

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para que, de conformidad con el artículo 78 en relación con el 49.1 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, los interesados puedan comparecer y personarse en el plazo de nueve días ante dicho Juzgado en legal forma, haciéndoles saber que de personarse fuera del indicado plazo se les tendrá por parte sin que por ello deba retrotraerse ni interrumpirse el curso del procedimiento y que, de no hacerlo oportunamente, continuará el procedimiento por sus trámites, sin que haya lugar a practicarles notificación alguna.

Sevilla, 16 de marzo de 2012.- El Director General, Antonio José Valverde Asencio.

## CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y PESCA

*ORDEN de 21 de marzo de 2012, por la que se regula el régimen de suplencia de las personas titulares de las Direcciones Provinciales de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.*

El artículo 2.3 del Decreto 100/2011, de 19 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura y Pesca, establece que «Como órganos directivos periféricos, en cada provincia existirá una Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca, a cuyo frente figurará un Delegado o Delegada que asumirá, en su ámbito territorial, la representación política y administrativa de la misma, así como la dirección y representación de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía».

Por su parte, los Estatutos de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía, aprobados por Decreto 99/2011, de 19 de abril, establecen en su artículo 10.3 que para el ejercicio en el ámbito territorial provincial de las funciones y competencias que corresponden a la Agencia, las Delegaciones Provinciales de la Consejería a la que se encuentra adscrita actuarán como Direcciones Provinciales de la misma.

Por otro lado, tanto el Decreto 4/1996, de 9 de enero, sobre las Oficinas Comarcales Agrarias y otros servicios y centros periféricos de la Consejería como el Decreto 21/1985, de 5 de febrero, por el que se regulan las Secretarías Generales de las Delegaciones Provinciales, prevén que las personas titulares de las Delegaciones Provinciales serán suplidas por las personas titulares de las Secretarías Generales.

En el caso de que actúen en su calidad de titular de la Dirección Provincial de la Agencia y dado que los mencionados Estatutos no contemplan norma específica alguna sobre la suplencia de las personas titulares de esas Direcciones Provinciales, se hace necesario acudir a lo que, sobre este particular, establece la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

De esa forma, el artículo 109.1 de la mencionada Ley dispone que «Los titulares de los órganos administrativos podrán ser suplidos temporalmente en los supuestos de vacante ausencia o enfermedad por quien designe el órgano competente para el nombramiento de aquellos», si bien en el apartado 2 prevé que «En los supuestos previstos en el apartado anterior, si no se designa suplente, la competencia del órgano administrativo se ejercerá por quien designe el órgano administrativo inmediato de quien dependa».

Es por ello que, en atención al informe emitido por el Gabinete Jurídico con fecha 30 de enero de 2012 y en aras de una mayor seguridad jurídica, procede determinar la suplencia de las personas titulares de las Direcciones Provinciales de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.

En su virtud, en ejercicio de las competencias que tengo conferidas por el Decreto 100/2011, de 19 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura y Pesca, y de conformidad con lo previsto en el artículo 109 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía,

### D I S P O N G O

Primero. Las personas titulares de las Secretarías Generales de la respectiva Delegación Provincial de esta Consejería actuarán como suplentes de las personas titulares de las Delegaciones Provinciales cuando éstas actúen como titulares de las Direcciones Provinciales de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.

Segundo. Las Resoluciones y actos que se adopten en virtud de esta Orden indicarán expresamente dicha circunstancia, y se entenderán dictados por la persona titular de la Dirección Provincial de la Agencia.

Tercero. La presente Orden surtirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 21 de marzo de 2012

CLARA EUGENIA AGUILERA GARCÍA  
Consejera de Agricultura y Pesca

## CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

*ORDEN de 13 de marzo de 2012, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía elaborado por la Dirección-Gerencia, de acuerdo con el informe favorable de 29 de febrero de 2012 de la Dirección General de Innovación, Organización y Procedimientos de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, a propuesta del Consejo Rector de la Agencia y en uso de la competencia que me 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, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

### R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia 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, 13 de marzo de 2012

MICAELA NAVARRO GARZÓN  
Consejera para la Igualdad y Bienestar Social

## A N E X O

## ÍNDICE

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Accesibilidad a los servicios.

