
MEMORIA

Plan de mejora de los centros de
valoración y orientación de
Andalucía 2014-2016



Edita: Dirección General de Personas con Discapacidad. Secretaría General Políticas Sociales de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública.

Diseño: Juan A. Castillo Guijarro. *Escuela Andaluza de Salud Pública.*

Maquetación: M^a Victoria Vargas Rodríguez. *Escuela Andaluza de Salud Pública.*





Índice	3
Presentación	5
Introducción	7
DESARROLLO DEL PLAN	13
Objetivo general 1. Mejorar la atención a la ciudadanía y a las familias en relación a la valoración y orientación de las personas con discapacidad.....	13
Objetivo general 2. Promover el desarrollo profesional y competencial de manera que satisfaga las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de las y los profesionales de los CVO	26
Objetivo general 3. Adecuar la organización de los centros haciéndolos más eficaces y eficientes	41
REFLEXIONES PARA LA CONTINUIDAD	71
Abreviaturas	73



La Dirección General de Personas con Discapacidad (DGPD) ha mostrado siempre un interés por mejorar la atención a la ciudadanía y, en especial, a las personas con discapacidad. Hace tres años creó un grupo de trabajo de personas expertas para mejorar la atención que desde sus Centros de Valoración y Orientación (CVO) se oferta a la ciudadanía. Éste se formó por profesionales de estos centros, de la Dirección General de Personas con Discapacidad y de la Delegación Territorial (DT) con el propósito de elaborar un plan para la mejora de los servicios de los CVO. Para este trabajo se ha contado con el apoyo de la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP).

La entonces Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, a través de la Secretaría General de Políticas Sociales y la Dirección General de Personas con Discapacidad, aprobaron el Plan de Mejora de los Centros de Valoración y Orientación de Andalucía 2014-2016 (PLACEVO). El Plan está disponible en el siguiente enlace: http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/cvo_plan_mejora.pdf.

El fin del PLACEVO es hacer efectivos, en el ámbito de la atención pública a las personas con discapacidad, los propósitos de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad: *“promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”*.

Los objetivos generales marcados en el Plan se estructuraron en tres líneas de trabajo. La primera, la **Atención a la Ciudadanía** y, específicamente, a las personas con discapacidad y sus familias, en relación a la misión de nuestros centros, que es la de informar, orientar, valorar y asesorar a sus usuarios y usuarias. Una segunda línea, relacionada con el **Desarrollo Profesional y Competencial del personal** de los CVO, con vistas a satisfacer necesidades y expectativas, tanto de la ciudadanía como de los y las profesionales de los CVO. Por último, una tercera línea de trabajo vinculada a la **Organización de los Centros**, cuyo objetivo es hacer los CVO más eficaces y eficientes.

Como herramientas para el logro de los objetivos planteados en el Plan se realizaron acuerdos de gestión anuales entre la DGPD, la Delegación Territorial de la Consejería, la dirección del Plan y las direcciones de cada Centro de Valoración y Orientación. La elaboración y evaluación de los primeros acuerdos de gestión ha permitido medir la actividad de estos centros y establecer áreas de mejoras que se materializaron en el

desarrollo de los segundos acuerdos de gestión.

En el desarrollo e implantación del Plan se ha contado con el apoyo y la colaboración de todas las direcciones de los Centros de Valoración y Orientación y sus profesionales, la Dirección General de Personas con Discapacidad y la Escuela Andaluza de Salud Pública. A todos ellos quisiera felicitar y agradecer su esfuerzo, así como a la ciudadanía en general y a las personas con discapacidad en particular, por y para las que trabajamos desde esta Dirección General y nuestros Centros de Valoración y Orientación.

Gonzalo Rivas Rubiales

Director General de Personas con Discapacidad



El Plan de Mejora de los Centros de Valoración y Orientación de Andalucía 2014-2016 nace del interés de la DGPD de mejorar la atención a la ciudadanía y en especial a las personas con discapacidad a través de sus centros, cuya misión se establece a partir de las necesidades y demandas de las personas con discapacidad.

Los servicios ofrecidos por los CVO son múltiples y aquellos prioritarios, por su demanda y volumen de actividad son:

1. Valoración de la discapacidad física, psíquica y sensorial y de los factores sociales complementarios, de la necesidad de concurso de tercera persona, de las limitaciones para el uso del transporte público, de los daños sufridos por violencia y de la aptitud para el desempeño de un empleo público.
2. Información, orientación y asesoramiento a personas y entidades públicas o privadas sobre cuestiones específicas relacionadas con la atención a personas con discapacidad.
3. Gestionar determinadas medidas de protección social, en general, emisión de dictámenes técnicos facultativos (DTF) para el acceso a cuantas medidas, prestaciones, servicios o beneficios de protección social estén establecidas o se establezcan:
 - Pensión de invalidez, en su modalidad no contributiva.
 - Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte y asistencia sanitaria y prestación farmacéutica.
 - Prestación económica por hijo/a menor acogido/a a cargo.
 - Tarjeta de Estacionamiento de vehículos que transporten personas con movilidad reducida.
 - Emisión de dictamen pericial razonado respecto a valoraciones de lesiones o daños a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
 - Emisión de dictámenes vinculantes sobre la aptitud para el desempeño de funciones y tareas en ofertas públicas de empleo, correspondiente al personal funcionario, estatutario y laboral al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y Entidades Locales.
 - Emisión de dictámenes sobre adaptación de tiempos y medios, para la realización de exámenes y pruebas selectivas en tiempo y forma.
 - Emisión de informes: informes sobre ayudas técnicas, informes a juzgados.
4. Coordinación y Participación para la mejora de la atención a la ciudadanía con discapacidad:
 - Ejercer la secretaría, por parte de la dirección, del Consejo provincial de atención a las

personas con discapacidad.

- Participación en las estructuras de coordinación y colaboración que se establezcan con las distintas Administraciones Públicas y entidades en lo relativo a la atención sanitaria, escolarización, formación, atención social e inserción laboral de las personas con discapacidad.
- Colaboración con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).

