

Carta de Servicios



Autorización de Servicios y Centros de Servicios Sociales

Julio 2010 - julio 2012



Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese

Diputado General de Gipuzkoa

Maite Etxaniz Balentziaga

Diputada Foral de Política Social

Misión

El Servicio de Inversión, Inspección y Cooperación de los Servicios Sociales tiene como finalidad conceder la autorización de los servicios y centros de servicios sociales de Gipuzkoa, verificando el cumplimiento de los requisitos y condiciones necesarias, que garanticen a las personas usuarias de dichos servicios y centros, la calidad del servicio y una atención adecuada. Asimismo, asesora a las entidades titulares de tales servicios y centros, para el desarrollo y mejora de la atención prestada.

Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Inversión, Inspección y Cooperación es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección de Modernización de la Administración Foral.

En vigor desde Julio 2010 a Julio 2012 salvo cambio de normativa.

¿Qué servicios prestamos?

Ofrecemos

Atención, información, y resolución.

Para

a. Autorización previa

Tiene por objeto comprobar la adecuación del proyecto del servicio o centro a los requisitos materiales y funcionales que le corresponde cumplir en función de su tipología.

Estarán sometidas al régimen de autorización previa:

- La creación, construcción o instalación de un servicio o centro.
- El traslado de ubicación de un servicio o centro.
- Las modificaciones sustanciales en centros (cambios en la estructura o régimen funcional inicial).

La obtención de esta autorización previa es requisito necesario para la obtención de la licencia municipal de obras y posterior autorización de funcionamiento.

b. Autorización de funcionamiento

Tiene por objeto comprobar la adecuación del servicio o centro a los requisitos materiales y funcionales que le corresponde cumplir en función de su tipología, como condición previa al inicio o modificación de la actividad.

Estarán sometidas al régimen de autorización de funcionamiento:

- La puesta en funcionamiento de un servicio o centro.
- Las modificaciones de las funciones y objetivos del servicio o centro.

¿A qué nos comprometemos?

Atención

Garantizar la competencia profesional y buen trato por parte de nuestros técnicos y técnicas, y asegurar su capacidad para aportar mejoras en los proyectos presentados.

Información

Garantizar la confidencialidad de la información y documentación aportada por la persona usuaria.

Actualizar trimestralmente Información del servicio disponible en la Web.

Resolución

Resolver el 90% de las Autorizaciones Previas en un plazo máximo de 55 días hábiles, a partir de la fecha de entrega completa y correcta de toda la documentación necesaria.

Resolver en el plazo máximo de 75 días hábiles las Autorizaciones Previas que superen el plazo de 55 días hábiles.

Realizar la visita de inspección prevista para la autorización de funcionamiento en el plazo de 10 días hábiles, a partir de la fecha propuesta por la entidad solicitante, en el 90% de las solicitudes.

Realizar la visita de inspección prevista para la autorización de funcionamiento en el plazo máximo de 15 días hábiles, a partir de la fecha propuesta por la entidad solicitante, en aquellos casos en que se haya superado el plazo de 10 días.

Resolver el 90% de las Autorizaciones de Funcionamiento en un plazo máximo de 30 días hábiles, a partir de la fecha de acta conforme de la visita de inspección.

Resolver en el plazo máximo de 35 días hábiles las Autorizaciones de Funcionamiento que superen el plazo de 30 días hábiles.

¿Cómo lo medimos?

Comprobando que en los apartados del cuestionario de evaluación referentes a la elaboración de propuestas, formación del personal técnico y su conocimiento de los Servicios y la calidad del asesoramiento recibido a lo largo de la tramitación alcance una puntuación igual o superior a 7,5.

Comprobando que el apartado del cuestionario de evaluación referente a la confidencialidad de la información y los datos alcance una puntuación igual o superior a 8.

Comprobando al inicio de cada trimestre la información existente en la Web.

Comprobando las fechas de:

Solicitud y resolución de autorización previa.

Propuesta de visita por parte de la entidad y la de realización de la visita.

Acta de conformidad de Inspección y la de resolución de autorización de funcionamiento.

Normativa

Ley 12/2008 de 5 de diciembre de 2008 de Servicios Sociales (BOPV nº 246 de 24 de diciembre de 2008).

Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. (BOPV nº 63, de 2 de abril de 1998).

Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad (BOPV nº 66, de 7 de abril de 1998), modificado por el Decreto 125/2005, de 31 de mayo (BOPV nº 104, de 3 de junio de 2005) y por el Decreto 195/2006 de 10 de octubre (BOPV nº 206 de 27 de octubre de 2006).

Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes. (BOPV nº 214, de 8 de noviembre de 2002).

Orden Foral 394/2006, de 2 de junio, por la que se determinan las condiciones de las Unidades de psicogeriatría. (BOG nº 112, de 14 de junio de 2006).

Sistema de gestión de Calidad

Las actividades de Autorización y Homologación de servicios y centros de servicios sociales se incluyen dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Esta Carta reúne los requisitos por la UNE 93200: 2008.

Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

Quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o a través de Internet.

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la página web: www.gipuzkoa.net/DFG/zerbkartak-c.html

Información

Teléfono
943 112 688

Dirección Internet
www.gizartepolitika.net

Dirección postal
Edificio Txara-2
Paseo Zarategi, 99. 2ª planta
20015 Donostia-San Sebastián

Contacto
info.gizartekintza@gipuzkoa.net

Medios de acceso y transporte
CTSS/dBus: líneas 9, 27, 29, 33, parada Txara

Algunas recomendaciones

- Traiga siempre el DNI o el carné de conducir.
- Si viene a realizar alguna gestión en nombre de otra persona, no olvide traer una autorización de ésta a su favor para realizar dicha gestión, además de una copia del DNI o del carné de conducir de la persona que le autoriza.
- Si viene a realizar alguna gestión en representación de una entidad jurídica (sociedad mercantil, sociedad cooperativa, fundación, asociación...) no olvide traer la tarjeta NIF de la entidad y escritura de apoderamiento a su favor; cuando la escritura no sea necesaria, traiga los estatutos donde conste su nombramiento como representante.
- Es importante que presente la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento (llame al teléfono 902 100 040 o consulte la web www.gipuzkoa.net)
- Si detecta errores, le agradeceríamos que nos lo comunicara para corregirlo. Si alguno de nuestros servicios no le satisface puede presentar una queja o sugerencia y la atenderemos.