## 1. ASPECTOS GENERALES.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en adelante la Agencia, entidad adscrita a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, creada en virtud del artículo 18.1 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía, se configura como agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Según el artículo 6.2 de los Estatutos, la Agencia elaborará su propia Carta de Servicios y Derechos, prestando especial atención a los compromisos de calidad y previendo sistemas de evaluación y, en su caso, programas de mejora de la calidad.

La Agencia tiene como misión promover la autonomía personal y garantizar la atención y protección a las personas en situación de dependencia, contribuyendo a mejorar su calidad de vida así como la de aquellas personas con problemas de drogodependencias y adicciones y/o en riesgo de exclusión social. Con esta finalidad, la Agencia promueve, desarrolla y gestiona servicios que favorecen el bienestar social en Andalucía.

Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan:

- Servicio público y orientación a la ciudadanía.
- Participación, implicación y comunicación con la ciudadanía.
- Transparencia, cumplimiento de la legalidad y responsabilidad por la gestión pública.
- Eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos y racionalidad organizativa.
- Profesionalidad, trabajo en equipo y cooperación interadministrativa.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- Igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

A través de estos valores la Agencia aspira a ser un referente público en el ámbito nacional e internacional como organización excelente e innovadora en el ámbito del bienestar social.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios asumidos por la Agencia, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en general y, en especial de:

- las personas usuarias de los programas y recursos gestionados,
- las profesionales y los profesionales de los servicios sociales,
- la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social,
- las instituciones públicas locales y regionales, y
- las organizaciones sociales y asociaciones de personas usuarias.

La Secretaría General de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, es la responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

## 2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

1. Servicio: Valoración del grado y del nivel de dependencia para aquellas personas que lo soliciten siempre que estén empadronadas en Andalucía, hayan residido en territorio español durante 5 años, de los cuales dos deben de ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud (Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia).

1.1. Compromiso de calidad: Lograr que, al menos el 85% de las solicitudes iniciales presentadas sean resueltas.

2. Servicio: Elaboración y aprobación del Programa Individual de Atención en base a la valoración del grado y nivel de dependencia, con la asignación de uno o varios de estos servicios:

- Promoción de la autonomía personal.
- Teleasistencia.
- Ayuda a domicilio.
- Centro de día y noche.
- Atención Residencial.
- Prestación económica vinculada al servicio.
- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores/as no profesionales.
- Prestación económica de asistencia personal.

2.1. Compromiso de calidad: Dar respuesta a las necesidades y expectativas de las personas en situación de dependencia con los Programas Individuales de Atención asignados.

2.2. Compromiso de calidad: Lograr que el 80% de las personas reconocidas con gran dependencia (grado III) tengan resuelto el Programa Individual de Atención.

2.3. Compromiso de calidad: Lograr que el 75% de las personas reconocidas con dependencia severa (grado II) tengan resuelto el Programa Individual de Atención.

3. Servicio: Tramitación y seguimiento del reconocimiento en calidad de los centros prestadores de servicios pertenecientes al catálogo de prestaciones.

3.1. Compromiso de calidad: Incrementar anualmente, al menos en 20, el número de centros con reconocimiento en calidad.

4. Servicio: Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio.

4.1. Compromiso de calidad: Reducir el plazo de tramitación del procedimiento de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio, así como del procedimiento de renovación de esta acreditación de 90 a 75 días.

5. Servicio: Seguimiento de los servicios y prestaciones asignados a las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio y de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

5.1. Compromiso de calidad: Verificar la correcta aplicación y/o utilización de los fondos públicos destinados a la atención a la dependencia supervisando al menos el 8% del total de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y el 10% del servicio de ayuda a domicilio.

5.2. Compromiso de calidad: Evaluar la adecuada atención recibida por las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio, de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

6. Servicio: Concesión y renovación de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco a personas de 65 o más años residentes en Andalucía.

