándoles la máxima difusión entre las personas mayores de la provincia.

2.12. Coordinar, programar y supervisar la realización de los turnos de Turismo Social desarrollados en la provincia de Almería.

2.13. Tramitar al Imsero las solicitudes de Termalismo Social y de vacaciones para mayores convocadas anualmente.

2.14. Tramitar a la Fundación Andaluza de Servicios Sociales (FASS) las solicitudes de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

2.15. Coordinar, asesorar e impulsar la gestión de los 16 Centros de día de personas mayores en la provincia de Almería dependientes de la Junta de Andalucía.

2.16. Aprobar y autorizar el gasto referido a las distintas actividades programadas y ejecutadas por estos Centros de día.

2.17. Participar en los órganos de gobierno y representación de los Centros de día de personas mayores y del Centro Ocupacional «Javier Peña».

2.18. Participar en el Consejo Provincial de Personas Mayores y en el Consejo Provincial de Personas con Discapacidad.

2.19. Emitir informes a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla sobre denuncias, quejas o reclamaciones planteadas a través del teléfono gratuito de atención a personas mayores (900 858 381).

3. A la Sección de Autorizaciones y Concierdos le corresponde:

3.1. Dar información sobre la normativa, procedimiento y condiciones técnicas, materiales y funcionales mínimas exigidas para la puesta en funcionamiento de Centros para personas mayores y personas con discapacidad.

3.2. Dar información sobre la normativa, procedimiento y condiciones técnicas, materiales y funcionales exigidas a los Centros para personas mayores y personas con discapacidad para el reconocimiento de calidad que otorga la Junta de Andalucía (Acreditación).

3.3. Dar información sobre la normativa y el procedimiento, así como tramitar la inscripción en el Registro de Entidades y Centros de Servicios Sociales en Andalucía.

3.4. Tramitar y resolver los expedientes de Centros de personas mayores y personas con discapacidad relativos a:

3.4.1. Autorización previa de Construcción, Creación o Modificación.

3.4.2. Autorización de Funcionamiento.

3.4.3. Autorización de Cese de Actividad.

3.4.4. Autorización de Cambio de Titularidad.

3.5. Tramitar a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla los expedientes de acreditación para su resolución.

3.6. Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos y de calidad de los Centros, en especial en lo relativo a la contratación de personal de atención directa.

3.7. Realizar el estudio y visado de los Reglamentos de Régimen Interior de los Centros velando por su adecuación a la normativa vigente.

3.8. Participar en las mesas de contratación promovidas por Ayuntamientos para la construcción y/o gestión de servicios públicos.

3.9. Gestionar los Convenios de Colaboración y los contratos de gestión de servicio público, para la concertación de plazas en régimen de internado en centros.

3.10. Realizar los Convenios Marco de Colaboración para el desarrollo de los Programas de estancia diurna y respiro familiar.

3.11. Elaborar propuestas de ampliación de plazas a concertar en función de las necesidades detectadas.

3.12. Realizar informes sobre previsiones anuales de gasto en materia de Centros concertados, así como sobre el nivel de ejecución del presupuesto.

3.13. Ordenar el pago, previa supervisión, de las liquidaciones económicas de los Centros residenciales concertados para personas mayores y personas con discapacidad.

3.14. Velar por el cumplimiento de los requisitos legales establecidos y de las obligaciones que establece el convenio para las Entidades y Centros conveniados y concertados en Andalucía.

3.15. Supervisar la prestación de los servicios que deben garantizar las Entidades y Centros conveniados y concertados en Andalucía.

3.16. Elaborar informes y facilitar datos a diferentes unidades administrativas referentes a Centros y Entidades con

motivo de la puesta en marcha de centros nuevos, la tramitación de declaración de utilidad pública, así como inauguraciones y visitas.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales:

1. Normativa General.

- Título VIII de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 59, de 26 de julio).

- Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía (BOJA núm. 29, de 12 de abril).

