

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
SECRETARÍA TÉCNICA

**29.-** El Consejo de Gobierno en fecha 18 de marzo de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

"I) Que con fecha 2 de febrero se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
<p><b>SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA.</b></p> <p><b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LAVANDERÍA EXTERNA.</li> <li>• CÁTERING A DOMICILIO.</li> <li>• PELUQUERÍA A DOMICILIO.</li> <li>• ASISTENCIA TÉCNICA SANITARIA A DOMICILIO.</li> <li>• PODOLOGÍA.</li> </ul>	<p>La Atención Domiciliaria es un servicio dirigido a individuos y/o familias que necesitan una serie de atenciones de carácter personal, psicosocial, educativo, doméstico y técnico en su domicilio encaminado al fomento de la convivencia de todos los miembros de las mismas, se puede realizar con carácter puntual o permanente, surgiendo la necesidad cuando una persona no puede realizar su actividad habitual o cuando sufre una crisis personal o familiar.</p> <p>comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados personales.</li> <li>• Atención doméstica.</li> <li>• Servicios Complementarios:</li> <li>• Lavandería externa.</li> <li>• Cátering a domicilio.</li> <li>• Peluquería a domicilio.</li> <li>• Asistencia Técnica Sanitaria a domicilio.</li> <li>• Podología.</li> </ul>

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 11 de febrero ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio 4,22 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,8
PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	50 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses
CALIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de comida a domicilio	Valor medio 3,89 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción sea igual o superior a 3,5