

# Carta de Servicios



# Autorización de Servicios y Centros de Servicios Sociales



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa  
Gizarte Politikarako Departamentua  
Departamento para la Política Social

*Gero eta  
hurbilago*

## Introducción

La mejora administrativa es una de las prioridades que se ha establecido la Diputación Foral de Gipuzkoa como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaborativa, al servicio de las necesidades de Gipuzkoa y de la sociedad guipuzcoana.

Con esta finalidad se presentan las cartas de servicios. Son instrumentos para facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de las prestaciones que puede demandar y para difundir los compromisos que asume cada área de la Diputación con el objeto de mejorar la calidad de sus servicios.

Con estas acciones y su colaboración pretendemos seguir avanzando en el incremento del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos forales.

**Joxe Joan Gonzalez de Txabari**  
Diputado General de Gipuzkoa

## 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 los usuarios 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.

## ¿Qué servicios prestamos?

### Ofrecemos

Atención, información, asesoramiento 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

A garantizar la competencia profesional y buen trato por parte de nuestros técnicos y a asegurar su capacidad para aportar mejoras en los proyectos presentados.

A responder el 90% de las reclamaciones y sugerencias en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles.

A impulsar la colaboración con otros organismos para elaborar propuestas normativas y crear nuevas estrategias, realizando, al menos, 2 reuniones por año con dichos organismos.

A evaluar de manera permanente la satisfacción de los usuarios del servicio de autorización.

### Información

A garantizar la confidencialidad de la información y documentación aportada por el usuario.

A actualizar trimestralmente la información disponible en la Web con relación al servicio.

### Asesoramiento

A personalizar la atención, y facilitar la presentación de la documentación legalmente exigida:

- Manteniendo a disposición de los usuarios, modelos de los documentos requeridos en la presentación de la información necesaria.
- Realizando reuniones de asesoramiento con los solicitantes, al menos 1 por solicitud.
- Realizando visitas de asesoramiento a centros, al menos 1 por solicitud.

A responder el 90% de las consultas, para solicitudes en proceso de autorización, en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles.

### Resolución

A resolver las solicitudes de autorización en los siguientes plazos:

- Autorización previa: inferior a 55 días, a partir de la fecha de entrega completa y correcta de toda la documentación necesaria.
- Visita de inspección prevista en autorización de funcionamiento: inferior a 10 días hábiles a partir de la fecha propuesta por la entidad solicitante.
- Autorización de funcionamiento: inferior a 30 días, a partir de la fecha de acta conforme de la visita de inspección.

A asegurar la claridad, efectividad y corrección en la resolución de todas las solicitudes de autorización.

## ¿Cómo lo medimos?

Comprobando que la puntuación alcanzada en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de clientes referente a profesionalidad sea igual o superior a 7,5

Comprobando el número de reclamaciones y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

Evaluando las reuniones de colaboración con otros organismos.

Analizando el porcentaje de solicitudes de autorización para las que se ha enviado el cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente.

Analizando la puntuación en las respuestas del cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente referentes a confidencialidad.

Comprobando la fecha de actualización.

Analizando el número de modelos entregados en cada solicitud.

Computando las reuniones de asesoramiento.

Cuantificando las visitas de asesoramiento a centros.

Comprobando el número de consultas contestadas en el plazo señalado.

Comprobando las fechas de:

- La resolución de autorización previa.
- La visita de inspección prevista en autorización de funcionamiento.
- La resolución de autorización de funcionamiento.

Analizando el número de quejas y sugerencias.

## Normativa

Ley 5/1996, de 18 de octubre, de servicios sociales. (BOPV nº 128, de 12 de noviembre de 1996).

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).

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 prestación de servicios objeto de esta Carta, se incluyen dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2000.

## 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, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos (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 los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las Quejas y Sugerencias pueden presentarse en cualquier Registro, por correo o a través de Internet.

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días 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](http://www.gipuzkoa.net/DFG)

## Información

### Teléfono

943 112 688

### Dirección Internet

[www.gizartekintza.net](http://www.gizartekintza.net)

### Dirección postal

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

### Medios de acceso y transporte

CTSS/dBus: líneas 9, 27, 29, parada Txara

## 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 Calidad en los Servicios Públicos.

### Contacto

[info.gizartekintza@gipuzkoa.net](mailto:info.gizartekintza@gipuzkoa.net)