- Orden de 28 de julio de 2000, conjunta de las Consejerías de la Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de las autorizaciones administrativas (BOJA núm. 102, de 5 de septiembre de 2000).

- Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los Servicios Sociales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 28 de marzo; corrección de errores, BOJA núm. 56, de 14 de mayo).

- Orden de 29 de febrero de 1996, por la que se regula el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales (BOJA núm. 40, de 30 de marzo de 1996; Corrección de errores, BOJA núm. 60, de 23 de mayo).

- Orden de 30 de agosto de 1996, por la que se regula la concertación de plazas en Centros de atención especializada para los sectores de personas mayores y personas discapacitadas (BOJA núm. 113, de 1 de octubre).

- Orden de 17 de octubre de 1996, por la que se modifica parcialmente la Orden de 30 de agosto de 1996 (BOJA núm. 126, de 2 de noviembre).

- Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula la acreditación de los Centros de atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad (BOJA núm. 81, de 15 de julio).

- Orden de 22 de marzo de 1999, por la que se amplía el plazo para la adecuación de los Centros concertados de atención especializada a personas mayores y personas con discapacidad a las condiciones de calidad exigidas para su acreditación (BOJA núm. 37, de 27 de marzo).

- Decreto 102/2000, de 15 de marzo, de modificación del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro y acreditación de los Servicios Sociales de Andalucía (BOJA núm. 33, de 18 de marzo).

- Orden de 5 de abril de 2000, de modificación parcial de la de 30 de agosto de 1996, por la que se regula la concertación de plazas (BOJA núm. 54, de 9 de mayo).

- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (BOE núm. 148, de 21 de junio).

- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (BOE núm. 257, de 26 de octubre).

- Decreto 254/2001, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan los procedimientos para la concesión de subvenciones y ayudas públicas por la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos y su régimen jurídico (BOJA núm. 136, de 24 de noviembre).

- Artículo 28 de la Ley 15/2001, de 26 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales, presupuestarias, de control y administrativas, que modifica el art. 25 de la Ley 2/1988, de Servicios Sociales de Andalucía (BOJA núm. 150, de 31 de diciembre).

- Orden de 19 de febrero de 2002, de modificación parcial de la Orden de 30 de agosto de 1996, por la que se regula la concertación de plazas de Centros de atención espe-

cializada para los sectores de personas mayores y personas con discapacidad (BOJA núm. 24, de 26.2.2002).

- Orden de 25 de febrero de 2002, por la que se crea y regula la base de datos de subvenciones y ayudas públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 28, de 7 de mayo).

- Orden de 6 de mayo de 2002, por la que se regula el acceso y el funcionamiento de los programas de estancia diurna y respiro familiar (BOJA núm. 55, de 11 de mayo).

- Orden de 7 de mayo de 2002, por la que se regula la financiación de los Programas de estancias diurnas y respiro familiar (BOJA núm. 55, de 11 de mayo) (Disposición adicional única, modifica Orden de 30 de agosto de 1996).

- Orden de 23 de diciembre de 2002, de modificación parcial de la de 30 de agosto de 1996, por la que se regula la concertación de plazas con Centros de atención especializada para los sectores de personas mayores y personas con discapacidad (BOJA núm. 6, de 10 de enero de 2003).

- Corrección de errores de la Orden de 23 de diciembre de 2002, de modificación parcial de la Orden de 30 de agosto de 1996, por la que se regula la concertación de plazas con Centros de atención especializada para los sectores de personas mayores y personas con discapacidad (BOJA núm. 24, de 5 febrero de 2003).

- Orden de 12 de septiembre de 2003, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se regula la acreditación del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de otros ingresos públicos y de las obligaciones de seguridad social en los procedimientos de subvenciones y ayudas públicas y de contratación que se tramiten por la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos (BOJA núm. 181, de 19 de septiembre).

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE núm. 276, de 18 de noviembre).