Los CVO representan la estructura física y funcional de carácter público destinada a la valoración y orientación de personas con discapacidad, dando respuesta a la necesidad de una adecuada valoración de las personas con discapacidad como herramienta garante de la igualdad de la ciudadanía en el acceso a las medidas de acción positiva vigente. En el siguiente enlace se puede consultar de forma más extensa el funcionamiento de los CVO <http://juntadeandalucia.es/boja/2005/250/13?item=0>.

Los CVO dependen orgánica y funcionalmente de las Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en materia de integración social de las personas con discapacidad. La DGPD es la que marca las líneas estratégicas de trabajo. En su estructura hay una dirección, un área técnica con una coordinación y un área administrativa con una secretaría-administración.

En Andalucía hay 9 CVO, uno por cada provincia, si bien Cádiz dada sus características sociodemográficas, cuenta con 2 centros independientes, uno en la capital y otro en Algeciras para atender a la población del Campo de Gibraltar.

Andalucía a fecha 1 de enero de 2016 presentaba una población de 8.388.107 habitantes según data el Instituto Nacional de Estadística (INE). A fecha de 31 de diciembre de 2016 hay en nuestra Comunidad Autónoma 567.934 personas con discapacidad, lo que supone un 6,77% de la población.

Desde el 1 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2016 los CVO de Andalucía recibieron un total de 502.507 solicitudes que generaron un total de 219.430 citas a reconocimiento de grado de discapacidad.

Las necesidades de una atención eficiente y de calidad, que representa un volumen de demanda como el expuesto, hicieron plantearse a la DGPD la elaboración del Plan.

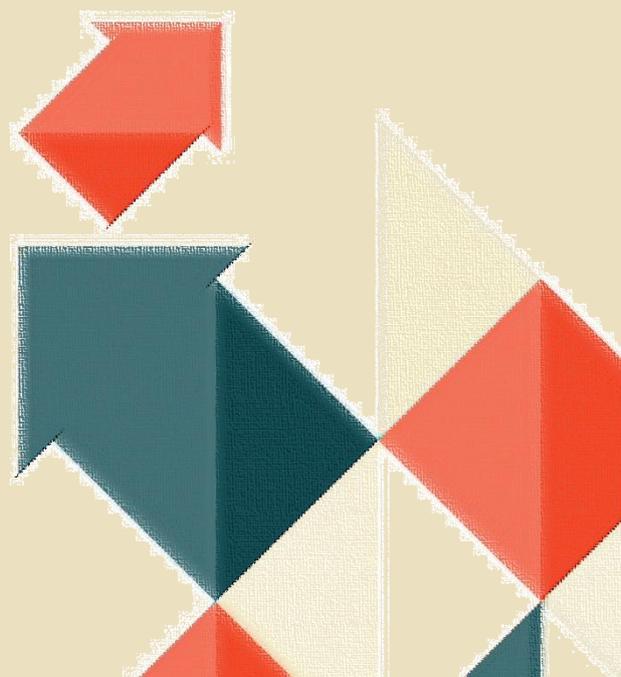
El Plan se elaboró a través de un equipo interdisciplinar en el seno de la Secretaría General de Políticas Sociales de la entonces Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales. Este grupo estuvo compuesto por personas expertas tanto de la propia secretaría como de los CVO, la DGPD y la Delegación Territorial.

Además, se constituyó otro equipo de trabajo con organizaciones sindicales en el seno de la consejería.

En abril de 2014 se nombró la dirección del Plan y posteriormente se creó un Comité Director del Plan.

La principal herramienta para el desarrollo del Plan han sido los acuerdos de gestión (AG) firmados a partir de junio de 2014. Éstos fueron preparados y firmados para la implantación del mismo, entre la DGPD, la Delegación Territorial de la Consejería, la dirección del Plan, y las direcciones de cada CVO. Estos AG, uno por cada CVO, se pilotaron en diciembre de 2014 para ajustarlos a la realidad de cada centro. En función de los objetivos conseguidos y consensuados con las direcciones de los CVO se elaboraron los segundos AG, que fueron firmados en enero de 2016, donde se tuvieron en cuenta que cada CVO parte de unas condiciones diferentes (recursos materiales, profesionales...) y de un nivel de actividad y compromiso diferentes por lo que los objetivos incluidos en dichos AG se adaptaron a las características de cada centro y difirieron de unos a otros.

DESARROLLO DEL PLAN





DESARROLLO DEL PLAN



Objetivo general 1. Mejorar la atención a la ciudadanía y a las familias en relación a la valoración y orientación de las personas con discapacidad



Objetivo específico 1. Establecer una coordinación permanente con las organizaciones que generan demanda de valoración y orientación en la ciudadanía

Actividad 1.1. Los CVO de Andalucía elaborarán un mapa de organizaciones con cuyos profesionales establecer una coordinación sistemática y periódica para que mejoren su actividad de orientación y apoyo a las personas con discapacidad y que aumenten la capacidad de los CVO de generar valor a sus usuarios y usuarias. Con las diferentes instituciones se crearán las herramientas (comisiones, protocolos conjuntos, etc.) para lograr la mejora efectiva de la coordinación.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En todos los AG iniciales se incluyó un primer objetivo que iba encaminado a mejorar la comunicación y la coordinación con profesionales del Trabajo Social de la provincia, lográndose que estableciesen dicha comunicación, de esta forma se abrían los CVO al entorno profesional de otras organizaciones de Servicios Sociales.

Las principales relaciones de comunicación y coordinación se han establecido con los servicios sociales comunitarios, sanitarios, educativos, organismos de la seguridad social y con asociaciones del sector de la discapacidad. Esta acción general ha tenido desarrollos específicos en algunos centros, como es el caso de Huelva. En esta provincia, tras reunirse el *servicio de Gestión de Servicios Sociales*, se estableció un

protocolo de coordinación entre éstos y el CVO de Huelva a través de *Hojas de Comunicación Interior* para la solicitud y emisión de los dictámenes técnicos facultativos (DTF) de aquellas personas que solicitaban la Convocatoria de Subvenciones Públicas en el Sector de Personas con Discapacidad.

Por otro lado, el CVO de Jaén ha desarrollado un documento titulado *“Proyecto de mejora de la comunicación y coordinación con profesionales de los servicios de información, orientación y asesoramiento de los servicios sociales (comunitarios y especializados) y otros sistemas de protección social”*. En este proyecto se ha aplicado un cuestionario (sobre aspectos de coordinación y comunicación) a los servicios sociales comunitarios y a algunas de las asociaciones del sector, elaborándose un informe con los resultados obtenidos y propuestas de actuaciones específicas a realizar en el 2017.

