

I. DISPOSICIÓNS XERAIS

CONSELLERÍA DE TRABALLO E BENESTAR

ORDE do 12 de setembro de 2012 pola que se aproba a Carta de servizos do Sistema para a autonomía e atención á dependencia.

Toda carta de servizos da Xunta de Galicia deberá ser aprobada mediante unha orde da persoa titular da consellería de que depende, de conformidade co artigo 10.1 do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.

En virtude do anterior, e unha vez obtido o informe favorable da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa (DXARA),

DISPOÑO:

Artigo 1. *Aprobación da carta*

1. Apróbase a Carta de servizos do Sistema para a autonomía e a atención á dependencia e recóllese o seu contido íntegro no anexo desta orde.

2. A carta de servizos referida no punto anterior apróbase unha vez obtido o recoñecemento do nivel de calidade e o distintivo correspondente á categoría de carta de servizos auditada, xa que no seu desenvolvemento se cumpriron os requisitos recollidos para esa categoría de cartas de servizos no punto I.B) do anexo I do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia (DOG núm. 113, do 12 de xuño).

3. No que respecta á imaxe corporativa, tivéronse en conta os criterios e requisitos indicados na Orde do 11 de xullo de 2008 pola que se aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia (DOG núm. 140, do 21 de xullo).

Artigo 2. *Publicación da carta*

A carta de servizos aprobada poñerase á disposición das persoas interesadas e para iso utilizaranse, como mínimo, as seguintes canles divulgativas:

a) Soporte electrónico, dispoñible na páxina web da EGAP:

[http:// http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia](http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia)

e no enderezo <http://cpapx.xunta.es/avaliacion-indice-cartas-de-servizos>

b) Cadernos divulgativos impresos, dispoñibles na sede central e xefaturas territoriais da Consellería de Traballo e Benestar e nas dependencias centrais do Servizo de Rexistro Xeral e Información á Cidadanía.

Artigo 3. *Rexistro da carta*

A carta de servizos aprobada inscribírase no Rexistro Xeral de Cartas de Servizos da Xunta de Galicia.

Disposición derradeira

Esta orde entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 12 de setembro de 2012

Beatriz Mato Otero
Conselleira de Traballo e Benestar

ANEXO

Carta de servizos do Sistema para a autonomía e atención á dependencia

Categoría da carta: carta de servizos auditada da Xunta de Galicia.

Código identificativo: CS.001.12.A.TR01.

Edición: número 1, ano 2012.

Datos identificativos e de contacto (I)

- Organización responsable da carta:
Secretaría Xeral de Política Social (SXPS).
- Organización prestadora dos servizos da carta:
Secretaría Xeral de Política Social (SXPS).
Consellería á que pertence: Consellería de Traballo e Benestar.
- Servizos centrais da SXPS.

Enderezos postais e medios de contacto:

- Secretaría Xeral de Política Social.
Enderezo: Edificio Administrativo San Caetano.
San Caetano s/n, 15781 Santiago de Compostela.
Tfnos.: 981 54 00 76/981 54 18 07. Fax: 981 54 56 63.
Correo electrónico: secretariapoliticasocial.ctb@xunta.es
- Subdirección Xeral de Dependencia.
Enderezo: Edificio Administrativo San Caetano.
San Caetano s/n, 15781 Santiago de Compostela.
Tel.: 881 99 98 30. Fax: 981 54 56 63.
Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

–Servizo de Atención á Dependencia.

Enderezo: Edificio Administrativo San Caetano.

San Caetano s/n, 15781 Santiago de Compostela.

Tel.: 881 99 51 59. Fax: 981 54 56 63.

Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

–Unidade de Coordinación da Dependencia.

Enderezo: Praza Europa 10 A-2º. Edificio Área Central.

15707 Santiago de Compostela.

Tel.: 881 99 97 09. Fax: 881 99 92 22.

Correo electrónico: sxdependencia@xunta.es

Enderezo web:

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

Horarios de atención:

Presencial: de luns a venres laborables, das 9.00 ás 14.00 horas.

Telefónica: no teléfono 012, de luns a venres, das 8.00 ás 20.00 horas.

Telemática: por correo electrónico, as 24 horas todo o ano.

Rexistro de documentación: no Rexistro Xeral da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, en días laborables; de luns a venres, das 9.00 ás 19.00 horas e sábados, das 9.00 ás 14.00 horas.

Medios de acceso e transporte a servizos centrais:

Edificio Administrativo San Caetano: autobuses urbanos de Santiago de Compostela, liñas 5, C2, C4 e P2.

Edificio Área Central: autobuses urbanos de Santiago de Compostela, liñas C2, C4, 9 e 11.

Plano de situación:



Datos identificativos e de contacto (II)

- Organización prestadora dos servizos da carta:

Secretaría Xeral de Política Social (SXPS).

- Servizos periféricos da SXPS.

Enderezos postais, medios de contacto e acceso:

- Área territorial da Coruña:

- Xefatura Territorial da Coruña.

Enderezo: avda. Salvador de Madariaga, 9-1º, 15008 A Coruña.

Tel.: 981 18 57 70. Fax: 981 18 57 01.

Correo electrónico: xefaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1 A, 4.

- Equipo de Valoración da Coruña.

Enderezo: r/ Concepción Arenal, 7-9, 15006 A Coruña.

Tel.: 881 88 15 07. Fax: 881 88 15 06.

Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1, 17 e 23 A.

- Equipo de Valoración de Santiago.

Enderezo: Praza Europa 10 A-2º. Edificio Área Central.

