



**ORDEN de 7 de octubre de 2013, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano del Centro Base I de Zaragoza.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el capítulo IV del título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publicarán en el “Boletín Oficial de Aragón”, produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de Centro Base I de Zaragoza, efectuado por la Secretaría General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de Centro Base I de Zaragoza, que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el “Boletín Oficial de Aragón”, y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— Remitir, en los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden, copia de la misma a la Inspección General de Servicios para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 7 de octubre de 2013.

**El Consejero de Sanidad,  
Bienestar Social y Familia,  
RICARDO OLIVÁN BELLOSTA**



## ANEXO I

### CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO BASE I DE ZARAGOZA

#### 1.- PRESENTACIÓN

El Centro Base I de Zaragoza es un centro de atención social especializada, de ámbito provincial, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el que se desarrollan fundamentalmente programas de atención básica a personas con discapacidad

Constituye la vía de acceso a los servicios y prestaciones establecidos para las personas con discapacidad.

Desarrolla actuaciones de prevención y promoción de la autonomía personal a personas con discapacidad y a sus familias.

Facilita la colaboración y coordinación entre organismos públicos y entidades privadas, recoge las demandas de las personas con discapacidad e impulsa su participación social.

#### Misión

Valorar y orientar a las personas con discapacidad.

Facilitar el reconocimiento de los derechos legales y favorecer la plena integración en el ámbito social, personal y laboral.

Servir de apoyo técnico a profesionales, colectivos y entidades públicas en materia de discapacidad.

#### Visión

El Centro Base pretende ser un centro público de referencia y utilidad en materia de discapacidad, en la Comunidad Autónoma de Aragón, en el que profesionales cualificados sirven con objetividad, transparencia y equidad a los intereses generales, y están comprometidos con los derechos de los ciudadanos y con la mejora continua de los servicios.

#### 2.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CENTRO BASE I DE ZARAGOZA.  
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia  
Instituto Aragonés de Servicios Sociales.  
Dirección: C/ Santa Teresa, nº 19-21 Bajos 50006 Zaragoza  
Teléfono 976 715666 Fax 976 715733  
[cbzaragoza@aragon.es](mailto:cbzaragoza@aragon.es)

Horario de atención al público

De lunes a viernes: de 09.00 a 14.00 h., excepto festivos.

Medios de transporte público próximos al Centro:

Línea 1 del Tranvía: parada plaza San Francisco

Línea 24 del Autobús Urbano de Zaragoza

Bicicletas de uso público: estacionamiento en Plaza San Francisco\_C/La Salle  
y en C/San Juan de la Cruz\_C/Manuel Lasala

Mapa de localización



<http://goo.gl/maps/D7fJE>



### **3.-PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA**

Ley 13/1982, de 7 de abril, sobre la Integración Social de los Minusválidos (LISMI)

Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, con las modificaciones introducidas por los Reales Decretos 1169/2003, 1856/2009 y 1364/2012.

Orden de 2 de noviembre de 2000, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por la que se determina la composición y funciones de los Equipos de Valoración y Orientación y desarrolla el procedimiento de actuación para la valoración del grado de discapacidad dentro del ámbito de Administración General del Estado.

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre.

ORDEN de 13 de noviembre de 2009, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se crea la tarjeta acreditativa de grado de discapacidad.

Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.



#### **4.- RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS**

Los servicios que a continuación se detallan son de naturaleza esencial y carácter gratuito para todas las personas que cumplan los requerimientos normativos para acceder a su disfrute o percepción, según lo establece el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

##### **1. Servicio de información y orientación especializada para la discapacidad**

Presta información sobre el procedimiento relacionado con la declaración y calificación de grado de discapacidad y sobre los recursos, prestaciones y programas que ésta u otras administraciones públicas, destinan a las personas con reconocimiento de grado de discapacidad:

- Adaptación de acceso a vivienda
- Adaptación de pruebas selectivas
- Adaptación de puesto de trabajo
- Certificado de capacidades a efectos de demanda de empleo
- Orientación a centros de discapacidad
- Ayudas técnicas
- Ayudas para eliminación de barreras
- Exenciones fiscales
- Tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad
- Prestaciones no contributivas
- Protección familiar por hijo a cargo

##### **2. Servicio de valoración**

Se valoran los déficits que genera la discapacidad y los factores sociales que puedan dificultar la integración social de las personas:

- Valoración de la discapacidad.  
Los equipos de valoración y orientación (EVO) del Centro Base integrados por psicólogos, médicos y trabajadores sociales, evalúan la discapacidad de las personas que lo solicitan. La resolución de reconocimiento de grado de discapacidad es un requisito para el acceso a los recursos y beneficios que las administraciones públicas destinan a las personas con discapacidad.
- Valoración de la situación de dependencia de 0 a 3 años.  
Es un requisito para el acceso a los servicios y prestaciones reconocidos en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

##### **3. Servicio de atención temprana**

- Servicio de valoración de la necesidad de Atención Temprana  
Valora la necesidad de atención temprana en aquellas situaciones en las que los menores de seis años presenten, o puedan presentar, déficit en su desarrollo psicomotor.
- Tratamientos de Atención Temprana.



Proporciona prevención, rehabilitación y atención a los menores de 6 años que presentan o puedan presentar déficit en su desarrollo de acuerdo a las necesidades recogidas en el Plan Individual de Atención

#### **4. Tratamientos de recuperación**

Servicio que proporciona recuperación y/o mantenimiento de las capacidades, en las áreas de Logopedia, Psicomotricidad y Fisioterapia a personas con déficits funcionales.

#### **5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Las personas usuarias del Centro Base, sin perjuicio de los derechos de carácter general que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración y de los expresamente previstos en la Ley de Servicios Sociales de Aragón, tienen derecho a:

- Recibir orientación sobre los derechos y beneficios derivados de la obtención del grado de discapacidad.
- Recibir información de manera presencial, telefónica o telemática.
- Conocer la evolución de los tratamientos de recuperación, ya sea por las personas interesadas o por sus representantes legales.

#### **6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Dependencias del Centro Base.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Por Internet, en la página del Gobierno de Aragón: [www.aragon.es](http://www.aragon.es)



### 7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

| COMPROMISOS DE CALIDAD   | INDICADORES   | MODOS DE MEDICIÓN         |
|--|---|---------------------------|
| Informar a los ciudadanos y a las entidades públicas y privadas en las consultas presenciales y formuladas por escrito, respondiendo en la forma indicada por el usuario, en el plazo máximo de diez días hábiles. | Porcentaje de informes que se responden en menos de 10 días hábiles   | Registros del Centro Base |
| Notificar la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad, en el 90% de los casos, en un plazo menor a 90 días naturales desde la presentación de la solicitud.   | Porcentaje de notificaciones de reconocimiento del grado de discapacidad realizados en menos de 90 días     | Registros del Centro Base |
| Emitir los informes solicitados por los Ayuntamientos, en relación con las tarjetas de estacionamiento para personas con dificultad de utilizar transportes colectivos, en el plazo de 30 días naturales           | Porcentaje de informes emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud.               | Registros del Centro Base |
| Elaborar el Dictamen Técnico Facultativo en el plazo de 30 días naturales, desde la presentación de la solicitud, para prestaciones no contributivas de invalidez y/o prestación por hijo a cargo.                 | Porcentaje de informes emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud.               | Registros del Centro Base |
| Realizar la valoración del grado de dependencia, de 0 a 3 años, en un plazo menor de 30 días naturales desde la fecha de solicitud.  | Porcentaje de informes de valoración emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud. | Registros del Centro Base |
| Atención Temprana: Realizar la valoración inicial multiprofesional, en un plazo no superior a los 30 días naturales desde la fecha de solicitud  | Porcentaje de informes de valoración emitidos en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de solicitud. | Registros del Centro Base |
| Atención Temprana: revisar y ajustar los Planes Individuales de Atención, en los plazos establecidos en los mismos.  | Porcentaje de casos revisados en el plazo establecido en su Plan Individual de Atención.                    | Registros del Centro Base |



#### **8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Los ciudadanos pueden participar en la mejora del servicio a través de la encuesta de satisfacción y del área de información y orientación del Centro Base así como a través de las sugerencias en los Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana, de las entidades contratadas para prestación del servicio.

Sus opiniones y consideraciones serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la Carta de Servicios.

#### **9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

Las generales previstas en la normativa sectorial correspondiente

#### **10. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS**

La Secretaría General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta de servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.

Dirección: Paseo María Agustín, nº 16

50004 Zaragoza

Telefono 976 715 600

Fax 976 715 601

Página web: <http://iass.aragon.es/>