El grupo de mejora del CVO de Jaén ha revisado las guías dirigidas a profesionales, así como los trípticos informativos de los CVO, documentos que, tras su presentación en el órgano correspondiente, se han divulgado a Servicios Sociales, asociaciones, Delegación Territorial, Servicio de Ordenación Educativa. Se ha pedido colaboración al servicio de planificación y evaluación asistencial para su distribución en los centros de salud.

En los últimos tres años, y como parte del desarrollo del Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre¹, se ha intensificado el contacto de los CVO con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), estableciéndose una estrecha coordinación. En la actualidad el CVO de Jaén, pionero en esta coordinación con el INSS, tiene acceso a la plataforma informática CEXSIL (Prestaciones Sociales Públicas) para la realización de las gestiones necesarias en el proceso de reconocimiento de la discapacidad en personas con incapacidad permanente. Está pendiente el acceso a esta plataforma para el resto de CVO.

RETOS

A pesar de las acciones e iniciativas descritas que han mejorado la comunicación y coordinación con diferentes agentes sociales, queda pendiente la creación específica de un mapa de organizaciones para cada uno de los CVO de Andalucía.

Igualmente, es necesario extender a la totalidad de los CVO el acceso a la plataforma CEXSIL y la formación específica para ello. Esas acciones agilizarían los trámites y evitaría a los/as usuarios/as desplazamientos innecesarios minimizando tiempos y costes.

¹ Este RD considera que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.



Objetivo específico 2. Conocer y revisar continuamente la opinión de la ciudadanía y otros grupos de interés sobre los servicios prestados para la mejora de la gestión del CVO

Actividad 2.1. Se establecerán mecanismos para facilitar la recogida de información sobre la opinión de las personas usuarias sobre el funcionamiento y los servicios recibidos en los CVO. Se analizarán las sugerencias y las reclamaciones de las mismas, sus familias y otros grupos de interés, y se establecerán propuestas de mejora en aquellas áreas relevantes.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para facilitar el desarrollo del objetivo, la actividad se incluyó dentro de los primeros acuerdos de gestión, donde se estableció que cada CVO pusiera a disposición de sus usuarios un **buzón de quejas y sugerencias**, tomando una actitud proactiva en la recogida de dichas sugerencias de mejora y elaborando un informe sobre las áreas de mejoras propuestas. En un primer análisis de la situación, realizado en 2015, se habían instalado dichos buzones en los distintos CVO, mejorando la implicación de los y las profesionales en cuanto a la recepción de la opinión y las quejas formales e informales de las personas usuarias.

A pesar de esta medida, se ha visto que son pocas las quejas y sugerencias escritas presentadas en dicho buzón. Si bien, las pocas recibidas han sido analizadas y se han propuesto mejoras en aquellos casos susceptibles de ello. Algunas de estas mejoras han sido:

- Establecer las citaciones a menores en un mismo día para todos los equipos del CVO de Jaén. Así se resolvía la queja referida a los inconvenientes derivados de compartir la sala de espera con adultos, a veces con discapacidades muy graves.
- En este mismo centro se ha elaborado un documento llamado *“Manual de Estilo de Comunicación”* que se ha presentado y distribuido entre el personal del CVO para mejorar el hecho plantado por algunas quejas con respecto al trato recibido.
- Durante el proceso de acreditación del CVO de Sevilla por parte de la Agencia de Calidad Sanitaria Andaluza (ACSA), se elaboró el documento *“Documento de Estilo”*. Este material se ha distribuido entre todo el personal del centro, estando disponible en la red corporativa del mismo.

RETOS

La percepción de las quejas y sugerencias como oportunidades de mejora, por el conjunto de las y los profesionales de los centros, cambiaría el enfoque de orientación al cliente y facilitaría la consideración de las quejas informales.

Deberían establecerse a raíz de estas quejas, unas directrices generales comunes a todos los CVO aprovechando las mejoras llevadas a cabo en algunos centros, e intentar en la medida de lo posible su desarrollo en otros centros.

Actividad 2.2. Se realizará una encuesta de satisfacción entre la población usuaria, así como a otros grupos de interés.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el marco del PLACEVO, se diseñó y aplicó una encuesta para medir la atención prestada y la satisfacción de las personas usuarias con los servicios de los CVO de Andalucía. Durante el periodo de un año se estableció un sistema homogéneo para la administración de las encuestas y la explotación de los datos.

Todos los CVO llevaron a cabo el estudio de satisfacción a través de las encuestas realizadas. La mayoría de los CVO superaron el 90% de las encuestas necesarias para conseguir unos resultados estadísticamente representativos, destacando Algeciras, Granada, Huelva y Jaén que alcanzaron el 100%.

CVO	Número de Cuestionarios	Tasa de Muestra
Algeciras	119	100%
Almería	109	94,8%
Cádiz	105	91,3%
Córdoba	104	90,4%
Granada	116	100%
Huelva	115	100%
Jaén	116	100%
Málaga	90	78,3%
Sevilla	113	98,3%

En el conjunto de los 9 CVO de Andalucía, se encuestaron a 987 personas, la mayoría usuarios/as, si bien en ocasiones eran las personas acompañantes quienes ayudaban a la cumplimentación de los cuestionarios.

En general, el grado de satisfacción de las personas usuarias con los CVO es alto, alcanzando una media de 8,5 (min: 8,1; max: 8,9); así mismo, la mayoría de usuarios/as refirió en casi todos los CVO, una atención recibida mejor de la esperada.



Aquellos aspectos con mejor valoración, (superaban los 8 puntos de media) fueron: valoración de los recursos con que cuenta los CVO, claridad de información, resolución de dudas o problemas surgidos durante la prestación del servicio, recordatorio de cita por SMS, horario de atención al público, adaptación del CVO para atender a personas con cualquier discapacidad, amabilidad del personal, haber podido expresar su opinión, conocimiento que creen que tiene el personal sobre los asuntos que tratan, percepción de que los profesionales habían comprendido sus necesidades concretas, respeto a la intimidad y confidencialidad, atención personalizada.