15707 Santiago de Compostela.

Tel.: 881 88 15 07. Fax: 881 99 92 22.

Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas C2, C4, 9 e 11

- Equipo de Valoración de Ferrol.

Enderezo: praza Camilo José Cela, s/n, 15403 Ferrol.

Tel.: 881 88 15 07. Fax: 981 33 72 38.

Correo electrónico: dependencia.coruna@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1-b, 1-2, 7 e 9.

- Área territorial de Lugo:

- Xefatura Territorial de Lugo.

Enderezo: rolda da Muralla, 70, 27071 Lugo.

Tel.: 982 29 43 63. Fax: 982 29 43 59.

Correo electrónico: xefaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liña 10.

- Equipo de Valoración de Lugo.

Enderezo: Serra de Ancares, 68, baixo, 27003 Lugo.

Tel.: 982 88 91 34. Fax: 982 88 91 62.

Correo electrónico: infodependencia@xunta.es

Medios de acceso: autobuses urbanos liña 10.

- Área territorial de Ourense:
 - Xefatura Territorial de Ourense.
Enderezo: avda da Habana, 79, 32004 Ourense.
Tel.: 988 38 62 24. Fax: 988 38 68 38.
Correo electrónico: traballobenestarourense@xunta.es
Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1, 2, 3, 4, 6 A, 7, 9, 11 A, 11 B, 12, 13 A, 13 B, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 25 A, 25 B, 26, 27 e 33.
 - Equipo de Valoración de Ourense.
Enderezo: Sáenz Díez, 33, 32003 Ourense.
Tel.: 988 38 69 03. Fax: 988 38 66 65.
Correo electrónico: dependencia.ourense@xunta.es
Medios de acceso: autobuses urbanos liñas 1, 2, 3, 4, 6 A, 7, 9, 11 A, 11 B, 12, 13 A, 13 B, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 25 A, 25 B, 26, 27 e 33.
- Área territorial de Pontevedra:
 - Xefatura Territorial de Vigo.
Enderezo: Concepción Arenal, 8, 36201 Vigo.
Tel.: 986 81 77 69. Fax: 986 81 76 34.
Correo electrónico: traballobenestaryvigo@xunta.es
Medios de acceso: autobuses urbanos liñas C9B, 8, C2, 15B e C18.
 - Equipo de Valoración de Vigo.
Enderezo: Numancia, 3, 36206 Vigo.
Tel.: 986 21 39 95. Fax: 986 26 64 44.
Correo electrónico: dependencia.vigo@xunta.es
Medios de acceso: autobuses urbanos liñas C4A, C4B, C4C, C6, C9A, C9B, L11, C15A, C15B, C15C, L25 e L28.
 - Equipo de Valoración de Pontevedra.
Enderezo: avda. de Vigo, 16, baixo, 36002 Pontevedra.
Tel.: 986 21 39 95. Fax: 986 86 30 25.
Correo electrónico: valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es
Medios de acceso: autobuses urbanos liñas L3 e L4.
 - Horarios de atención:
Presencial: de luns a venres laborables, das 9.00 ás 14.00 horas.
Telefónica: no teléfono 012, de luns a venres das 8.00 ás 20.00 horas.
Telemática: por correo electrónico, as 24 horas todo o ano.
 - Rexistros de documentación:
Xefatura Territorial da Coruña: de luns a venres laborables, das 9.00 ás 14.00 horas.
Xefaturas provinciais de Lugo e Ourense e Xefatura Territorial de Vigo: de luns a venres laborables, das 9.00 ás 19.00 horas e sábados, das 9.00 ás 14.00 horas.
Xefatura Territorial da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza de Pontevedra: de luns a venres laborables, das 9.00 ás 19.00 horas e sábados, das 9.00 ás 14.00 horas.
Rexistros de documentación nos equipos de valoración da Coruña, Ferrol, Santiago e Ourense: de luns a venres laborables, das 9.00 ás 14.00 horas.

- Plano de situación dos servizos periféricos:
Dispoñibles na seguinte ligazón:
<http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>

II. Prólogo.

A atención ao colectivo de poboación con algún tipo de discapacidade ou limitación, que lle causou ou pode causarlle unha situación de dependencia para as actividades da vida diaria ou necesidades de apoio para a súa autonomía persoal en igualdade de oportunidades, convértese nun reto ineludible para os poderes públicos, que require unha resposta firme, sostida e adaptada ao noso actual modelo de sociedade.

Desde a Consellería de Traballo e Benestar fíxose unha aposta clara e decidida polo Sistema para a autonomía e atención á dependencia na nosa comunidade a través da implementación de accións de mellora continua do procedemento e de toda a organización, e co obxectivo de ofrecer uns servizos de calidade a todas as persoas en situación de dependencia. Neste sentido, a consellería, a través da Secretaría Xeral de Política Social, elaborou a súa carta de servizos orientada ao recoñecemento da situación de dependencia e do dereito aos servizos e prestacións de Sistema para a autonomía e atención á dependencia.

Esta carta de servizos é a primeira carta auditada en materia de servizos sociais e persegue ser un instrumento que contribúa ao impulso da mellora continua da nosa organización e da avaliación permanente dos servizos prestados, co obxectivo de proporcionar uns servizos máis eficaces e eficientes acordes ás expectativas e requirimentos dos cidadáns.

En definitiva, este instrumento de mellora da calidade oríentase á mellora dos niveis de satisfacción dos usuarios do sistema como obxectivo principal e compartido de todo o departamento e de todos os seus profesionais.