- Ley 2/2004, de 28 de diciembre, de Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2005 (BOJA núm. 255, de 31 de diciembre).

- Ley 3/2004, de 28 de diciembre, de Medidas Tributarias, Administrativas y Financieras (BOJA núm. 255, de 31 de diciembre).

- Orden de 1 de febrero de 2005, por la que se regulan y convocan subvenciones en el ámbito de la Consejería para el año 2005 (BOJA núm. 33, de 16 de febrero).

- Orden de 16 de febrero de 2005, mediante la que se corrigen errores en la Orden de 1 de febrero de 2005, por la que se regulan y convocan subvenciones en el ámbito de la Consejería para el año 2005 (BOJA núm. 37, de 22 de febrero).

- Orden de 9 de marzo de 2004, por la que se publica el texto integrado de los Decretos 137/2002, de 30 de abril, de Apoyo a las Familias Andaluzas, 18/2003, de 4 de febrero y 7/2004, de 20 de enero, ambos de ampliación de las medidas de apoyo a las familias andaluzas (BOJA núm. 56, de 22 de marzo).

- Decreto 205/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social (BOJA núm. 94, de 14 de mayo).

- Orden de 12 de julio de 2004, por la que se delegan competencias en los titulares de diversos órganos directivos de la Consejería (BOJA núm. 150, de 2 de agosto).

2. Normativa sobre Personas Mayores.

- Decreto 28/1990, de 6 de febrero, por el que se establecen los requisitos para ingreso y traslado en Residencias para la tercera edad y los Centros de atención a minusválidos psíquicos, adscritos al IASS (BOJA núm. 27, de 30 de mayo).

- Decreto 277/1995, de 7 de noviembre, por el que se regula el Consejo Andaluz y los Consejos Provinciales de Mayores (BOJA núm. 159, de 15 de diciembre), modificado por Decreto 165/1997, de 24 de junio (BOJA núm. 86, de 26 de julio).

- Decreto 122/1997, de 22 de abril, por el que se aprueba el Estatuto de los Centros de día de mayores (BOJA núm. 58, de 20 de mayo).

- Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y Protección a las personas mayores (BOJA núm. 87, de 29 de julio).

- Decreto 76/2001, de 13 de marzo, por el que se regula la concesión y uso de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (BOJA núm. 40, de 5 de abril).

- Orden de 31 de julio de 2001, por la que se regula la bonificación del 50% del precio del billete en vías interurbanas para titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (BOJA núm. 98, de 25 de agosto).

- Orden de 31 de julio de 2001, por la que se regula el procedimiento de concesión de bonificaciones en la adquisición de productos ópticos para las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (BOJA núm. 98, de 25 de agosto).

- Orden de 6 de mayo de 2002, por la que se regula el servicio de comedor y la oferta de actividades continuadas en los Centros de día para personas mayores de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 55, de 11 de mayo).

- Orden de 15 de mayo de 2002, por la que se regula el Servicio Andaluz de Teleasistencia (BOJA núm. 22, de 21 de febrero).

- Orden de 1 de septiembre de 2003, por la que se establece el programa de orientación jurídica para las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (BOJA núm. 189, de 1 de octubre).

- Orden de 28 de enero de 2004, de modificación de la de 10 de enero de 2002, por la que se regula el Servicio Andaluz de Teleasistencia (BOJA núm. 31, de 16 de febrero).

- Orden de 24 de febrero de 2004, por la que se hace pública la nueva composición del Consejo Andaluz y la de los Consejos Provinciales de Mayores (BOJA núm. 48, de 10 de marzo).

- Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores (BOJA núm. 25, de 6 de febrero).

3. Normativa sobre Personas con Discapacidad.

- Decreto 72/1992, de 5 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte (BOJA núm. 44, de 23 de mayo).

- Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las personas con discapacidad en Andalucía (BOJA núm. 45, de 17 de abril).