Tras la aplicación de la encuesta de satisfacción y después de la publicación del análisis de resultados en febrero de 2016, se han elaborado propuestas de mejoras por cada centro que han ido implantándose a lo largo del 2016.

En el siguiente enlace se pueden consultar los resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias sobre el funcionamiento y la atención recibida en los CVO de Andalucía: http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/satisfaccion_cvo_2015.pdf.

RETOS

Es necesario disponer de herramientas que permitan conocer en todo momento el sentir de las personas usuarias de los CVO, ya sea en forma de hoja de recogidas de datos o a través de pantallas interactivas donde la respuesta sea fácil y rápida para las personas.

Tras la publicación en febrero de 2016 de los resultados de esta primera encuesta, ha quedado pendiente el establecimiento de un proceso sistemático de recogida de información en el que se incorporen las mejoras detectadas en la primera experiencia.



Objetivo específico 3. Hacer más accesibles y transparentes los CVO, favoreciendo su conocimiento y buen uso por parte de la población

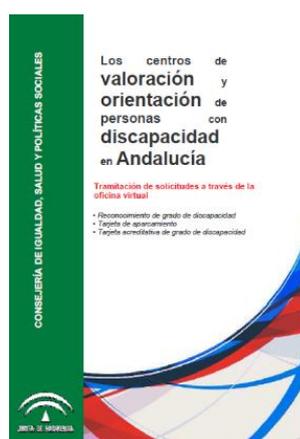
Actividad 3.1. Se elaborarán y difundirán los documentos o materiales electrónicos explicativos sobre qué es la discapacidad, que deficiencia en las personas son susceptibles de iniciar un procedimiento de reconocimiento de la discapacidad y qué medidas de acción positiva se derivan del reconocimiento del 33% de discapacidad, del 65%, etc. Informarán claramente sobre cuándo no se debe solicitar el reconocimiento de la discapacidad y sobre la posibilidad de utilizar la oficina virtual para la tramitación de sus demandas. El material informativo estará destinado a profesionales y a la ciudadanía.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Esta fue una de las primeras actuaciones llevada a cabo por todos los CVO, en relación al PLACEVO e incluida como objetivo en los acuerdos de gestión.

Desde la DGPD se elaboraron unos documentos informativos, distribuyéndose en formato impreso entre los CVO. También están disponibles en formato digital en la página web de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. En los siguientes enlaces están disponibles los documentos:

- http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/cvo_29_06_2015.pdf
- http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/cvo_tramitacion_solicitudes_29_06_2015.pdf



Los documentos se han distribuido entre profesionales de los CVO, divulgándose a su vez entre otros servicios externos para su distribución entre la ciudadanía.

En el documento denominado *“Los centros de valoración y orientación de personas con discapacidad en Andalucía”* se describe qué son los centros, qué es la discapacidad, qué condiciones son necesaria para que se valore una discapacidad, en qué circunstancias no debe presentarse una solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad y en qué circunstancias no es necesario solicitar el reconocimiento de grado de discapacidad.

En documento titulado *“Los centros de valoración y orientación de personas con discapacidad en Andalucía. Tramitación de solicitudes a través de la oficina virtual”* se explica cómo se tramita una solicitud a través de la oficina virtual de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad, tarjeta de aparcamiento y tarjeta acreditativa de grado de discapacidad), incluyendo los pasos para obtener el certificado de firma digital y los pasos para cumplimentar una solicitud.

Además, en todos los CVO se encuentra disponible para la ciudadanía un documento impreso con el listado de recursos sociales y posibles beneficios generales que se obtienen a partir del reconocimiento de grado de discapacidad superior al 33% y aquellos para un grado superior al 65%. Esta información también está disponible en la página web de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, donde existe un índice con los servicios y prestaciones ofertadas para personas con discapacidad en diferentes áreas y a la que puede acceder cualquier persona o entidad. Se puede consultar esta información en el siguiente enlace:

<http://juntadeandalucia.es/organismos/igualdady politicassociales/areas/discapacidad/prestaciones.html>.

The screenshot shows the website interface for the 'CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES'. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options like 'Estructura orgánica', 'Áreas de actividad', 'Servicios y trámites', and 'Actualidad'. The main content area is titled 'Servicios y prestaciones para personas con discapacidad'. It includes a sub-header 'Personas con discapacidad' and a list of services such as 'Presentación', 'I Plan Andaluz de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia', 'Planes de acción integral', 'Datos sobre población con discapacidad en Andalucía', 'Centros de Valoración y Orientación', 'Servicios y prestaciones para personas con discapacidad', 'Accesibilidad', 'Tarjetas', and 'Blog "Discapacidad en Andalucía"'. There is also a section for 'Información a la ciudadanía en discapacidad y accesibilidad'.

Tras una primera distribución de los folletos informativos a todos los CVO, la mayoría de centros siguen solicitando el formato impreso para su distribución.

Algunos CVO han realizado una adaptación específica para su población. El CVO de Jaén ha ido un paso más allá y ha incluido esta adaptación en su último acuerdo de gestión. Este centro ha revisado y actualizado documentos informativos relacionados con el procedimiento de discapacidad, cartera de servicios y un folleto informativo de servicios y prestaciones, habiéndose traducido dicho documento al inglés, francés, árabe y braille mejorando considerablemente la accesibilidad a dicha información a personas con discapacidad sensorial y personas que hablan otros idiomas. Dicho documento está asequible en la unidad de información y en un archivo digitalizado en la red corporativa, accesible para todo el personal de dicho CVO.

RETOS

Mantener una actitud constante para facilitar la accesibilidad a la información, disponiendo de ejemplares en papel para aquel sector de la población con discapacidad que tiene dificultades en el acceso a materiales en otros soportes, con una mayor distribución entre los servicios externos a los CVO que guardan relación con la discapacidad.

Actividad 3.2. Se reforzará la línea de información y comunicación a la ciudadanía a través del servicio telefónico.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para llevar a cabo la actividad 3.2 del PLACEVO se estableció un teléfono de acceso desde cualquier lugar, el servicio de **Discapacidad Responde**, donde se puede encontrar información general sobre discapacidad y accesibilidad. Existe una plataforma que establece un canal de comunicación directo con cada uno de los CVO para atender consultas personalizadas. Este servicio se inició con un gran hándicap, su costo económico.