6.1. Compromiso de Calidad: Conseguir que al menos el 70% de la población andaluza de personas con 65 o más años dispongan de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

7. Servicio: Prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia a personas, residentes en Andalucía, mayores de 65 años y/o en situación de dependencia que tengan asignado este servicio en su Programa Individual de Atención.

7.1. Compromiso de Calidad: Instalar los dispositivos necesarios para la prestación del Servicio de Teleasistencia antes de 30 días naturales desde su solicitud.

7.2. Compromiso de Calidad: Atender el 90% de las llamadas realizadas por las personas usuarias en menos de quince segundos.

8. Servicio: Prestación de tratamiento en régimen residencial a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones en las Comunidades Terapéuticas gestionadas por la Agencia.

8.1. Compromiso de calidad: Lograr una ocupación media anual del 91% en relación al total de las comunidades terapéuticas gestionadas por la Agencia.

8.2. Compromiso de calidad: Alcanzar un nivel de satisfacción de las personas usuarias de las comunidades terapéuticas gestionadas por la Agencia de 7,5 sobre 10 en relación al servicio prestado.

9. Servicio: Gestión del acceso a las comunidades terapéuticas de la red pública andaluza para la atención a las drogodependencias y adicciones.

9.1. Compromiso de calidad: Optimizar la gestión del proceso de ingreso en las comunidades terapéuticas de la red pública andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones para no superar en tres días este trámite.

10. Servicio: Investigación, estudio, análisis técnico y evaluación de las materias relacionadas con los derechos y la atención a los y las menores y las políticas de infancia.

10.1. Compromiso de calidad: Potenciar la investigación, la realización de estudios y proyectos sobre la infancia y la adolescencia para promocionar los niveles de bienestar y calidad de vida y el conocimiento sobre la participación social infantil y adolescente.

11. Servicio: Gestión de fondos bibliográficos relacionados con la infancia. Biblioteca física y virtual.

11.1. Compromiso de calidad: Promover y divulgar información y documentación relacionada con los derechos y la atención a menores de edad.

12. Servicio: Servicio de información y atención a la ciudadanía en el ámbito de actuaciones y competencias de la Agencia.

12.1. Compromiso de calidad: Dar respuestas a las solicitudes de información y consultas, reclamaciones y sugerencias, a través de los medios disponibles, como cauce de comunicación con la ciudadanía.

13. Servicio: Formación de profesionales de la red de Servicios Sociales de Andalucía, así como de personas cuidadoras no profesionales para el desarrollo de sus funciones en el ámbito de la Ley de la Dependencia.

13.1. Compromiso de calidad: Promocionar y divulgar el conocimiento, las experiencias y las buenas prácticas a través de acciones formativas dirigidas a profesionales de la red de servicios sociales y personas cuidadoras no profesionales, adaptándolas a sus características y necesidades.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios.

### 3. NORMATIVA REGULADORA.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

General:

- Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía. BOJA núm. 36, de 21 de febrero.

- Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. BOJA núm. 83, de 29 de abril.

Reconocimiento de la situación de dependencia y elaboración del Programa Individual de Atención:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE núm. 299, de 15 de diciembre.

- Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración. BOJA núm. 119, de 18 de junio.

- Orden de 3 de agosto de 2007, por la que se establecen la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía. BOJA núm. 55, de 19 de marzo.

Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOJA núm. 231, de 23 de noviembre de 2007. Modificada por la Orden de 10 de noviembre de 2010. BOJA núm. 223, de 16 de noviembre de 2010.

Servicio de Centro de Día/Noche y Atención Residencial:

- Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche.

- 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 Discapacitadas.

- 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.

- Orden de 7 de mayo de 2002, por la que se regula la financiación de los Programas de estancia diurna y respiro familiar.

- Orden de 5 de mayo de 2009, por la que se establecen las tarifas y se regula la aportación de las personas usuarias que se registrarán en los Centros residenciales y de día de atención a personas con discapacidad concertados y conveniados con la Consejería.

Servicio Andaluz de Teleasistencia:

Orden de 10 de enero de 2002 por la que se regula el Servicio Andaluz de Teleasistencia. BOJA núm. 22, de 21 de febrero. Modificada por la Orden de 10 de enero de 2007. BOJA núm. 21, de 29 de enero.

Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco:

- Decreto 76/2001, de 13 de marzo. Concesión y uso de la Tarjeta sesentaycinco. BOJA núm. 40, de 5 de abril.

Drogodependencias y adicciones:

- Ley 4/1997, de 9 de julio, de Prevención y Asistencia en materia de Drogas (BOJA núm. 83, de 19 de julio de 1997), modificada por Ley 1/2001, de 3 de mayo (BOJA núm. 59, de 24 de mayo), y por Ley 12/2003, de 24 de noviembre (BOJA núm. 237, de 10 de diciembre).

- Decreto 209/2002, de 23 de julio, por el que se aprueba el II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones. BOJA núm. 98, de 22 de agosto.

Observatorio de la Infancia en Andalucía:

- Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor. BOJA núm. 53, de 12 de mayo.

- Decreto 75/2001, de 13 de marzo, por el que se regula el Observatorio de la Infancia en Andalucía. BOJA núm. 32, de 17 de marzo.

Calidad Centros:

- Orden de 5 de julio de 2007, por la que se establece el sistema de evaluación externa de la calidad de los centros residenciales y de día para personas con discapacidad propios, concertados y conveniados con la Consejería. BOJA núm. 146, de 25 de julio.

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en el apartado «normativa» de la página web de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía: [www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial](http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial).

#### 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con la Agencia son los establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, destacándose los siguientes:

Derechos:

- Acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios previstos en esta Carta de Servicios.

- Recibir información suficiente y veraz sobre prestaciones y recursos a los que puedan tener derecho y sobre los requisitos necesarios para el acceso a los mismos.

- Recibir atención social individualizada, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

- Participar en el proceso de intervención social, y poder elegir los recursos aplicables, dentro de los determinados como adecuados.

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

- Mantener la confidencialidad de toda la información y documentación relativa al proceso de atención, salvo que en virtud de la legislación aplicable, deba ser proporcionada a otros Organismos o Instituciones.

- Cesar voluntariamente en la utilización de las prestaciones o servicios, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

- En materia de atención de menores, a los derechos que estén establecidos en la legislación vigente.

- En el caso de las comunidades terapéuticas para el tratamiento de drogodependencias y adicciones gestionadas por la Agencia, las personas usuarias cuentan con un amplio con-

junto de derechos y deberes reconocidos expresamente en la Normativa de Funcionamiento de Régimen Interno.

Obligaciones:

- Destinar las prestaciones y ayudas sociales recibidas para el fin que se han concedido.

- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando éstas sean requisito indispensable para la concesión de los servicios o ayudas, así como comunicar a la Administración las variaciones de las mismas.

- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones y trámites de los servicios y prestaciones sociales.

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso, uso y disfrute de las prestaciones de los servicios sociales, abonando en su caso el coste que le corresponda.

- Comprometerse, cuando sea pertinente, a participar activamente en su proceso de mejora, y autonomía personal y social.

- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.

- Respetar los espacios libres de humo.

#### 5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- La página web de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: [www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia).

- Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA): [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/index.html](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/index.html).

- El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/Welcome.do](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/Welcome.do).

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Envío de correos electrónicos a todo el personal de la Agencia (mecanismo de comunicación interna).

- Publicación electrónica en la web y en la intranet de la Agencia (interna-externa).

- Folletos divulgativos de la Carta de Servicios.

- Elaboración y redacción de notas de prensa.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Mediante la expresión de opiniones de las personas usuarias de los servicios en las encuestas de satisfacción, o por la remisión de las mismas por correo postal o electrónico, así como las que pueda realizar por vía telefónica.

- Mediante la formulación de consultas, sugerencias y solicitudes de información remitidas a través de la página web de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: [www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia).

- Creación de un buzón de quejas y sugerencias propio de las Cartas de Servicios dentro de la web de la Agencia.

- Mediante el libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía, establecido en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, publicado en el BOJA núm. 73, de 17 de septiembre.



## 6. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

La página web de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: [www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia).

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en la Agencia, en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

A través de dicha página web es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en la Agencia, en cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992.