Beatriz Mato Otero
Conselleira de Traballo e Benestar

III. Propósito desta carta de servizos.

A Secretaría Xeral de Política Social, no seu afán pola mellora continua da calidade na prestación dos seus servizos dentro do ámbito da acción protectora que dá resposta ás necesidades das persoas en situación de dependencia, elaborou a súa carta de servizos.

A través desta carta de servizos, a Secretaría Xeral de Política Social pretende seguir traballando na mellora continua dos servizos que ofrece en materia de dependencia, re-

saltando fundamentalmente a súa pretensión de lle precisar ao cidadán, con rigor e transparencia, os servizos relacionados co procedemento de valoración da dependencia e do recoñecemento de dereito aos servizos e prestacións do sistema e, ademais, facer públicos por primeira vez os niveis de calidade que se compromete a ofrecer aos seus usuarios.

Desde a Secretaría Xeral de Política Social asumimos os compromisos expresados nesta carta, convencidos de que realizando unha avaliación continua deles e tendo presentes as necesidades e expectativas das partes lexitimamente interesadas no desenvolvemento da nosa actividade, poderemos seguir traballando para prestar servizos públicos cada vez de maior calidade.

Coro Piñeiro Vázquez
Secretaria xeral de Política Social

IV. Principais servizos que ofrecemos.

Entre os servizos que presta a Secretaría Xeral de Política Social encóntranse os seguintes:

1. Información: información xeral sobre o procedemento de recoñecemento da dependencia ou sobre a situación de expedientes concretos.

2. Avaliación e valoración da situación de dependencia: avaliación da capacidade funcional da persoa mediante a aplicación do baremo, polos técnicos cualificados designados para tal efecto, que determinará o grao de dependencia.

3. Recoñecemento do grao de dependencia: información e notificación sobre o grao recoñecido así como información sobre o catálogo de servizos e prestacións correspondentes, entre os que o órgano competente determinará o/os máis idóneo/os en función das súas necesidades de atención.

4. Aprobación do programa individual de atención: notificación do dereito ao acceso a un ou varios dos servizos e/ou prestacións económicas do Sistema de atención á dependencia (SAAD), tras avaliar os documentos do expediente, incluída a preferencia manifestada pola persoa solicitante.

5. Servizos e prestacións económicas do catálogo do Sistema de atención á dependencia (SAAD):

5.1. Servizo de prevención da dependencia e promoción da autonomía persoal: co fin de desenvolver e manter as capacidades persoais para as actividades da vida diaria e

afrontar situacións de especial risco que poden agravar a situación de dependencia dunha persoa (terapia ocupacional, atención temperá, estimulación cognitiva, mantemento e recuperación da autonomía funcional, habilitación psicosocial para persoas con enfermidade mental ou discapacidade intelectual, apoios persoais, coidados en aloxamentos especiais, transporte adaptado...).

5.2. Servizo de teleasistencia e xeolocalización: facilitan a atención persoal inmediata no ámbito habitual da persoa usuaria para responder ante situacións de emerxencia, inseguridade, soidade ou illamento, mediante o uso das seguintes tecnoloxías:

– Un dispositivo instalado no domicilio e conectado á liña telefónica no caso da teleasistencia.

– Un dispositivo que proporciona información sobre situación e movementos da persoa usuaria (GPS) no caso da xeolocalización.

5.3. Servizo de axuda no fogar (SAF): actuacións levadas a cabo no contorno das persoas relacionadas coa atención de carácter persoal, que permitan á persoa usuaria a realización das actividades básicas da vida diaria, así como atencións de carácter doméstico e do fogar coa finalidade de incrementar a súa autonomía persoal e calidade de vida, posibilitando a permanencia no seu domicilio.

5.4. Servizo de atención diúrna: atención integral nun centro durante o período diúrno ás persoas en situación de dependencia co obxectivo de mellorar ou manter o nivel de autonomía persoal, así como apoiar as súas familias ou persoas coidadoras.

5.5. Servizo de atención nocturna: atención integral nun centro durante o período nocturno para dar resposta ás necesidades das persoas en situación de dependencia, así como apoiar as súas familias ou persoas coidadoras.

5.6. Servizo de atención residencial: atención integral e continuada durante as 24 horas do día e nun centro residencial, de carácter personalizado, tendo en conta a natureza da situación de dependencia de cada persoa e a intensidade de coidados que precise.

Poderá ter carácter permanente cando o centro sexa a residencia habitual da persoa ou temporal cando se atendan estadias temporais, vacacións, fins de semana, enfermidades ou períodos de respiro familiar dos coidadores non profesionais.

5.7. Libranza vinculada ao servizo: prestación económica destinada a facilitar o pagamento dun servizo dos anteriormente mencionados (5.1 ao 5.6), cando non sexa posible prestalo mediante a rede pública da Comunidade Autónoma de Galicia.

A determinación da contía para cada persoa efectuarase en función do grao e nivel recoñecido e da capacidade económica de acordo coa contía do IPREM (indicador público de renda de efectos múltiples) que se fixa anualmente, polo que se poderá percibir íntegramente, se a capacidade económica é igual ou menor que 1 IPREM, ou reducirase proporcionalmente se é superior. A contía dependerá, así mesmo, da dedicación horaria dos coidados e nunca poderá ser superior ao prezo que se xustifique como subscritor polo servizo recibido.

As contías máximas da libranza vinculada ao servizo aprobaranse anualmente mediante unha orde e poderanse consultar na seguinte ligazón:

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

5.8. Libranza de asistencia persoal: prestación económica destinada a facilitar a contratación, pola persoa en situación de dependencia, dun asistente persoal profesional que lle preste apoio para o acceso á educación, ao traballo e a unha vida máis autónoma.