A mediados de noviembre de 2016 se ha instaurado un servicio similar y gratuito, prestado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA). Se trata del teléfono **900 55 55 64**, a través del cual todas las llamadas recibidas son atendidas, prestándose información a la ciudadanía en general y, en particular, a las personas con discapacidad y sus familias los 365 días del año con una cobertura de 24 horas. Además, este servicio conecta diariamente con el servicio de información, orientación y asesoramiento de cada centro para derivación de demandas, gestión de citas, etc.

RETOS

La atención telefónica directa de los CVO ha mejorado en menor medida que la demanda, a pesar de ser este uno de los aspectos de menor valoración en las encuestas de satisfacción llevadas a cabo entre usuarios/as y familiares de los CVO.

Es de esperar que la implantación del servicio general y gratuito 900 55 55 64 mejore la satisfacción de las personas en relación a sus necesidades de información, orientación o asesoramiento. Sin embargo, sigue siendo necesaria la mejora de la recepción de llamadas en la mayoría de los CVO. También es necesaria la divulgación a la ciudadanía del teléfono gratuito.

Pasado un tiempo, se deberá llevar a cabo un informe sobre el proceso y resultados de la puesta en marcha del nuevo servicio de cita previa e información para conocer su eficacia y eficiencia en la atención a la ciudadanía.

Actividad 3.3. Se crearán y difundirán entre la ciudadanía una dirección de correo y otros medios electrónicos para facilitar las consultas de personas usuarias, familiares, asociaciones, etc.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Se dispone de una dirección de correo electrónico para cada CVO, pública en la página Web de la Consejería, donde se atienden todas las cuestiones planteadas por las personas usuarias, familiares, entidades y asociaciones a través de este medio.

Así mismo, se dispone de otro correo electrónico a nivel regional, discapacidadyaccessibilidad@juntadeandalucia.es, a través del cual se pueden realizar diferentes consultas. Desde aquí se responden cuestiones generales y aquellas peticiones de información personal se trasladan al CVO correspondiente.

El uso por parte de la población de los correos electrónicos de cada CVO está teniendo un crecimiento exponencial.

RETOS

Analizar posibles áreas de mejoras con vista a aumentar el uso de herramientas virtuales por parte de usuarios/as, familiares, entidades y asociaciones, adecuando mediante un protocolo organizativo la atención que desde los CVO se realice. Así se favorecerá la implementación de las medidas adecuadas para la administración electrónica a las que obliga la ley 39/ 2015.

Actividad 3.4. Se establecerá un sistema para hacer posible la libre elección de CVO por la ciudadanía.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Se solicitó al gabinete jurídico de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales la viabilidad de esta medida. Tras su estudio, se determinó que no era pertinente en este momento, ya que las Delegaciones Territoriales no son competentes para emitir resoluciones fuera de su ámbito territorial de actuación.

Aunque podría plantearse la posible aplicación de alguna de las alteraciones de competencia previstas en la ley, la DGPD finalmente determinó que ésta no es una medida prioritaria para la ciudadanía en el momento actual.

RETOS

Esta posibilidad de elección por parte de la ciudadanía sería un elemento de reflexión para incluir en el futuro Plan.



Objetivo general 2. Promover el desarrollo profesional y competencial de manera que satisfaga las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de las y los profesionales de los CVO



Objetivo específico 1. Facilitar la implicación, participación y corresponsabilidad del personal de los CVO

Actividad 1.1. Se designará a personal técnico de referencia entre las personas profesionales de los CVO de Andalucía. Estas y estos profesionales formarán parte de equipos de personas expertas para establecer mecanismos para la unificación de criterios en aquellas enfermedades que por su novedad o dificultad, generen dispersión en las valoraciones. Ejemplos: Sistema Osteoarticular, Oftalmología, Epilepsia, Neoplasias, Síndrome de Asperger, Trastornos Hipercinéticos, Trastorno bipolar, Síndrome de fatiga crónica, Fibromialgia, Enfermedades poco frecuentes, etc.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En una fase inicial se han llevado a cabo actuaciones formativas de enfermedades que, por su novedad o dificultad, generan variabilidad en las valoraciones entre profesionales de los CVO. La formación se ha realizado a través de cursos on-line y, en menor medida, semipresenciales. En todas las actividades formativas se ha trabajado con casos prácticos sobre los temas tratados, discutiéndose los mismos en foros específicos de cada curso. Además, se ha llevado a cabo una retroalimentación entre docentes y discentes estableciéndose conclusiones y orientaciones para el trabajo técnico de profesionales.

En la siguiente tabla se muestran los cursos impartidos durante la vigencia del plan en relación a enfermedades referidas anteriormente.

DENOMINACIÓN DEL CURSO	TIPO	HORAS
Valoración de la fibromialgia y síndrome de fatiga crónica.	Online	20
Interpretación de las pruebas oftalmológicas y auditivas.	Online	20
Valoración de enfermedades raras.	Online	20
Enfermedad de Crohn y colitis ulcerosa.	Online	20
Valoración de la discapacidad intelectual. Actualización de pruebas psicométricas.	Online	20
Valoración de los trastornos mentales y los sistemas de clasificación.	Online	20
Valoración de la discapacidad en personas con TDHA.	Presencial	20
Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (CIF). Baremos de valoración del grado de discapacidad adaptados a la CIF.	Online	25
Valoración de la Discapacidad Intelectual y del Desarrollo en los Centros de Valoración y Orientación.	Online	25
Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (CIF). Baremos de valoración del grado de discapacidad adaptados a la CIF.	Online	25

Igualmente, en 2014, desde el IMSERSO se solicitó a nuestra comunidad autónoma la colaboración de tres personas (una por cada grupo profesional de los Equipo de Valoración y Orientación (EVO) -medicina, psicología y trabajo social-) de los CVO de nuestra región. La DGPD decidió que fuesen tres profesionales del CVO de Sevilla quienes participasen en los Grupos de Trabajo de la Comisión Estatal de coordinación y seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad. Estos grupos están elaborando una propuesta de adecuación del Baremo de Discapacidad actual, adaptándolo a la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud CIF/OMS-2001.