- Decreto 301/2000, de 13 de junio, por el que se regula el Consejo Andaluz y los Consejos Provinciales de Atención a las Personas con Discapacidad (BOJA núm. 70, de 17 de junio).

- Decreto 246/2003, de 2 de septiembre, por el que se regulan los ingresos y traslados de personas con discapacidad en Centros residenciales y Centros de día (BOJA núm. 171, de 5 de septiembre).

- Orden de 6 de noviembre de 2003, por la que se aprueban los modelos de solicitud de ingresos y traslados para personas con discapacidad en Centros residenciales y Centros de día y los baremos de evaluación de los mismos (BOJA núm. 223, de 19 de noviembre).

- Acuerdo de 2 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía 2003-2006 (BOJA núm. 3, de 7 de enero).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y Reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Gestión de Servicios Sociales, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y si se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser imprimida en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7.a) del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 12, de 20 de enero de 2003), la Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Servicios Sociales ante el cual se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente, para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también de lo actuado, en el mismo plazo, a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Servicio de Gestión de Servicios Sociales de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Almería, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Dirección: Calle Tiendas, núm. 12, planta tercera (04071 Almería).

Teléfonos:

Centralita: 950 006 100.

Servicio de Gestión de Servicios Sociales: 950 006 101.

Sección de Prestaciones no Periódicas: 950 006 103.

Sección de Centros y Programas: 950 006 102.

Sección de Autorizaciones y Concursos: 950 006 107.

Fax: 950 006 130 y 950 008 101.

Dirección de Internet: www.cibs.junta-andalucia.es.

Libro de sugerencias y reclamaciones:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

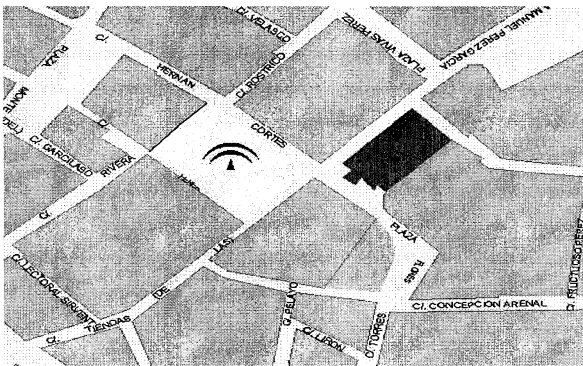
Correo electrónico: svgssal.cibs@juntadeandalucia.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Servicio de Gestión de Servicios Sociales se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 2. Parada de Puerta Purchena.
- Línea 6. Parada de Puerta Purchena.
- Línea 7. Parada de Puerta Purchena.
- Línea 11. Parada de Puerta Purchena.
- Línea 18. Parada de Puerta Purchena.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Servicio de Gestión de Servicios Sociales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la Sección de Prestaciones no Periódicas:

1.1. Enviar información de la convocatoria de las subvenciones a todas las Corporaciones Locales y Centros propios de mayores y de personas con discapacidad así como a las entidades y asociaciones de estos sectores, en el plazo máximo de 4 días tras la publicación de la convocatoria en el BOJA.

1.2. Agilizar la transmisión de información con las entidades públicas y privadas a través de la progresiva implantación del correo electrónico.

1.3. Aumentar el número de solicitudes de subvenciones individuales recepcionadas en los Centros de día de personas mayores dependientes de la Delegación Provincial de Almería.

1.4. Mejorar la información directa a la ciudadanía durante la convocatoria de subvenciones.

1.5. Mejorar la información telefónica sobre la convocatoria de subvenciones asignando un único teléfono de información durante la convocatoria de las mismas.

1.6. Ejecutar el total del presupuesto destinado a subvenciones.

1.7. Resolver las solicitudes de subvenciones a Instituciones públicas y privadas en el plazo máximo de 5 meses a partir del fin del plazo de presentación de solicitudes.

