

MISIÓN DE LA UNIDAD

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.

HORARIOS Y OTROS DATOS

■ Horario de atención al público (presencial): Lunes y martes de 8:30 a 14:30 y 16:00 a 18:30 horas. De miércoles a viernes de 8:30 a 14:30 horas.

■ Información sobre Dependencia:

- 902 166 170, de 8:00 a 22:00 horas de forma ininterrumpida, de lunes a viernes.

- informacion.assda@juntadeandalucia.es

■ Información sobre la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco:

- 900 200 165, 24 horas al día, 365 días al año.

■ Información sobre el Servicio Andaluz de Teleasistencia:

- 902 506 565: de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.

En julio de 2012, Aenor concedió certificación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de la Agencia, según normas UNE-EN ISO 9001, 14001 y la norma UNE 158401 específica para Teleasistencia.

Para ver actividades certificadas se puede consultar la Web: www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia.

DIRECCIÓN, FORMA DE ACCESO Y TRANSPORTES

■ Dirección Sede Central: Avenida de Hytasa nº 10, edificio Tigesa. 41006. Sevilla. Teléfono-Fax: 955 921 600 - 955 921 673

■ Dirección de internet: www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia

■ Correo electrónico: informacion.assda@juntadeandalucia.es

■ Buzón de sugerencias: www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia

■ Forma de acceso y transportes: línea 26. Prado de San Sebastián-Cerro del Águila.

POR UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

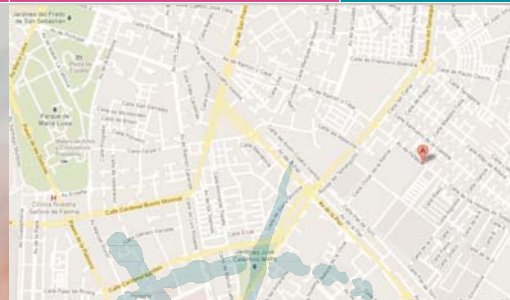


Artículo 31:

"Se garantizará el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el **derecho de todos ante las Administraciones Públicas**, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca."

Estatuto de Autonomía de Andalucía.

PLANO DE SITUACIÓN



MEJORANDO LO NUESTRO

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas que se tramiten en esta Agencia de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser atendidas directa y personalmente.
- Obtener información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que sean parte interesada.

MEJORANDO LO NUESTRO



CALIDAD DE LOS SERVICIOS



CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA



CARTA DE SERVICIOS



MEJORANDO LO NUESTRO



01

PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS

- Valoración del grado y del nivel de dependencia.
- 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 personas cuidadoras no profesionales.
 - Prestación económica de asistencia personal.
- Tramitación y seguimiento del reconocimiento en calidad de los centros prestadores de servicios pertenecientes al catálogo de prestaciones.
- Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio.
- 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.
- Concesión y renovación de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Prestación de tratamiento en régimen residencial a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones en las Comunidades Terapéuticas gestionadas por la Agencia.
- Gestión del acceso a las comunidades terapéuticas de la red pública andaluza para la atención a las drogodependencias y adicciones.
- 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.
- Gestión de fondos bibliográficos relacionados con la infancia. Biblioteca física y virtual.
- Servicio de información y atención a la ciudadanía en el ámbito de actuaciones y competencias de la Agencia.
- 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.

02

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN



- Lograr que, al menos el 85% de las solicitudes iniciales presentadas sean resueltas.
- Dar respuesta a las necesidades y expectativas de las personas en situación de dependencia con los Programas Individuales de Atención asignados.
- Lograr que el 80% de las personas reconocidas con gran dependencia (grado III) tengan resuelto el Programa Individual de Atención.
- Lograr que el 75 % de las personas reconocidas con dependencia severa (grado II) tengan resuelto el Programa Individual de Atención.
- Incrementar anualmente, al menos en 20, el número de centros de atención a personas con discapacidad con reconocimiento en 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.
- 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.
- 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.
- Conseguir que al menos el 70% de la población andaluza de personas con 65 o más años dispongan de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La **Secretaría General** de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

03



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- 01 La ciudadanía andaluza tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
- 02 El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, ya que pueden presentar reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
- 03 El libro de Sugerencias y reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr>



! VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía es una versión reducida del texto original, editada en marzo de 2012. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 62 de 29 de marzo de 2012).



MEJORANDO LO NUESTRO