El grupo experto de Andalucía ha impartido dos ediciones de un curso de formación introductorio para el conocimiento de estos nuevos baremos adaptados a la CIF.

También se ha creado un grupo de trabajo virtual en la plataforma de la EASP, que está realizando un estudio sobre el que basar los criterios de valoración de la discapacidad en personas con fibromialgia.

RETOS

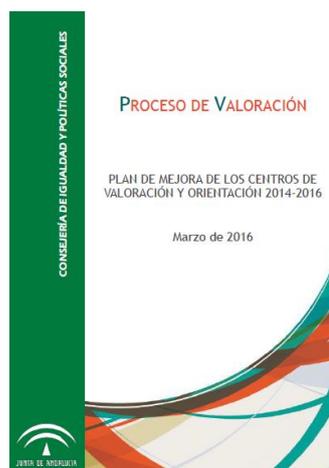
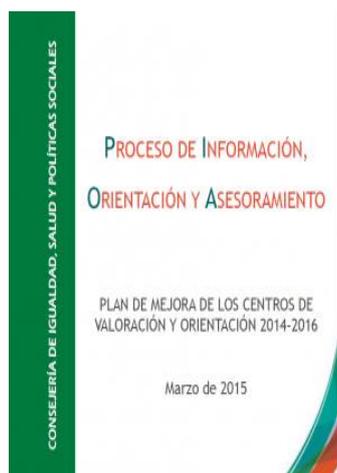
Es necesario seguir avanzando en la unificación de criterios. El reto es aumentar el número de grupos que aborden distintos temas y enfermedades con dificultades en su valoración.

Actividad 1.2. Se crearán grupos de trabajo, con la participación del personal de los centros, para la elaboración de los diferentes procedimientos, procesos y actividades que desarrollen el presente Plan.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el contexto del desarrollo del PLACEVO se han organizado varios grupos de trabajo con distintos encargos y productos:

- Proceso de Información, Orientación y Asesoramiento (PIOA), cuyo documento final se puede consultar en el siguiente enlace:
http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/proceso_informacion_orientacion_asesoramiento_cvo_mar2015.pdf
- Proceso de Valoración de la discapacidad (PVAL), cuyo documento final se puede consultar en:
http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/proceso_de_valoracion_marzo_2016.pdf



- Sistema de clasificación de expedientes y elaboración de los procesos clave de los CVO, con algunas revisiones. Actualmente en proceso de trabajo.
- Propuesta de adecuación del Baremo de Discapacidad adaptado a la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (CIF), en el contexto de la colaboración con el IMSERSO. Actualmente en fase de borrador.

RETOS

Son numerosos los procesos y procedimientos llevados a cabo en los CVO, lo que hace necesario la

creación de más grupos de expertos que abarquen el trabajo sobre los principales procesos para una mejora continua de los mismos, con unificación de criterios a nivel andaluz para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía.



Objetivo específico 2. Proporcionar formación coherente con la misión de los CVO y las necesidades del personal

Actividad 2.1. Se formará al personal directivo de los CVO sobre dirección de organizaciones de servicio público y actividades que den soporte al proceso de cambio.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Al inicio del Plan se llevó a cabo una acción formativa con alto nivel de implicación por parte del personal directivo de los CVO, llamada “*Como mejorar la gestión de los CVO*”. En ella participaron las personas responsables de todos los CVO, un total de 20 profesionales entre el personal de dirección, coordinación y secretaría de administración.

El curso fue organizado por la DGPD con el apoyo de la EASP en cuya sede se impartió entre el 13 y el 15 de mayo de 2014.

RETOS

Mantener una formación más continua y adaptada a las necesidades del personal directivo, especialmente enfocada a adquirir las diferentes competencias vinculadas al liderazgo.

Actividad 2.2. Se formará al personal de los CVO sobre desarrollo y consolidación de instrumentos de soporte a las innovaciones en gestión del conocimiento y al proceso de informatización de procesos internos.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Se han desarrollado 2 ediciones del curso *“Gestión del conocimiento y redes profesionales en la atención a las personas con discapacidad en los CVO”*. De esta actividad formativa derivó como acción de mejora la creación de la red de profesionales de lo CVO que, incorporada en la plataforma de la EASP, funciona en parte como soporte para la gestión del conocimiento entre los centros.

La primera edición tuvo lugar en junio de 2014 con metodología semipresencial, siendo organizada e impartida por la EASP. Se formaron 28 profesionales de la medicina, el trabajo social y la psicología.

La segunda edición tuvo lugar un año más tarde. Las características metodológica y de personal docente y discente fueron similares.

En octubre de 2015 el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) organizó un curso presencial en Sevilla sobre implantación de procedimientos TIC a la que asistieron un total de 20 profesionales de los que un 40% pertenecían a los CVO.

En 2015 y 2016 el IAAP organizó y desarrolló dos ediciones de un mismo curso llamado *“Sistema de Vigilancia de las Discapacidades y Gestión de los EVO del Sistema Integrado de Servicios Sociales (SISS)”*. Entre ambas ediciones se formaron un total de 30 profesionales de los CVO.

RETOS

El desarrollo de nuevas tecnologías de apoyo a la innovación y el conocimiento está creciendo poco a poco en los centros. Sin embargo, la escasa formación y motivación de los/as profesionales limita su implantación. Un plan de innovación que contuviera entre otras, acciones formativas concretas adecuadas a los perfiles y necesidades competenciales del personal, mejoraría la situación actual.

Actividad 2.3. Se desarrollarán actividades formativas sobre la situación especial de las mujeres con discapacidad, que incluya la detección precoz del maltrato, psicológico o físico, y sobre violencia de género.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La DGPD ha organizado con el apoyo de la EASP el curso "*Genero, Discapacidad y Maternidad*" en diciembre de 2014.

También se ofertaron otros cursos desde el Instituto Andaluz de la Mujer y el IAAP relacionados con la materia, al que han asistido algunos profesionales de los distintos CVO, especialmente del trabajo social. Entre ellos el curso "*La igualdad de género como factor de calidad en políticas sociales*", del que se desarrollaron varias ediciones a lo largo de 2016.