A determinación da contía para cada persoa efectuarase en función do grao e nivel recoñecido e da capacidade económica de acordo coa contía do IPREM que se fixa anualmente, polo que se poderá percibir íntegramente, se a capacidade económica é ata 2,5 veces o IPREM, ou reducirase proporcionalmente se é superior. A contía dependerá, así mesmo, da dedicación horaria dos coidados e nunca poderá ser superior ao prezo que se xustifique como aboado polo servizo recibido.

As contías máximas da libranza de asistencia persoal aprobaranse anualmente mediante unha Orde e poderanse consultar na seguinte ligazón:

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

5.9. Libranza de coidados no ámbito familiar: prestación económica de carácter excepcional destinada ás persoas en situación de dependencia, que son atendidas no seu domicilio por un coidador non profesional do seu contorno.

A determinación da contía para cada persoa efectuarase en función do grao recoñecido e da capacidade económica de acordo coa contía do IPREM que se fixa anualmente, polo que se poderá percibir íntegramente, se a capacidade económica é igual ou menor que 1 IPREM, ou reducirase proporcionalmente se é superior. A contía dependerá, así mesmo, da dedicación horaria dos coidados.

As contías máximas da libranza de cuidados no contorno familiar aprobaranse anualmente mediante unha orde e poderanse consultar na seguinte ligazón:

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

6. Formación e asistencia técnica: dirixida aos profesionais do ámbito dos servizos sociais e sanitarios implicados no desenvolvemento do sistema da dependencia.

7. Apoio ao cuidador: mediante accións formativas de carácter non formal e de apoio ás/os cuidadoras/es non profesionais nas habilidades para o seu propio cuidado e para a atención das persoas en situación de dependencia.

V. Normativa reguladora dos servizos.

A principal normativa reguladora dos servizos obxecto desta carta é a seguinte:

a) Normativa estatal.

– Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.

– Real decreto lei 8/2010, do 20 de maio, polo que se adoptan medidas extraordinarias para a redución do déficit público.

– Real decreto 615/2007, do 11 de maio, polo que se regula a Seguridade Social dos cuidadores das persoas en situación de dependencia.

– Real decreto 727/2007, do 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a contía das prestacións económicas da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.

– Real decreto 174/2011, do 11 de febreiro, polo que se aproba o baremo de valoración da situación de dependencia establecido pola Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.

– Real decreto 175/2011, do 11 de febreiro, polo que se modifica o Real decreto 727/2007, do 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a contía das prestacións económicas da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción

da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, e o Real decreto 615/2007, do 11 de maio, polo que se regula a Seguridade Social dos cuidadores das persoas en situación de dependencia.

– Real decreto lei 20/2011, do 30 de decembro, de medidas urxentes en materia orzamentaria, tributaria e financeira para a corrección do déficit público.

– Real decreto lei 20/2012, do 13 de xullo, de medidas para garantir a estabilidade orzamentaria e de fomento da competitividade.

b) Normativa autonómica.

– Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.

– Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

– Decreto 148/2011, do 7 de xullo, polo que se modifica o Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

– Orde da Consellería de Traballo e Benestar do 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

– Orde do 9 de agosto de 2012 pola que se modifica a Orde do 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

Para máis información sobre a normativa poden consultar na seguinte ligazón:

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

VI. Os nosos compromisos de calidade

En relación cos servizos identificados nesta carta, a Secretaría Xeral de Política Social asume os seguintes compromisos de calidade na súa prestación:

Compromisos	Servizo (S) relacionado
Compromisos no servizo de información	
C1.1. Dar resposta ao 97 % das consultas dos cidadáns relacionadas co procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e o dereito aos servizos e prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, a través do servizo de información 012 nun tempo máximo dun minuto e o 3 % restante nun tempo máximo de 35 días naturais.	S1
C1.2. Resolver o 25 % das queixas e reclamacións presentadas a través do servizo de información 012, nun tempo máximo de 1 día natural, e o 75 % nun tempo máximo 35 días naturais.	S1
C1.3. Facilitar ao máximo a presentación de consultas de información sobre dereitos, servizos e prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia e ofrecer un alto nivel de concreción nas respostas ás consultas e dúbidas formuladas, de xeito que a porcentaxe de usuarios que formulen consultas que queden satisfeitos con esa concreción alcance polo menos o 60 %.	S1
C1.4. Informar o 100 % das persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia, mediante o servizo de información telefónica do 012, como mínimo dos seguintes aspectos: inicio do expediente; día, hora e lugar da valoración; prazos de resolución e teléfono de información.	S1
C1.5/ C2.6/ C3.4/ C4.6. Ofrecer un profesional de referencia para impulsar e axilizar os trámites necesarios para o recoñecemento de dependencia e do dereito das prestacións no 100 % dos seguintes casos: – Ás familias solicitantes dos menores de tres anos – Nas solicitudes dos supostos de emerxencia social	S1, S2, S3 e S4
Compromisos no servizo de avaliación e valoración da situación de dependencia	
C2.1. Valorar ao 65 % das persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia nun tempo máximo de 70 días naturais, e ao 35 % restante nun tempo máximo 80 días naturais, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	S2
C2.2. Valorar ao 100 % dos menores de tres anos nun tempo máximo de 12 días hábiles, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	S2
C2.3. Realizar o 90 % das valoracións de dependencia no contorno habitual do solicitante.	S2
C2.4. Adaptar a data e o horario da valoración ás necesidades da persoa solicitante, de xeito que o número de queixas relacionadas coa falta de flexibilidade nesta materia non supere en ningún caso o 2 % anual de todas as persoas obxecto de valoración.	S2
C2.5. Ofrecer unha alta competencia técnica do persoal valorador, asegurando unha porcentaxe de clientes satisfeitos con este aspecto superior ao 85 %.	S2
Compromisos no servizo de recoñecemento do grao de dependencia	
C3.1. Tramitar o 40 % dos expedientes de recoñecemento de grao de dependencia nun tempo máximo de 20 días naturais desde a valoración da situación de dependencia e o resto nun tempo máximo de 3 meses desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	S3
C3.2. Recoñecer o grao de dependencia do 100 % dos expedientes dos menores de tres anos nun tempo máximo de 20 días hábiles, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	S3
C3.3. Simplificar a comunicación da resolución do grao de dependencia para que resulte cada vez máis comprensible para os cidadáns, de xeito que polo menos o 60 % de persoas entrevistadas e ás que se lles remita a devandita comunicación opinen que esta é comprensible.	S3
Compromisos no servizo de aprobación do programa individual de atención	
C4.1. Simplificar a comunicación da aprobación do programa individual de atención para que resulte cada vez máis comprensible para os cidadáns, de xeito que polo menos o 60 % de persoas entrevistadas e ás que se lles remita a devandita comunicación opinen que esta é comprensible.	S4