1.8. Enviar a cada Ayuntamiento, así como a los Centros de día de mayores dependientes de la Delegación Provincial, el listado de personas beneficiarias de las subvenciones del municipio.

2. En relación con la Sección de Centros y Programas:

2.1. Enviar información escrita, en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la información en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales, a los Centros de día de mayores dependientes de la Delegación y a los Servicios Sociales Comunitarios de cuantas convocatorias, programas y prestaciones se gestionan.

2.2. Contestar aquellas cuestiones planteadas por escrito por los interesados en el plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la recepción en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

2.3. Prestar una atención permanente de información presencial y telefónica a la ciudadanía en horario de 9,00 a 14,00 h, de lunes a viernes, asegurándose la comprensión de los mensajes por parte del usuario.

2.4. Elaborar documentos informativos de cada uno de los programas y recursos.

2.5. Tramitar los expedientes de solicitudes de ingreso en Residencia en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que obre toda la documentación en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

2.6. Requerir la documentación de los expedientes incompletos de ingreso en Residencias y Centros de día de personas mayores en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

2.7. Conseguir el 100% de ocupación de las plazas vacantes en Residencias de mayores a fecha del último día de cada mes, siempre que las bajas se produzcan del 1 al 25 del mes en curso.

2.8. Resolver las solicitudes de ingreso y traslado en Centros de personas con discapacidad en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción del Acta de la Comisión de Valoración en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

2.9. Notificar a las personas interesadas las resoluciones de ingreso, permutas, traslados y/o bajas en los Centros de personas con discapacidad en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la emisión de la resolución.

2.10. Notificar las resoluciones de plazas en las Unidades de estancia diurna y respiro familiar de personas mayores y personas con discapacidad en el plazo máximo de 5 días desde la celebración de la Comisión de Valoración.

2.11. Notificar la adjudicación de plaza para participar en los programas de Turismo Social para mayores con una antelación mínima de 15 días al inicio del turno adjudicado.

2.12. Conocer el grado de satisfacción de los participantes en los programas de Turismo Social a través de un cuestionario.

2.13. Realizar un modelo de programación y memoria de gestión de los Centros de día antes del 31 de diciembre del año en curso.

2.14. Realizar al menos 2 reuniones anuales de coordinación con la dirección de los Centros de día de personas

mayores dependientes de la Junta de Andalucía en la provincia de Almería.

2.15. Realizar al menos un curso dirigido a los directores y/o trabajadores sociales sobre las materias relacionadas con la gestión realizada en los Centros de día de personas mayores de la Junta de Andalucía en la provincia de Almería.

2.16. Notificar a las personas interesadas la inclusión en la lista de reserva de plazas para cada Residencia de personas mayores dependientes de la Junta de Andalucía en la provincia de Almería, en el plazo de 3 días hábiles a partir de la recepción de la lista en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

2.17. Realizar al menos 3 Comisiones Técnicas al año en cada una de las Residencias de personas mayores.

2.18. Remitir a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla los partes de movimientos mensuales de residentes en las Residencias propias y concertadas de la Junta de Andalucía, en los 7 primeros días hábiles del mes siguiente.

2.19. Visar los partes mensuales de estancias, altas y bajas de las personas usuarias de plazas en Unidad de estancia diurna y respiro familiar en los 3 días hábiles siguientes a su recepción en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

2.20. Prestar atención directa a los grupos de personas mayores participantes en los turnos de viajes durante su estancia en la provincia de Almería, a través de personal propio y voluntario.

2.21. Realizar una encuesta para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de los programas de turno de viajes desarrollados en la provincia de Almería.

2.22. Enviar al Imsero las solicitudes de Termino Social y de vacaciones en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes.

2.23. Tramitar a la Fundación Andaluza de Servicios Sociales (FASS) en Sevilla las solicitudes de Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y del Servicio Andaluz de Teleasistencia en el plazo máximo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas en el Servicio de Gestión de Servicios Sociales.