RETOS

Sería preciso iniciar un proceso de identificación de acciones formativas más específicas en esta materia, que responda a las necesidades del personal del CVO.

Actividad 2.4. Se desarrollarán actividades formativas sobre el estilo de relación con la ciudadanía y uso de un argumentario profesional.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Desde la DGPD, y a través del IAAP, se han desarrollado dos ediciones del curso “*Atención a la ciudadanía con discapacidad*” de carácter presencial. En una primera edición, en 2014, constaba de 25 horas lectivas y en la segunda edición, en 2015, fue de 20 horas lectivas.

Estos cursos ha tenido gran aceptación por parte de los profesionales de los CVO, especialmente de los profesionales del Trabajo Social. Se han formado 32 personas de los CVO entre ambas ediciones.

RETOS

No se ha abordado el desarrollo del argumentario profesional específico común para todos los CVO.

Sería útil realizar alguna acción formativa “entre iguales” para difundir y analizar los manuales de estilo diseñados en los centros de Jaén y Sevilla, compartiendo las dificultades y oportunidades de uso de estas herramientas.

La tabla siguiente recoge los títulos de otras actividades formativas realizadas durante la vigencia del Plan:

Valoración de la aptitud laboral de las personas con discapacidad
Edificación accesible. Buenas prácticas.
Evacuación accesible para casos de emergencia
Señalización y comunicación accesible
Urbanismo accesible. Buenas prácticas.
Accesibilidad Universal en las infraestructuras, urbanismo...
Metodología de elaboración de procesos
Atención a la ciudadanía con discapacidad
Actualización de conocimientos para mejorar la atención social
Enfermedad de Crohn
Interpretación de las pruebas oftalmológicas
Valoración de enfermedades raras
Valoración de la fibromialgia
Valoración de la discapacidad intelectual
Gestión de emociones
Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (CIF). Baremos de valoración del grado de discapacidad adaptados a la CIF
Organizaciones centradas en las personas
Valoración de los trastornos mentales y los sistemas de clasificación internacional



Objetivo específico 3. Mejorar la comunicación entre profesionales

Actividad 3.1. Se creará una red de profesionales de los CVO con soporte telemático que apoye el aprendizaje continuo y su comunicación, y sirva como soporte a las Comisiones Técnicas de Valoración andaluzas.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La creación de la red de profesionales de los CVO, incorporada en la plataforma virtual de la EASP, se diseñó con el propósito de apoyar el aprendizaje continuo y la comunicación entre profesionales de los centros.

El conjunto de profesionales de los CVO de Andalucía está autorizado y ha sido dado de alta para acceder a la información y a los espacios de comunicación disponibles de dicha plataforma: el porqué de la creación de la red, cómo se usa la plataforma y correos electrónicos de contacto, acceso a documentación general (plan de mejora, acuerdos de gestión, normativas, etc.), a noticias (novedades y anuncios en relación con la discapacidad), a herramientas para la práctica profesional (instrucciones de la DGPD, PVAL, PIOA, protocolos, procesos y subprocesos que suben algunos CVO, etc.).

Además existen espacios para apoyar el funcionamiento de grupos de trabajo y foros de comunicación a través de los que se pueden establecer contacto con personal técnico del mismo grupo profesional de toda Andalucía (coordinación técnica, dirección, medicina, personal de administración, psicología, trabajo social y otros grupos).

The screenshot shows the header of a website with the following elements:

- Top navigation bar: "CampusBienestar" with sub-links "Mis cursos" and "The course".
- Logo: "red PROFESIONALES CVO" with a stylized "CVO" in large letters.
- Logo of the "JUNTA DE ANDALUCÍA" (Junta de Andalucía).
- Secondary navigation: "ÁREA PERSONAL" | "PROFESIONALES DE CENTROS VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN" | "RED PROFESIONALES CVO".
- Right side button: "Actualizar edición".

The main content area is titled "Red de profesionales de CVO" and includes:

- Section: "¿Qué es la red de profesionales CVO?"
- Text: "La red de profesionales CVO es una forma sencilla, ágil y cómoda, de mantenernos en contacto con las personas con las que compartimos nuestra labor profesional. La formamos todas las personas que desde distintas provincias de Andalucía, distintos lugares y con distintas funciones y tareas, compartimos una misión común, ser lo mejor en nuestra práctica profesional a la ciudadanía en lo referente a la valoración y orientación de la discapacidad."
- Grid of icons: A 2x4 grid of icons representing different features: "¿Por qué una red de profesionales CVO?", "Noticias", "Comunicación", "Contacto", "Herramientas", "Protocolos", "Procesos", and "Subprocesos".

RETOS

La red de profesionales de los CVO, no está teniendo todo el uso que se pretendía, no logrando la implicación del personal.

En general, son un número reducido de profesionales los que hacen un uso más frecuente de la red, fundamentalmente las direcciones de los CVO y la DGPD. Hay un número significativo de usuarios/as que nunca han accedido a la plataforma.

Es necesario realizar un análisis de las causas de esta baja utilización de la red y llevar a cabo las adecuaciones necesarias, mejorando la implicación y el uso como herramienta de comunicación bidireccional, a su vez se debe volver a realizar la difusión en todos los CVO de esta herramienta de trabajo.

Debido a esta situación no se han observado las condiciones idóneas para la creación de Comisiones Técnicas de Valoración a través de este sistema. Es necesario posibilitarlas una vez que el uso de esta herramienta se haya generalizado.



Objetivo específico 4. Mejorar la Relación de Puestos de Trabajo

Actividad 4.1. Se realizará una propuesta de adecuación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) de los CVO de Andalucía a las necesidades actuales.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Desde la DGPD se han elevado propuestas a Función Pública de la Junta de Andalucía, perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de adecuación de la RPT a la situación actual y a las necesidades de los CVO, aún sin respuesta.

RETOS

Avanzar en el ajuste del personal a las necesidades de los CVO, diseñando acciones que posibiliten un menor tiempo de respuesta a la ciudadanía. Por ejemplo, equilibrando los pesos y tareas del personal de administración con los del personal técnico, las cargas del personal directivo según las distintas poblaciones de las provincias, etc.