Compromisos	Servizo (S) relacionado
C4.2. Aprobar o Programa individual de atención (PIA) do 100 % dos expedientes dos menores de tres anos nun tempo máximo de 20 días hábiles, desde a data da notificación da resolución de grao de dependencia.	S4
C4.3. Aprobar o Programa individual de atención (PIA) do 100 % dos expedientes de asistencia persoal nun tempo máximo de 2 meses desde a data da resolución de grao de dependencia.	S4
C.4.4. Garantir ao 100 % dos expedientes de asistencia persoal o nivel de protección adicional que establece a Comunidade Autónoma de Galicia, que permite incrementar a contía máxima recoñecida polo Sistema de atención á dependencia (SAAD) ata o importe máximo que anualmente se estableza na correspondente orde, en función da intensidade horaria e segundo a capacidade económica da persoa beneficiaria. Na Comunidade Autónoma de Galicia, no ano 2011, o devandito importe máximo quedou establecido en 1.300 euros.	S4
C.4.5. Garantir por parte da Comunidade Autónoma de Galicia, ao 100 % dos expedientes de asistencia persoal, o complemento adicional do 15 % da contía total recoñecida cando se acredite a prestación do servizo en períodos de especial dedicación. A devandita contía poderá alcanzar ata 1.495 euros.	S4
Compromisos en servizos e prestacións económicas do catálogo do Sistema de atención á dependencia (SAAD)	
C5.1. Proporcionar, nos casos de emerxencia social ditaminados polo órgano competente, o acceso ao servizo idóneo nun prazo máximo de 5 días naturais.	S5
Compromisos no servizo de teleasistencia e xeolocalización	
C5.2.1. Proporcionar o acceso efectivo ao servizo de teleasistencia e xeolocalización, desde a notificación do dereito a este, nun tempo máximo de 15 días naturais no 90 % dos casos e no 10 % restante de casos nun tempo máximo de 20 días naturais, sempre que non se demore por causas imputables ao interesado.	S5.2
C5.2.2. Ante unha situación de emerxencia, responder no 100 % dos casos nun tempo máximo dun minuto, desde que o centro de atención recibe o aviso da situación.	S5.2
Compromisos no servizo de atención diúrna	
C5.4.1. No 99 % dos casos proporcionar o acceso efectivo ao servizo de atención diúrna nun tempo máximo de 7 días naturais desde que se notifica ao interesado o dereito ao devandito servizo; e no 1 % de casos restantes, nun tempo máximo de 15 días naturais.	S5.4
C5.4.2. Proporcionar o servizo de atención diúrna no mesmo municipio/cidade en que reside a persoa solicitante en polo menos o 50 % dos casos; na mesma comarca nun 40 % dos casos; e asignalo nunha comarca limítrofe como máximo no 10 % restante de casos.	S5.4
C.5.4.3. Facilitar transporte adaptado para asistir ao servizo de atención diúrna no 85 % dos casos en que se resolveu outorgar o devandito servizo e a persoa beneficiaria cumpra con todos os requisitos que se establezan.	S5.4
Compromisos no servizo de atención residencial	
C5.6.1. Proporcionar o acceso efectivo ao servizo de atención residencial, desde a notificación do dereito a este, nun tempo máximo de 15 días naturais no 75 % dos casos; e no 25 % restante nun tempo máximo de 70 días naturais.	S5.6
Compromisos nas libranzas (vinculada ao servizo, de asistencia persoal e de coidados no contorno familiar)	
C5.7.1/ C5.8.1/ C.5.9.1 Proporcionar o acceso ás prestacións económicas denominadas libranza vinculada ao servizo, libranza de asistencia persoal e libranza de coidados no contorno familiar, desde a notificación do dereito a estas, nun tempo máximo de 30 días naturais no 60 % dos casos e no 40 % restante nun tempo máximo de 60 días naturais, sempre que non se demore por causas imputables ao interesado.	S5.7, S5.8 e S5.9
Compromisos no servizo de apoio ao coidador	
C.7.1. Fomentar o Programa de apoio ao coidador, mediante o aumento dun 20 % anual do número total de persoas coidadoras que acceden ás actividades de formación do devandito programa, ata lograr que o 100 % dos coidadores das persoas en situación de dependencia accedan á devandita formación.	S7
C7.2. Proporcionar ao 100 % dos asistentes ás xornadas formativas de apoio ao coidador a guía de coidados básicos e os manuais de formación básicos ou específicos (<i>Manual de formación para coidados no contorno familiar de persoas con demencia, Manual de enfermidade mental e Manual de enfermidades crónicas</i>) que lles aplique.	S7