2.24. Asistir a todas las Asambleas Generales de socios de los Centros de día de personas mayores dependientes de la Junta de Andalucía en la provincia de Almería.

2.25. Asistir a las reuniones de las Juntas de Gobierno de los Centros de día de personas mayores dependientes de la Junta de Andalucía en la provincia de Almería, como mínimo 4 veces al año en cada Centro.

2.26. Asistir a todas las reuniones de las Juntas de participación del Centro Ocupacional «Javier Peña».

3. En relación con la Sección de Autorizaciones y Concursos:

3.1. Elaborar una Guía de Procedimiento y Requisitos Técnicos necesarios para la Autorización y Acreditación de Centros.

3.2. Divulgar la Guía a entidades públicas y privadas.

3.3. Actualizar de forma continua el Programa Provincial de Registro de Centros y la Guía de Recursos de Servicios Sociales en la Delegación Provincial de Almería.

3.4. Promover la regularización administrativa del 100% de los Centros de día de personas mayores públicos y privados en el plazo máximo de 1 año.

3.5. Tramitar a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla las solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades y Centros de Servicios Sociales de Andalucía en un plazo máximo de 3 días hábiles, una vez que obre toda la documentación en el expediente.

3.6. Proporcionar información detallada a las personas usuarias y/o sus representantes legales sobre los derechos y obligaciones que supone ocupar plaza concertada.

3.7. Organizar anualmente al menos un Curso o Jornada con los profesionales de los Centros de personas mayores y

otro con los profesionales de los Centros de personas con discapacidad.

3.8. Realizar como mínimo una Comisión de Seguimiento al año con cada uno de los Centros concertados.

3.9. Realizar al menos una visita de seguimiento y control al año a cada uno de los Centros concertados para supervisar y garantizar el cumplimiento de lo estipulado en el Convenio.

3.10. Realizar un seguimiento trimestral de los recursos humanos y la dotación del personal de todos los Centros concertados.

3.11. Realizar encuestas sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias y/o sus representantes legales en al menos un 33% del total de Centros residenciales concertados para personas mayores.

3.12. Realizar los documentos de pago a los Centros residenciales concertados en los 5 primeros días hábiles de cada mes.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Gestión de Servicios Sociales de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Almería, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

1. Respecto a la Sección de Prestaciones no Periódicas:

1.1. Número de escritos enviados en plazo sobre el total.

1.2. Porcentaje de entidades públicas y privadas con las que se mantiene comunicación a través del correo electrónico.

1.3. Porcentaje de solicitudes de subvenciones individuales presentadas en los Centros de día respecto del total.

1.4. Número de usuarios atendidos personalmente durante la convocatoria de subvenciones.

1.5. Número de usuarios atendidos telefónicamente durante la convocatoria de subvenciones.

1.6. Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a subvenciones.

1.7. Porcentaje de solicitudes de subvenciones resueltas favorablemente sobre el total.

1.8. Porcentaje de Ayuntamientos y Centros de día a los que se ha enviado el listado de beneficiarios correspondiente a la convocatoria de subvenciones.

2. Respecto a la Sección de Centros y Programas:

2.1. Plazo medio de envío de la información escrita a los Centros de día de mayores y a los Servicios Sociales Comunitarios.

2.2. Plazo medio de contestación de las consultas planteadas por las personas interesadas.

2.3. Número de personas usuarias atendidas personal y/o telefónicamente sobre el total de las consultas planteadas.

2.4. Número de documentos distribuidos de cada uno de los programas y recursos.

2.5. Porcentaje de solicitudes completas remitidas en plazo.

2.6. Porcentaje de requerimientos realizados en plazo.

2.7. Porcentaje de ocupación mensual de cada Residencia.

2.8. Plazo medio de resolución de las solicitudes de ingreso.

2.9. Plazo medio de notificación de las resoluciones de ingreso, permutas, traslados y/o bajas en los Centros de personas con discapacidad.