La Agencia se compromete a ofrecer una respuesta antes de 9 días hábiles desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la Secretaría General como responsable de la gestión de la misma, enviará a la persona usuaria un escrito comunicando las medidas adoptadas para su subsanación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## 7. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

a) Un Sistema de Gestión acreditado en las siguientes normas:

- Gestión de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2008, vigente hasta 2014.

- Gestión Ambiental según la norma UNE- EN ISO 14001:2004, en proceso de renovación.

- Servicio de Teleasistencia según la norma UNE 158401:2007, en proceso de renovación.

b) Utilización de los siguientes sistemas de información:

- SISAAD. Sistema de información del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. (Propiedad del IMSERSO).

- NETGEFYS. Sistema de información de seguimiento de la gestión y actuaciones de los servicios sociales.

- SISS. Sistema de Integrado de Servicios Sociales.

- SIPASDA. Sistema de información del Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones.

c) Cuestionarios de satisfacción:

- Cuestionario de visitas para la supervisión y seguimiento del servicio de ayuda a domicilio.

- Cuestionario de visitas para la supervisión y seguimiento de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar.

- Encuesta de satisfacción para personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

- Encuesta de satisfacción para personas usuarias de Comunidades Terapéuticas.

- Cuestionario de satisfacción para organismos e instituciones receptoras de trabajos de investigación.

- Cuestionario de satisfacción para personas usuarias de la biblioteca física y virtual del Observatorio de la Infancia en Andalucía.

- Cuestionario de satisfacción para personas asistentes a acciones formativas.

## 8. ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

A los servicios prestados por la Agencia a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

SERVICIOS PRESENCIALES:

- Servicios Centrales:

Avenida de Hytasa, núm. 10, Edificio Tigesa. 41006, Sevilla.

Teléfono: 955 921 600. Fax: 955 921 673.

[www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciossocialesydependencia).

Autobuses: Línea 26, Prado San Sebastián-Cerro del Águila.

Horario de atención al público: Lunes y martes, de 8,30 a 14,30 y 16,00 a 18,30. De miércoles a viernes, de 8,30 a 14,30.



Conjunto Residencial Las Góndolas, manzana 2, local 2, portal 1A, 41020, Sevilla.

Teléfono: 954 712 576. Fax: 954 712 584.

Autobús: Líneas B4 y 27.

- Sedes Territoriales:

Se indican a continuación las direcciones de los servicios de valoración de la dependencia de las ocho provincias andaluzas:

Almería.

Calle Tiendas, 12, 04003, Almería.

Tfno.: 950 006 100. Fax: 950 006 130.

Autobús: Líneas 2, 6, 7, 11, 18, Parada de Puerta Purchena.

Cádiz.

Plaza Arcángel San Miguel, 2, 11008, Cádiz.

Tlfno.: 956 202 070/956 202 071/956 202 072. Fax: 956 202 074.

Autobús: Línea 1.

Córdoba.

Calle Sevilla 14, 14071, Córdoba.

Tlfno.: 957 005 137/957 005 138. Fax: 957 005 624.

Autobús: 3, 7, 12 y 16.

Granada.

Calle Marqués de la Ensenada, 1, primera planta, 18004, Granada.

Tlfno.: 634 803 201/202.

Autobús: Línea 21.

Huelva.

Pasaje Botica, 13-15, 21003, Huelva.

Tlfno.: 959 005 700.

Autobús urbano: Número 2.

Jaén.

Paseo de la Estación, 19, 3.ª, 5.ª y 6.ª plantas, 23071, Jaén.

Tlfno.: 953 013 084/085. Fax: 953 013 118.

Autobuses urbanos números 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19 y VC, y cerca de la estación de autobuses de Jaén.

Málaga.

Calle Agustín Heredia, 26, 2.ª planta, 29001, Málaga.

Tlfno.: 951 036 500. Fax: 951 036 502.

Sevilla.

Calle Pagés del Corro, 90, 41010, Sevilla.

Tlfno.: 955 006 002. Fax: 955 890 334.

Correo electrónico: depse.cibs@juntadeandalucia.es.

Autobús: Líneas C3, 40 y 43.