Compromisos	Servizo (S) relacionado
C.7.3. Publicar e manter actualizados na web da Consellería de Traballo e Benestar http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia a guía de coidados básicos e os manuais de formación básicos e específicos (<i>Manual de formación para coidados no contorno familiar de persoas con demencia</i> , <i>Manual de enfermidade mental</i> e <i>Manual de enfermidades crónicas</i>).	S7
C.7.4. Facilitar información e/ou apoio psicolóxico ao 100 % dos coidadores das persoas en situación de dependencia que o demanden a través do teléfono 902 400 116.	S7

VII. Indicadores de calidade dos servizos.

Co fin de avaliar o grao de cumprimento dos compromisos asumidos nesta carta de servizos, a Secretaría Xeral de Política Social terá en conta se os resultados dos indicadores alcanzan os niveis estándares que se detallan a continuación:

Indicadores de avaliación de compromisos	Nivel estándar ou obxectivo	Compromiso (C) relacionado
Indicadores dos servizos de información		
I1.1.1. Porcentaxe das consultas dos cidadáns relacionadas co procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e o dereito aos servizos e prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, atendidas a través do servizo de información 012 nun tempo máximo dun minuto.	≥97 %	C1.1
I1.1.2. Tempo máximo de atención ás consultas dos cidadáns relacionadas co procedemento de recoñecemento da situación de dependencia e o dereito aos servizos e prestacións do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, a través do servizo de información 012.	≤35 días naturais	
I1.2.1. Tempo medio de resolución de queixas e reclamacións presentadas a través do servizo de información 012.	≤4,5 días naturais	C1.2
I1.2.2. Tempo máximo de resolución de queixas e reclamacións presentadas a través do servizo de información 012.	≤35 días naturais	
I1.3.1. Porcentaxe de persoas entrevistadas que opinan que é doado solicitar información.	(≥60 %)	C1.3
I1.3.2. Porcentaxe de persoas entrevistadas que opinan que as respostas ás dúbidas formuladas son concretas.	(≥60 %)	
I1.4.1. Porcentaxe de persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia que se informou mediante o servizo de información telefónica do 012, como mínimo dos seguintes aspectos: inicio do expediente; día, hora e lugar da valoración; prazos de resolución e teléfono de información.	(100 %)	C1.4
I1.4.2. Nivel de satisfacción respecto da información proporcionada.	(6≥, nunha escala de 0 a 10)	
I1.5.1. Porcentaxe das familias dos menores de tres anos solicitantes do recoñecemento de dependencia ás que se lles ofreceu un profesional de referencia, para impulsar e axilizar os trámites necesarios.	100 %	C1.5/ C2.6/ C3.4/ C4.6
I1.5.2. Porcentaxe de solicitudes de recoñecemento de dependencia en supostos de emerxencia social ás que se lles ofreceu un profesional de referencia, para impulsar e axilizar os trámites necesarios.	100 %	
Indicadores dos servizos de avaliación e valoración da situación de dependencia		
I2.1.1. Porcentaxe de persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia valoradas nun tempo máximo de 70 días naturais, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	(≥65 %)	C2.1
I2.1.2. Porcentaxe de persoas solicitantes do recoñecemento de dependencia valoradas nun tempo maior a 70 días e menor ou igual a 80 días naturais, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	(≥35 %)	

