

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL

RESOLUCIÓN de 9 de febrero de 2007, de la Dirección General de Servicios Sociales, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Centros de Atención a la Discapacidad en Extremadura (CADEX)” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios denominada “Centros de Atención a la Discapacidad en Extremadura (CADEX)”, para la que ha sido designado responsable de su elaboración y gestión el Servicio de Atención al Discapacitado, examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada “Centros de Atención a la Discapacidad en Extremadura (CADEX)”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Discapacidad en Extremadura para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de estos Centros Directivos, en las sedes de las Direcciones Territoriales de la Junta de Extremadura y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es/>.

En Mérida, a 9 de febrero de 2007.

El Director General de Servicios Sociales,
JUAN CARLOS CAMPÓN DURÁN

A N E X O

“CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD EN EXTREMADURA (CADEX)”

PRÓLOGO

Los Centros de Atención a la Discapacidad en Extremadura están adscritos, dentro de la Consejería de Bienestar Social, a la Dirección General de Servicios Sociales, en la que se integra el Servicio de Atención al Discapacitado, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.2 del Decreto 96/1999, de 29 de julio, de estructura orgánica de la Consejería de Bienestar Social; a quien corresponde según el artículo 12 de la Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales, la realización de las acciones tendentes a la prevención, rehabilitación e integración social de las personas con discapacidad física, psíquica y sensorial, desarrollando sus capacidades en los ámbitos educativos, sociales y laborales, promoviendo toda serie de medidas encaminadas a eliminar obstáculos en la vida de las personas con discapacidad.

El objetivo de esta Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial del servicio prestado a las personas con discapacidad, usuarios de los Centros de Atención a la Discapacidad en Extremadura. A tales efectos, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todo el personal implicado.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

I.1. Datos identificativos.

Los Centros de Atención a la Discapacidad en Extremadura (en adelante, CADEX) son unidades administrativas de ámbito provincial dependientes del Servicio de Atención al Discapacitado de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La misión de los CADEX es prestar servicios de información, valoración, orientación y/o tratamiento a las personas afectadas de cualquier discapacidad o en riesgo de padecerla.

I.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios de los CADEX es el Servicio de Atención al Discapacitado perteneciente a la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura.

1.3. Direcciones y Horarios.

Sede Central

SERVICIO DE ATENCIÓN AL DISCAPACITADO

Dirección General de Servicios Sociales

Consejería de Bienestar Social

Avda. de Extremadura, 43

06800 Mérida. Badajoz

Teléfonos: 924 00 59 29 - 924 00 60 46

Fax: 924 00 59 52

e-mail: dgss.sad.bs@juntaextremadura.net

Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30

Centro de Atención a la Discapacidad de Badajoz

C/ Agustina de Aragón, 18 A

06004 Badajoz

Teléfonos: 924 00 95 00 - 924 00 95 25

Fax: 924 00 95 02

e-mail: cadex.badajoz@juntaextremadura.net

Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30

Centro de Atención a la Discapacidad de Cáceres

Plaza de Gante, 3

10001 - CÁCERES

Teléfono: 927 00 55 01

Fax: 927005500

e-mail: cadex.caceres@juntaextremadura.net

Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30

Otras formas de acceso a los CADEX:

— Red de Servicios Sociales de Base de los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Centros de Atención Administrativa (CAD) de la Junta de Extremadura.

— Servicios territoriales de la Consejería de Bienestar Social.

PÁGINAS WEB:

<http://www.juntaex.es/consejerias/bs/home.html>

<http://www.juntaex.es/consejerias/bs/dgss/sad/home.html>

<http://bs.juntaex.es/wPortalWeb/subnivel/gradominusvalia.php>

ACCESO

CADEX Badajoz: Líneas de Autobuses: 3-4-5-6-9.

CADEX Cáceres: Líneas de autobuses con la parada más cercana al CADEX (Edif. Servicios Múltiples): 1-2-3-4-5-7-8 y 9.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS CADEX?

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO:

Informamos y asesoramos a través de los trabajadores sociales a las personas interesadas, sobre reconocimiento y revisión de minusvalía, tramitación de los expedientes, tratamientos, recursos, ayudas, orientación laboral, ingreso en centros y otros.

VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN:

Realizamos la instrucción del Procedimiento de Reconocimiento, declaración y calificación del Grado de minusvalía según los baremos establecidos por el Real Decreto 1971/1999. Este procedimiento consta de las siguientes fases:

— Registro de Solicitud y aportación de documentación:

- Fotocopia del D.N.I. del interesado o, en su defecto, fotocopia del Libro de Familia.