#### SERVICIOS TELEFÓNICOS

Teléfono de información sobre Dependencia:

Teléfono: 902 166 170.

Correo electrónico: info.dependencia.cibs@juntadeandalucia.es.

Horario de atención al público: De 8 a 22 horas, de forma ininterrumpida, de lunes a viernes.

Teléfono de información de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco:

Teléfono: 900 200 165.

Horario de atención al público: 24 horas al día 365 días al año.

Teléfono de información y solicitud del Servicio de Telesistencia:

Teléfono: 902 506 565.

Horario de atención al público: De lunes a viernes, de 8,00 a 22,00.

#### SERVICIOS TELEMÁTICOS

- Solicitud de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, para personas con certificado digital, disponible en: [http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/taj65/solicitud/wfprogramitem\\_view\\_pub](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/taj65/solicitud/wfprogramitem_view_pub).

- Solicitud de Servicio Andaluz de Telesistencia, para personas con certificado digital, disponible en la web: [http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/sat2/solicitudsatpromocion/wfprogramitem\\_view\\_pub](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/sat2/solicitudsatpromocion/wfprogramitem_view_pub).

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el 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 (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre), y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica (BOJA núm. 154, de 9 de agosto), y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Código compromiso	Indicadores	Forma de cálculo	Estándar	Periodicidad
1.1	Porcentaje de resoluciones de reconocimiento de la situación de dependencia emitidas desde 2007. *	$[(N^{\circ} \text{ de expedientes activos con resolución de reconocimiento de la situación de dependencia}) / (N^{\circ} \text{ solicitudes iniciales presentadas de expedientes activos})] \times (10.000/85)$	100%	ANUAL
2.1	Porcentaje anual de resoluciones de Programa Individual de Atención para las que no se han estimado recursos administrativos. *	$[(N^{\circ} \text{ total de resoluciones anual de PIA para las que no se han estimado recursos administrativos}) / (N^{\circ} \text{ total de resoluciones de PIA})] \times 100$	-	ANUAL
2.2	Porcentaje de personas reconocidas con grado III desde 2007 con un Programa Individual de Atención resuelto.*	$[(N^{\circ} \text{ de resoluciones de Programa Individual de Atención con expediente activo}) / (N^{\circ} \text{ total de personas con expediente activo reconocidas con grado III})] \times (10.000/80)$	100%	ANUAL
2.3	Porcentaje de personas reconocidas con grado II desde 2007 con un Programa Individual de Atención resuelto.*	$[(N^{\circ} \text{ de resoluciones de Programa Individual de Atención con expediente activo}) / (N^{\circ} \text{ total de personas con expediente activo reconocidas con grado II})] \times (10.000/75)$	100%	ANUAL
3.1	Nº de centros que han presentado anualmente la solicitud para iniciar el proceso de evaluación a través del modelo de mejora de la calidad de la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.	Sumatorio anual de solicitudes presentadas por centros.	25	ANUAL
	Nº de centros que obtienen anualmente el reconocimiento en calidad según el modelo de mejora de la calidad de la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.	Sumatorio anual de reconocimientos en calidad expedidos por la DGPD.	20	ANUAL
4.1	Porcentaje de procedimientos de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos.	$[(N^{\circ} \text{ anual de procedimientos de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos}) / (N^{\circ} \text{ total anual de procedimientos de acreditación})] \times 100$	95%	ANUAL
	Porcentaje de procedimientos de renovación de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos.	$[(N^{\circ} \text{ anual de procedimientos de renovación de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos}) / (N^{\circ} \text{ total anual de procedimientos de renovación de acreditación})] \times 100$	95%	ANUAL
5.1	Porcentaje anual de actuaciones de supervisión y seguimiento realizadas a personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio.*	$[(N^{\circ} \text{ anual de actuaciones de supervisión y seguimiento del servicio de ayuda a domicilio}) / (N^{\circ} \text{ total anual de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio})] \times (10.000/10)$ .	100%	ANUAL
	Porcentaje anual de actuaciones de supervisión y seguimiento realizadas a personas que reciben una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.*	$[(N^{\circ} \text{ anual de actuaciones de supervisión y seguimiento del servicio de prestación económica para cuidados en el entorno familiar}) / (N^{\circ} \text{ total anual de personas con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar})] \times (10.000/8)$ .	100%	ANUAL