Indicadores de avaliación de compromisos	Nivel estándar ou obxectivo	Compromiso (C) relacionado
I2.2. Porcentaxe de menores de tres anos valorados nun tempo máximo de 12 días hábiles, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	(100 %)	C2.2
I2.3. Porcentaxe de valoracións de dependencia realizadas no contorno habitual do solicitante.	(≥90 %).	C2.3
I2.4. Número de queixas relacionadas coa falta de flexibilidade para establecer a data e o horario das valoracións.	(≤2 % anual de todas as persoas obxecto de valoración)	C2.4
I2.5. Porcentaxe de persoas entrevistadas satisfeitas coa competencia técnica do persoal valorador.	(≥85 %)	C2.5
Indicadores dos servizos de recoñecemento do grao de dependencia		
I3.1.1. Porcentaxe de expedientes dos cales se recoñeceu o grao de dependencia nun tempo máximo de 20 días naturais, desde a valoración da situación de dependencia.	(≥40 %)	C3.1
I3.1.2. Porcentaxe de expedientes dos cales se recoñeceu o grao de dependencia nun tempo inferior a tres meses, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	(100 %)	
I3.2. Porcentaxe de expedientes dos menores de tres anos dos cales se recoñeceu o grao de dependencia nun tempo máximo de 20 días hábiles, desde o momento en que o expediente entre na xefatura territorial da provincia de residencia do solicitante e conte coa documentación obrigatoria completa.	(100 %)	C3.2
I3.3. Porcentaxe de persoas entrevistadas que opinan que a comunicación da resolución de grao é comprensible.	(≥60 %).	C3.3
Indicadores dos servizos de aprobación do programa individual de atención		
I4.1. Porcentaxe de persoas entrevistadas que opinan que a comunicación da aprobación do programa individual de atención é comprensible.	(≥60 %)	C4.1
I4.2. Porcentaxe de expedientes dos menores de tres anos dos cales se aprobou o PIA nun tempo máximo de 20 días hábiles, desde a data da notificación da resolución de grao de dependencia.	(100 %)	C4.2
I4.3. Porcentaxe de expedientes de asistencia persoal dos cales se aprobou o PIA nun tempo máximo de 2 meses, desde a data da resolución de grao de dependencia.	(100 %)	C4.3
I4.4. Porcentaxe de expedientes de asistencia persoal aos que se lles garante o nivel de protección adicional que establece a Comunidade Autónoma de Galicia.	(100 %)	C4.4
I4.5. Porcentaxe de expedientes de asistencia persoal aos que se lles garante por parte da Comunidade Autónoma de Galicia o complemento adicional do 15 % da contía total recoñecida se acreditan a prestación do servizo en períodos de especial dedicación.	(100 %)	C4.5
Indicadores dos servizos e prestacións económicas do catálogo do Sistema de atención á dependencia (SAAD)		
I5.1. Tempo máximo de acceso ao servizo nos casos de emerxencia social ditaminados polo órgano competente.	(≤5 días naturais).	C5.1
Indicadores dos servizos de teleasistencia e xeolocalización		
I5.2.1.1. Porcentaxe de persoas ás que se lles proporcionou o acceso efectivo ao servizo de teleasistencia e xeolocalización nun tempo máximo de 15 días naturais, desde a notificación do dereito a este sempre que non se demore por causas imputables ao interesado.	(≥90 %)	C5.2.1
I5.2.1.2. Tempo máximo de acceso efectivo ao servizo de teleasistencia e xeolocalización, desde a notificación do dereito a este.	(≤20 días naturais)	
I5.2.2. Porcentaxe de casos ante unha situación de emerxencia aos que se respondeu nun tempo máximo dun minuto, desde que o centro de atención recibe o aviso da situación.	(100 %)	C5.2.2

Indicadores de avaliación de compromisos	Nivel estándar ou obxectivo	Compromiso (C) relacionado
Indicadores dos servizos de atención diúrna		
15.4.1.1. Porcentaxe de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención diúrna nun tempo máximo de 7 días naturais, desde que se notifica ao interesado o dereito ao devandito servizo.	(≥99 %)	C5.4.1
15.4.1.2. Porcentaxe de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención diúrna nun tempo maior a 7 días naturais e menor igual a 15 días naturais, desde que se notifica ao interesado o dereito ao devandito servizo.	(≤1 %)	
15.4.2.1. Porcentaxe de casos aos que se lles proporcionou o servizo de atención diúrna no mesmo municipio/cidade en que reside a persoa solicitante.	(≥50 %)	C5.4.2
15.4.2.2. Porcentaxe de casos aos que se lles proporcionou o servizo de atención diúrna na mesma bisbarra en que reside a persoa solicitante.	(≤40 %)	
15.4.2.3. Porcentaxe de casos aos que se lles proporcionou o servizo de atención diúrna nunha bisbarra limítrofe á que reside a persoa solicitante.	(≤10 %)	
15.4.3. Porcentaxe de casos aos que se lles facilitou transporte adaptado para asistir ao centro de atención diúrna.	(≥85 %)	C5.4.3
Indicadores dos servizos de atención residencial		
15.6.1.1. Porcentaxe de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención residencial, desde a notificación do dereito a este, nun tempo máximo de 15 días naturais.	(≥75 %)	C5.6.1
15.6.1.2. Porcentaxe de persoas ás que se lles deu acceso efectivo ao servizo de atención residencial, desde a notificación do dereito a este, nun tempo maior a 15 días naturais e menor ou igual a 70 días naturais.	(≤25 %)	
Indicadores dos servizos de libranzas (vinculada ao servizo, de asistencia persoal e de coidados no contorno familiar)		
15.7.1.1. Porcentaxe de persoas ás que se lles deu acceso ás libranzas, desde a notificación do dereito a estas, nun tempo máximo de 30 días naturais.	(≥60 %)	C5.7.1/ C5.8.1/ C5.9.1
15.7.1.2. Porcentaxe de persoas ás que se lles deu acceso ás libranzas, desde a notificación do dereito a estas, nun tempo máximo de 60 días naturais.	(≤40 %)	
Indicadores dos servizos de apoio ao coidador		
1.7.1.1. Incremento anual do porcentaxe de persoas coidadoras que acceden á formación do Programa de apoio ao coidador.	(≥20 %)	C.7.1
1.7.1.2. Porcentaxe de coidadores das persoas en situación de dependencia que accederon á formación do Programa de apoio ao coidador.	(Ata lograr o 100 %)	
1.7.2. Porcentaxe de asistentes ás xornadas formativas de apoio ao coidador aos que se lles proporcionou a guía de coidados básicos e os manuais de formación básicos ou específicos que lles aplique.	(Ata chegar ao 100 %)	C.7.2
1.7.3. Porcentaxe de documentos (guía de coidados básicos e os manuais de formación básicos e específicos) publicados e actualizados na web.	(100 %)	C.7.3
1.7.4. Porcentaxe de coidadores das persoas en situación de dependencia que demandaron información e/ou apoio psicolóxico a través do teléfono 902 400 116 e se lles facilitou.	(100 %)	C.7.4

VIII. Coñeza os resultados da nosa carta.

A Secretaría Xeral de Política Social considera de grande importancia a avaliación da calidade dos servizos que ofrece, entendendo que debe ser un proceso continuo e que asegure ante os clientes dos devanditos servizos unha comunicación transparente dos resultados do nivel de calidade que conseguen os devanditos servizos.