- En su caso, fotocopia del D.N.I. del representante legal y del documento acreditativo de la representación legal o guardador de hecho.

- Fotocopia de todos los informes médicos y psicológicos que avalen la discapacidad alegada.

- En caso de revisión por agravamiento: Fotocopia de los informes que acrediten dicho agravamiento.

- (Las fotocopias deberán presentarse compulsadas o aportar los documentos originales para su compulsación).

— Citación al interesado para reconocimiento.

— Reconocimiento del interesado.

— Elaboración del Dictamen Técnico.

— Resolución y Notificación al interesado.

Los responsables de llevar a cabo el reconocimiento y la valoración del grado de minusvalía son los Equipos de Valoración y Orientación (EVOs).

Están constituidos por un médico, un psicólogo y un trabajador social. Llevan a cabo la exploración de los aspectos médicos, psicológicos y de los factores sociales del interesado de cara al reconocimiento de la minusvalía, valorando las secuelas de las enfermedades padecidas.

Otras funciones que realizan los EVOs son:

- Valoramos las solicitudes de ingresos en Centros Residenciales, Centros de Día y Centros Ocupacionales.
- Valoramos las dificultades para utilizar el transporte público.
- Realizamos Informes en procedimientos de Incapacitación Judicial Civil.
- Informamos acerca de Ayudas Individuales.
- Coordinamos las áreas de Tratamiento.
- Orientamos sobre tratamientos y recursos.
- Informamos acerca de los beneficios derivados del Reconocimiento de Minusvalía.
- Emitimos dictámenes que se requieren para prestaciones y servicios de la Consejería de Bienestar Social y otros organismos.
- Nos coordinamos con los Servicios Sociales de Base en el seguimiento de las orientaciones.

TRATAMIENTOS:

- Realizamos tratamientos individualizados destinados a personas que presentan alguna discapacidad o con alto riesgo de padecerla, en los casos en los que se indique por los EVOs del CADEX.
- El equipo de tratamiento está formado por: psicólogos, médicos rehabilitadores, logopedas, psicomotricistas, fisioterapeutas, terapeutas de atención temprana y terapeutas ocupacionales.
- Los tratamientos que llevamos a cabo son los siguientes:
 - Atención Temprana: Es el conjunto de intervenciones dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años, a la familia y al entorno, que tienen por objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños con trastornos en su desarrollo o que tienen riesgo de padecerlos. Estas intervenciones se planifican desde un equipo de profesionales atendiendo a la globalidad del niño.
 - Logopedia: La logopedia se ocupa de la rehabilitación o de la prevención, en niños que presentan dificultades o trastorno en el área de la comunicación, la palabra o la voz.

- Psicomotricidad: Es un conjunto de técnicas destinadas a aportar al sujeto una serie de mecanismos y hábitos en áreas que exigen reeducación. Se trabaja a nivel global, aspectos: motores, cognitivos y emocionales, a través de ritmos, lateralidad, motricidad fina y gruesa y orientación espaciotemporal, basados en el conocimiento del propio cuerpo.

- Fisioterapia: Es una técnica terapéutica que utiliza como instrumentos diversos medios físicos y que constituye parte del proceso general rehabilitador junto a otras técnicas.

- Terapia Ocupacional: La terapia ocupacional hace referencia a la utilización terapéutica de actividades de autocuidado, trabajo y lúdicas para incrementar la función independiente, mejorar el desarrollo y prevenir la discapacidad.

¿PÁRA QUÉ SIRVE EL CERTIFICADO DEL GRADO DE MINUSVALÍA?

PRESTACIONES

- Pensiones de Invalidez no Contributivas.
- Prestaciones INSS.
- Prestaciones de la LISMI.

AYUDAS ECONÓMICAS

- Becas y ayudas de estudios.
- Ayudas MUFACE.
- Ayudas ISFAS.
- Beneficios Fiscales.
- Empleo.
- Aparcamientos reservados.
- Otros.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

A) LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

— Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

— Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.

— Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por la que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

— Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Modificado por Real Decreto 1169/2003, de 12 de septiembre.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

— Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales.

— Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.

— Decreto 96/1999, de 29 de julio, de estructura orgánica de la Consejería de Bienestar Social.