5.2	Grado de adecuación del servicio de ayuda a domicilio a las personas beneficiarias. *	[Sumatorio de las puntuaciones obtenidas respecto a la valoración del servicio de ayuda a domicilio/Nº de total de ítems evaluables] x 10/Nº total de personas encuestas	9,2 sobre 10	ANUAL
	Grado de adecuación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar a las personas beneficiarias.*	[Sumatorio de las puntuaciones obtenidas respecto a la valoración de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar/Nº de total de ítems evaluables] x 10/Nº total de personas encuestas	8,4 sobre 10	ANUAL
	Grado de adecuación del Servicio Andaluz de Teleasistencia a las personas beneficiarias.*	Sumatorio de las puntuaciones obtenidas respecto a la valoración del Servicio Andaluz de Teleasistencia/Nº de total de personas encuestadas.	8 sobre 10	ANUAL
6.1	Porcentaje de personas con 65 o más años que actualmente son titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.*	$[(N^{\circ} \text{ de personas con 65 o más años titulares de la Tarjeta}) / (N^{\circ} \text{ total de personas con 65 o más años en Andalucía})] \times (10.000/70)$ .	100%	ANUAL
7.1	Tiempo medio, contabilizado en días, de instalación de dispositivos desde el registro de la solicitud en el Servicio de Teleasistencia.	$[(\text{Sumatorio mensual de días desde la solicitud hasta la instalación}) / (n^{\circ} \text{ de solicitudes mensuales})] \times 100$	30 días	MENSUAL
7.2	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 15 segundos.	$[(N^{\circ} \text{ de llamadas mensuales atendidas en menos de 15 segundos}) / (N^{\circ} \text{ total de llamadas recibidas mensualmente})] \times (10.000/90)$	100%	MENSUAL
8.1	Porcentaje de ocupación anual de las comunidades terapéuticas gestionadas por la Agencia.*	$[(\text{Media anual de ocupación en centros}) / (N^{\circ} \text{ de plazas})] \times (10.000/91)$	100%	ANUAL
8.2	Promedio anual respecto a la satisfacción de las personas usuarias de las comunidades terapéuticas gestionadas por la Agencia en relación al servicio prestado.*	Sumatorio de las puntuaciones obtenidas respecto a la satisfacción/Nº de personas usuarias encuestadas.	7,5 sobre 10	SEMESTRAL
9.1	Tiempo medio, medido en días, para la ocupación de una plaza en comunidad terapéutica de la red pública andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones desde la disponibilidad de ésta.	Sumatorio de días disponibles en el año/ Sumatorio de ingresos efectuados al año.	3 días	ANUAL
10.1	Número estudios e informes realizados sobre la infancia y la adolescencia anualmente.	Sumatorio anual de estudios e informes realizados.	6	ANUAL
	Grado de satisfacción media obtenido en relación a los informes y estudios realizados y entregados anualmente.	Sumatorio de las puntuaciones de satisfacción obtenidas respecto a los informes/Sumatorio de informes emitidos.	8 sobre 10	ANUAL

Código compromiso	Indicadores	Forma de cálculo	Estándar	Periodicidad
11.1	Número de visitas y accesos anuales a la biblioteca virtual	Sumatorio anual de visitas y accesos a la página web en la que se ubica la biblioteca	200.000	ANUAL
	Grado de satisfacción de las personas usuarias de la biblioteca física y virtual del Observatorio de la Infancia en Andalucía.	Sumatorio de las puntuaciones de satisfacción de las personas usuarias de la biblioteca/ Sumatorio de las encuestas recibidas	7 sobre 10	ANUAL
12.1	Número de consultas atendidas anualmente sobre el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	Sumatorio anual de consultas atendidas.	10.000	ANUAL
	Tiempo medio de respuesta a las llamadas atendidas sobre la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y el Servicio Andaluz de Teleasistencia.	Sumatorio mensual de tiempo de respuesta en segundos a las llamadas atendidas/ Total de llamadas mensuales recibidas en el teléfono de información sobre la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y el teléfono de información sobre el Servicio Andaluz de Teleasistencia	20 segundos	MENSUAL
	% de quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados por la Agencia respondidas en menos de 9 días*	(Sumatorio de quejas y reclamaciones respondidas en menos de 9 días)/(Sumatorio de quejas y reclamaciones) x 100	100%	ANUAL
13.1	Grado de satisfacción de las personas que asisten a las acciones formativas.*	Sumatorio anual de las puntuaciones de satisfacción de las personas que asisten a las acciones formativas/Sumatorio de personas encuestas.	4 en una escala de 1 a 5	ANUAL