Con este fin, a Secretaría Xeral de Política Social avaliará e comunicará anualmente o grao de cumprimento dos seus compromisos, seguindo os indicadores definidos nesta carta de servizos.

Os resultados da devandita avaliación faranse públicos dentro dos tres primeiros meses de cada ano natural e, como mínimo a través do enderezo web da Consellería de Traballo e Benestar <http://benestar.xunta.es/web/portal/dependencia>.

IX. Colabore connosco.

Para que a Secretaría Xeral de Política Social poida ofrecer os servizos que se describen nesta carta atendendo aos criterios e niveis de compromiso que nesta se definen, necesítase da colaboración dos/as usuarios/as e as súas familias como clientes que son dos nosos servizos, tendo en conta o seguinte:

IX.1. Formas de colaboración.

– Cubra correctamente todos os puntos do impreso de solicitude de recoñecemento de dependencia.

– Comprobe que achega a documentación que se lle pide.

– Póñase en contacto co seu traballador/a social de referencia (do seu concello, centro de saúde ou servizos sociais especializados) para realizar todas as xestións relacionadas co procedemento tales como presentar a solicitude de recoñecemento de dependencia, achegar a documentación pertinente que debe xuntar á solicitude, presentar as solicitudes de revisión por instancia do interesado, se procede, así como calquera outra xestión relacionada co procedemento.

– Facilite toda a información e datos que lles sexan requiridos e que resulten necesarios para recoñecer ou manter o dereito ás prestacións do sistema.

– Comunique calquera variación da súa situación nun prazo de 30 días naturais desde que tal variación se produza.

– Formule as súas suxestións, queixas e/ou reclamacións, de ser o caso, a través da canle establecida para o efecto e que se describe nesta carta de servizos.

– Comunique calquera incidencia que observe en relación coa prestación dos servizos dos que vostede sexa beneficiario á Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de servizos sociais da Secretaría Xeral Técnica de la Consellería de Traballo e Benestar.

– Preste especial atención aos requisitos indicados na súa resolución de recoñecemento de dependencia e/ou de aprobación do programa individual de atención.

– Contacte co servizo do teléfono de información 012 sempre que teña necesidade de realizar calquera petición de información, xestión de citas para valoración e/ou calquera outra demanda de aclaración de dúbidas sobre formalización da solicitude, trámites que debe realizar, aclaración de requisitos indicados na súa resolución ou outros aspectos relacionados cos servizos de dependencia obxecto desta carta.

IX.2. Sistemas de consulta e participación.

Vostede, como usuario dos servizos que oferta a Secretaría Xeral de Política Social, tamén pode colaborar na súa mellora participando a través das seguintes vías:

a) Participando nas enquisas de avaliación de calidade do servizo que se elaboren e se lle presenten en relación cos servizos obxecto desta carta.

b) Participando a través dos seus representantes nas comisións provinciais de coordinación entre a Xefatura Territorial da Consellería de Traballo e Benestar, os servizos sociais comunitarios, de atención primaria de saúde e especializados, e a través dos seus representantes no Consello Galego de Benestar Social.

IX.3. Sistema de suxestións, queixas e reclamacións.

Para a mellora da calidade dos servizos recollidos nesta carta de servizos, como usuario dos devanditos servizos, agradecemos a presentación de suxestións, queixas e reclamacións que vostede considere conveniente facernos chegar:

a) Como e onde presentalas:

As suxestións, queixas e reclamacións poderán ser presentadas polos interesados en expedientes tramitados ou por usuarios dos servizos obxecto desta carta de servizos cando o consideren oportuno a través dos seguintes medios:

– Por medios telemáticos, a través dos seguintes enderezos de correos electrónicos, segundo a provincia onde teña tramitado un expediente ou na que se lle prestase algún dos servizos obxecto desta carta:

- Provincia da Coruña:
dependencia.coruna@xunta.es
xefaturaterritorial.ctb.coruna@xunta.es
- Provincia de Lugo:
infodependencia@xunta.es
xefaturaterritorial.ctb.lugo@xunta.es

- Provincia de Pontevedra:
 - Área territorial de Pontevedra:
organo-valoracion.ctb.pontevedra@xunta.es
traballoebenefar.vigo@xunta.es
 - Área territorial de Vigo:
dependencia.vigo@xunta.es
traballoebenefar.vigo@xunta.es
- Provincia de Ourense:
dependencia.ourense@xunta.es
traballobenefarourense@xunta.es

– Por medios telefónicos, a través do teléfono 012.

– Por escrito, mediante un documento dirixido ás xefaturas territoriais da Consellería de Traballo e Benestar ou á Secretaría Xeral de Política Social, podendo empregar para esta finalidade o modelo impreso que se recolle no anexo VI do Decreto 164/2005, do 16 de xuño (DOG nº 121, do 24 de xuño).

En todo caso, as suxestións ou queixas que se presenten deberán conter como mínimo os datos do interesado que formula a suxestión ou a queixa, así como os feitos que a motivaron.

b) Como se resolven:

Todas as queixas que reciban serán resoltas polas xefaturas territoriais da Consellería de Traballo e Benestar ou a Secretaría Xeral de Política Social no prazo máximo de 20 días desde a súa recepción, e en todo caso estas unidades administrativas notificarán ao interesado as actuacións levadas a cabo en relación coas queixas que teña presentado.