— Decreto 20/2001, de 23 de enero, por el que se crea el Consejo Regional de Personas con Discapacidad.

— Decreto 45/2002, de 16 de abril, por el que se regula el procedimiento de acceso a centros de atención a personas con discapacidad psíquica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 8/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la accesibilidad en Extremadura.

— Decreto 47/2003, de 22 de abril, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 95/2005, de 12 de abril, por el que se establecen las bases reguladoras de la concesión de ayudas individuales en materia de servicios sociales dirigidas a personas con discapacidad.

— Decreto 151/2006, de 31 de julio, por el que se regula el Marco de Atención a la Discapacidad en Extremadura (MADEX).

— Orden de 31 de enero de 2001, por la que se establece el procedimiento de actuación de los Centros Base para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.

— Orden de 15 de septiembre de 2003, por la que se crea la tarjeta acreditativa de grado de minusvalía.

— Orden de 29 de junio de 2006, por la que se crean y se regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal gestionados por la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura.

B) RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DE ÁMBITO ESTATAL

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

— Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

4. COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

4.1. Compromisos de calidad de los CADEX.

4.1.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO:

— Informaremos a los ciudadanos y Entidades Públicas y Privadas en las consultas formuladas por escrito, respondiendo en la forma que se indique, en el plazo máximo de diez días.

— Informaremos y/o asesoraremos de forma especializada a los ciudadanos y usuarios en las consultas presenciales en el mismo día de la consulta.

— Nos comprometemos a tener disponibles al público en todo momento los modelos normalizados de las solicitudes de los procedimientos en materia de atención a la discapacidad.

— Nos comprometemos a participar y colaborar en Planes y Proyectos de la Administración Autonómica en otros campos competenciales que afecten al sector de la discapacidad.

4.1.2. SERVICIO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN:

- Adecuaremos el horario de la cita de los interesados a sus circunstancias personales y geográficas debidamente justificadas.
- Realizaremos una orientación personalizada al usuario que lo precise una vez valorado.
- Mejoraremos el mobiliario y material técnico para adecuarlo a las necesidades del usuario y del servicio.
- Nos comprometemos a gestionar con las autoridades municipales el incremento de las plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida para mejorar la accesibilidad a los CADEX.
- Proporcionaremos un trato amable, empático y adaptado a las necesidades del usuario.
- Nos comprometemos a actuar coordinadamente, cuando se requiera, con los servicios educativos y sanitarios en la atención a los usuarios que reciben tratamiento.

4.1.3. SERVICIO DE TRATAMIENTOS

- Entregaremos un Informe de alta en el que se recogerán los tratamientos realizados y los objetivos conseguidos al finalizar los tratamientos.
- Nos comprometemos a evaluar la satisfacción de los usuarios que reciben tratamientos a través de una encuesta.

4.2. Indicadores de calidad

- Porcentaje de consultas formuladas por escrito atendidas dentro de plazo.
- Porcentaje de consultas atendidas sobre las solicitadas por escrito.
- Número de consultas formuladas por escrito.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas dentro de plazo.
- Porcentaje de quejas presentadas por demora en la información presencial.
- Número de días (periodo de tiempo) en los que haya disponibles menos de 10 ejemplares de cada impreso.
- Número de Planes o Programas sectoriales en los que se ha participado.

- Porcentaje de Planes o Programas sectoriales en los que se ha participado sobre los que se haya solicitado colaboración.
- Porcentaje de usuarios a los que se ha adecuado la cita sobre los que lo han solicitado.
- Porcentaje de orientaciones personalizadas realizadas sobre el total de usuarios.
- Inversión anual realizada en medios técnicos y mobiliario.
- Número de plazas de aparcamiento incrementadas.
- Número de quejas o sugerencias presentadas con respecto al trato recibido en el servicio de Valoración y Orientación.
- Número de casos en los que se realiza una actuación coordinada sobre los casos que la requieren.
- Porcentaje de informes emitidos sobre el número de altas efectivas.
- Resultados de la encuesta de satisfacción.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

5.1. Derechos de los ciudadanos

Los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura” y en desarrollo de su Eje II que lleva por título “Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración”; ha elaborado la “Carta de Derechos del Ciudadano”.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la administración regional.

La Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la administración regional, acercando ésta a los problemas de aquellos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración que, al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Atención al Discapacitado en aspectos relacionados con los CADEX a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realicen periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal

funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>.

— Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es.

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.