\* Desagregado por sexo.

## CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

*ORDEN de 23 de febrero de 2012, por la que se da publicidad a la relación de montes incluidos en el Catálogo de Montes Públicos de Andalucía.*

Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número

## CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

*RESOLUCIÓN de 19 de marzo de 2012, por la que no se concede la prórroga de la beca de investigación otorgada a don Antonio Martín Porras Gómez, con fecha 22 de febrero de 2011.*

De conformidad con lo establecido en la base quinta de la Convocatoria de 2011 de una Beca de Investigación, aprobada por Resolución de 20 de octubre de 2010 de la Cámara de Cuentas de Andalucía (BOJA núm. 219, de 10 de noviembre de 2010), y al no existir las disponibilidades presupuestarias necesarias para ello, se acuerda denegar la prórroga solicitada de la Beca de Investigación concedida por Resolución de 22 de febrero de 2011, al siguiente becario:

Don Antonio Martín Porras Gómez, por su investigación sobre «La posición de los Órganos de Control Externo autonómicos en el sistema de control del gasto público europeo», bajo la dirección del Profesor don Manuel Medina Guerrero del Departamento de Derecho Constitucional de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Sevilla, 19 de marzo de 2012.- El Presidente, Antonio M. López Hernández.

## UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 7 de marzo de 2012, de la Universidad de Málaga, por la que se convocan a concurso público becas de investigación con cargo a Proyectos, Contratos y Convenios de Investigación.*

La Universidad de Málaga convoca becas de investigación con cargo a contratos, convenios o proyectos de investigación, con arreglo a las siguientes:

## BASES DE LA CONVOCATORIA

### 1. Normas generales.

La presente convocatoria se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, el Reglamento sobre Nombramiento de Colaboradores Becarios con cargo a créditos de Investigación de la Universidad de Málaga y demás normas vigentes que sean de aplicación, en particular por las normas específicas contenidas en esta Resolución y sus anexos, no está incluida en el ámbito de aplicación del Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de Personal Investigador en Formación.

La instrucción del procedimiento corresponderá al Vicerrectorado de Investigación. Asimismo se delega en el Vicerrector de Investigación la resolución de concesión y el nombramiento de los becarios, que se producirá en los cuatro meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

La Resolución de concesión pone fin a la vía administrativa y contra la misma cabe interponer, en el plazo de un mes, recurso potestativo de reposición, al amparo de los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero.

Asimismo, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13.a), en relación con el artículo 10.1.a) de la Ley 29/1998, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la fecha de su notificación o publicación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 46.1 de la citada Ley 29/1998. Dicho recurso no podrá ser interpuesto hasta que el anterior recurso potestativo sea resuelto expresamente o se haya producido desestimación presunta, por el transcurso de un mes desde su interposición.

En el supuesto de no producirse la resolución de concesión en el plazo señalado se entenderán desestimadas las solicitudes. Las solicitudes desestimadas podrán ser recuperadas por los solicitantes en el plazo de un mes, a partir de la publicación de la resolución de concesión de becas.

Las becas se financiarán con cargo a los créditos correspondientes de los proyectos, grupos de investigación, contratos o convenios que dan lugar a esta convocatoria. Debiendo existir crédito suficiente para su concesión.

### 2. Requisitos de los solicitantes.

Podrán solicitar estas becas quienes ostenten las condiciones académicas o de titulación requeridas en los distintos