2.10. Plazo medio de notificación de las resoluciones de plazas en las Unidades de estancia diurna y respiro familiar de personas mayores y personas con discapacidad.

2.11. Porcentaje de comunicaciones realizadas en plazo.

2.12. Número de cuestionarios realizados para los programas de Turismo Social.

2.13. Nivel de satisfacción de los participantes en los programas de Turismo Social.

2.14. Fecha de realización del modelo de programación y memoria de gestión de los Centros de día.

2.15. Número de reuniones de coordinación celebradas con la dirección de los Centros de día.

2.16. Número de cursos realizados.

2.17. Plazo medio de notificación a las personas interesadas en su inclusión en la lista de reserva de plazas para cada Residencia de personas mayores.

2.18. Número de comisiones realizadas en cada Residencia al año.

2.19. Plazo medio de remisión a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla de los partes de movimientos mensuales de residentes.

2.20. Porcentaje de partes visados en plazo sobre el total.

2.21. Número de grupos de viaje atendidos.

2.22. Grado de satisfacción de las personas usuarias de los turnos de viajes.

2.23. Porcentaje de solicitudes de Termalismo Social y vacaciones enviadas en plazo.

2.24. Número de solicitudes enviadas a la FASS.

2.25. Plazo medio de tramitación de las solicitudes a la FASS.

2.26. Número de asambleas realizadas.

2.27. Número de reuniones a las que se asiste en cada Centro de día de personas mayores de la Junta de Andalucía en la provincia de Almería.

2.28. Número de reuniones del Centro Ocupacional «Javier Peña» a las que se asiste.

3. Respecto a la Sección de Autorizaciones y Conciertos:

3.1. Fecha de realización de la Guía de Procedimiento y Requisitos Técnicos.

3.2. Número de actuaciones de divulgación realizadas a entidades públicas y privadas.

3.3. Número de Guías entregadas.

3.4. Tiempo medio de actualización del Programa Provincial de Registro de Centros y la Guía de Recursos de Servicios Sociales.

3.5. Porcentaje de autorizaciones provisionales concedidas a los Centros de día de personas mayores públicos y privados.

3.6. Porcentaje de autorizaciones definitivas concedidas a los Centros de día de personas mayores públicos y privados.

3.7. Número de ceses de actividad.

3.8. Número de cambios de Centro a Sede Social de Asociaciones.

3.9. Tiempo medio de remisión de las solicitudes a los Servicios Centrales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en Sevilla.

3.10. Número de escritos remitidos sobre los derechos y obligaciones.

3.11. Número de consultas atendidas personalmente sobre el total.

3.12. Número de consultas atendidas telefónicamente sobre el total.

3.13. Número de demandas recepcionadas por sectores.

3.14. Número de cursos o jornadas realizadas con los profesionales de los Centros de personas mayores y con los profesionales de los Centros de personas con discapacidad.

3.15. Nivel de asistencia en cada actividad.

3.16. Grado de consecución de los objetivos propuestos para cada actividad formativa, mediante encuestas.

3.17. Número de comisiones realizadas sobre el total de Centros de mayores.

3.17.1. Número de comisiones a petición del Centro.

3.17.2. Número de comisiones a instancia de la Administración.

3.18. Número de comisiones realizadas sobre el total de Centros de discapacitados.

3.18.1. Número de comisiones a petición del Centro.

3.18.2. Número de comisiones a petición de la Administración.

3.19. Porcentaje de visitas realizadas sobre el total de Centros de mayores concertados.

3.20. Porcentaje de visitas realizadas sobre el total de Centros de discapacitados concertados.

3.21. Número de estadillos de seguimiento recepcionados.

3.22. Número de requerimientos de subsanación realizados.

3.23. Porcentaje de Centros en los que se efectúa la encuesta.

3.24. Número de encuestas recibidas sobre el total de enviadas.

3.25. Grado de satisfacción de las personas usuarias de los Centros residenciales concertados para personas mayores.

3.26. Tiempo medio de elaboración de los documentos contables.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios de atención al público y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público es de 9,00 a 14,00 horas, de lunes a viernes.

I.II. Otros datos de interés:


I.II.I. Teléfonos Gratuitos:

- Teléfono Gratuito de Atención a las Personas Mayores: 900 858 381.



- Teléfono Gratuito de Información sobre la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco: 900 200 165.

I.II.II. Directorio de Centros de personas mayores y personas con discapacidad dependientes de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía en Almería:

CENTROS PROPIOS PARA PERSONAS MAYORES

RESIDENCIA DE MAYORES – ZAPILLO  Avda. Cabo de Gata, 295 04007-ALMERÍA  Teléfono: 950-00.62.00 -03	CENTRO DE DIA DE NIJAR  C/ Federico García Lorca, s/n 04100-NIJAR (ALMERIA)  Teléfono: 950-36.00.56
CENTRO DE DIA “HOGAR I”  C/ Ohanes, Nº 7 04007-ALMERIA  Teléfono: 950-15.19.64	CENTRO DE DIA DE CUEVAS DE ALMANZORA  C/ Convento, Nº 25 04610-CUEVAS DE ALMANZORA (ALMERIA)  Teléfono: 950-45.70.06
CENTRO DE DIA “HOGAR II”  C/ Dr. Barraquer, nº 18 04006-ALMERIA  Teléfono: 950-22 47 48	CENTRO DE DIA DE EL EJIDO  Plaza Cádiz, Nº 4 04700-EL EJIDO (ALMERIA)  Teléfono: 950-48.09.08
CENTRO DE DIA “HOGAR III”  Avda. Cabo de Gata, Nº 27 04007-ALMERIA  Teléfono: 950-24.37.42	CENTRO DE DIA DE FIÑANA  Plaza La Constitución, Nº 6 04500-FIÑANA (ALMERIA)  Teléfono: 950-35.23.48
CENTRO DE DIA “HOGAR IV”  C/ Obispado, Nº 11 04002-ALMERIA  Teléfono: 950-23.43.83	CENTRO DE DIA DE HUERCAL OVERA  C/ Cura Valera, s/n 04600-HUERCAL OVERA (ALMERIA)  Teléfono: 950-47.07.39
CENTRO DE DIA DE ADRA  Plz. Ortiz de Villajos, Nº 6 04770-ADRA (ALMERIA)  Teléfono: 950-40.13.18	CENTRO DE DIA DE ROQUETAS DE MAR  C/ Marismas, s/n 04740-ROQUETAS DE MAR (ALMERIA)  Teléfono: 950-32.40.20
CENTRO DE DIA DE ALBOX  Avda. Puente, Nº 1 04800-ALBOX (ALMERIA)  Teléfono: 950-43.10.09	CENTRO DE DIA DE VELEZ RUBIO  C/ Concepción, s/n 04820-VELEZ RUBIO (ALMERIA)  Teléfono: 950-41.04.86
CENTRO DE DIA DE BERJA  C/ Alférez, Nº 12 04760-BERJA (ALMERIA)  Teléfono: 950-49.01.59	CENTRO DE DIA DE ULEILA DEL CAMPO  C/ Pósito, Nº 2 04279-ULEILA DEL CAMPO (ALMERIA)  Teléfono: 950-36.30.87
CENTRO DE DIA DE VICAR  La Gangosa 04738-VICAR (ALMERIA)  Teléfono: 950-34.09.91	

CENTROS PROPIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CENTRO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  Ctra. de Ronda, s/n, Bola Azul, 4ª Planta 04009-ALMERIA Teléfono: 950-01.72.50
CENTRO OCUPACIONAL “JAVIER PEÑA”  C/ Julián Besteiro 04008-ALMERIA Teléfono: 950-23.19.55/24.03.64