Actividad 4.2. Se promoverán los cambios necesarios para que el personal laboral de los centros pueda acceder a la dirección de los CVO.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Tras el análisis de la situación, la Función Pública de la Junta de Andalucía no considera prioritaria esta medida en el momento actual.

RETOS

Esta medida se incluyó en el PLACEVO como un medio de que los puestos directivos estén ocupados por el personal más competente y conocedor de la materia, independientemente de su situación laboral, intentando garantizar de esta manera una mejora en el desempeño y una mayor motivación e incentivo profesional para el personal laboral.

Este enfoque sigue siendo válido y habrá que analizar de qué formas se podría asegurar una mejora en la función directiva.

Actividad 4.3. Se promoverán los cambios necesarios para solucionar los desequilibrios en la dotación de recursos humanos en los diferentes CVO de Andalucía.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Como se ha referido anteriormente, la DGPD ha realizado una propuesta a la Función Pública de la Junta de Andalucía de la modificación de la RPT para conseguir este objetivo.

En los últimos años, algunas Delegaciones Territoriales han transferido personal desde otros servicios para apoyar la ausencia de personal en los CVO de su provincia. En otras DT esto no ha sido posible. A pesar de este esfuerzo, no se han resuelto los desequilibrios existentes, sino que en ocasiones se han agravado.

RETOS

Los desequilibrios en la dotación de recursos humanos deberán considerarse en futuros planes.



Objetivo general 3. Adecuar la organización de los centros haciéndolos más eficaces y eficientes



Objetivo específico 1. Mejorar la gestión

Actividad 1.1. Se tomarán las medidas necesarias para la grabación de las solicitudes en SISS inmediatamente a su entrada en los centros, lo que permitirá conocer en todo momento el número real de solicitudes pendiente de citar y resolver.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En general, gracias al trabajo de los centros y a la agilización de los procedimientos, se han abreviado los plazos de respuesta a las solicitudes de servicios de los centros. Los CVO han hecho un gran esfuerzo para grabar en el sistema de información las solicitudes en plazos cortos, asumiendo ésto en sus acuerdos de gestión como un objetivo a conseguir, a pesar de no contar con los recursos administrativos necesarios para ello.

Son los CVO con menor cantidad de población adscrita los que solían tener un menor tiempo de demora entre la entrega de una solicitud y su grabación en el SISS. Durante los últimos años ha seguido disminuyendo dicho tiempo, siendo menor de 10 días en todos los CVO que atienden a una población menor del millón de habitantes. Málaga y Sevilla, las dos provincias con mayor número de población, son las que presentan peores resultados, con un tiempo medio de demora en la grabación de las solicitudes superior a los 30 días.

CVO	Promedio (días)
Algeciras	4
Almería	1
Cádiz	4
Córdoba	8
Granada	7
Huelva	0
Jaén	3
Málaga	44
Sevilla	37

RETOS

Poco más de la mitad de los CVO graba sus solicitudes en un plazo inferior a 7 días, si bien los centros no han visto aumentado su personal administrativo. Esta situación tendría solución a través de la propuesta de adecuación de la RPT a las funciones y cargas reales de trabajo, que recientemente ha realizado la DGPD.

Actividad 1.2. Se revisará el sistema de información SISS para adecuarlo a las necesidades de las prestaciones y de gestión de los CVO y su explotación estadística.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El sistema de códigos, tanto de discapacidad como de diagnóstico es el mismo a nivel estatal y se mantiene desde hace años. En la actualidad resulta obsoleto ante los avances de la ciencia y la aparición de nuevas enfermedades, careciendo muchas veces de un diagnóstico que plasme la enfermedad real de las personas y que, con frecuencia, es motivo de reclamación en sus escritos.

Las mejoras en el SISS y su adecuación a las necesidades de la valoración han sido líneas de mejora permanentes, si bien aún resultan insuficiente para el personal técnico.

Han existido al respecto modificaciones, algunas han sido establecidas a nivel estatal y otras a nivel autonómico. Algunas de las que se ha procedido a su adecuación en el SISS son:

- Los nuevos códigos de discapacidad 5201 y 5202, donde se ha establecido el síndrome malformativo congénito por talidomida y coincidente con la talidomida respectivamente.
- La inclusión de un área de observaciones en el baremo de movilidad reducida, donde el técnico correspondiente puede realizar la justificación de la puntuación otorgada.
- Se ha añadido una casilla para marcar si ha sido o no víctima de violencia de género.

RETOS

Son muchas las mejoras a realizar en el SISS para poder responder a las necesidades y a las demandas concretas de las personas usuarias y profesionales que lo usan.

En el sistema de codificación aún no existe la posibilidad de codificar como *“no valorable”* aquellas patologías crónicas que por un motivo u otro, en ese momento y según la normativa vigente, no es posible valorar. Para estos casos existe el código de *“proceso agudo no valorable”*, *“desconocido”* o *“sin discapacidad”* y en la casilla de porcentaje se le atribuye un 0%, siendo esta información no fidedigna con la realidad, ya que se desconoce el porcentaje que pudiese tener por ser un *“proceso no valorable”*.

Otra mejora importante es posibilitar que las y los profesionales puedan archivar escaneados los informes especializados ajenos a la administración y aquellos de importancia para justificar la valoración emitida, creando así un expediente virtual con toda la información de las personas con discapacidad.

Actividad 1.3. Se implantará la "clasificación" tanto en el proceso de valoración del grado de discapacidad como en las posibles revisiones, detectando, con anterioridad a las citas, aquellos expedientes referidos a personas que no se considera necesario valorar, como por ejemplo: procesos agudos, expedientes cuyas patologías no han sido debidamente diagnosticadas y tratadas, deficiencias o patologías que no son valorables o que no tienen posibilidad de llegar al 33%. También será necesario para detectar aquellos expedientes que sea posible resolver sin citación y personas o situaciones que no necesariamente han de ser valoradas por los tres profesionales.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En este aspecto se ha avanzado a través de un grupo de personas expertas coordinadas por la DGPD que ha trabajado en un sistema de clasificación común para todos los CVO. El propósito de la clasificación de solicitudes es mejorar la eficiencia del proceso y la atención a las personas usuarias. En 2014, la DGPD llevó a cabo una serie de instrucciones:

- La número 1/2014 de 2 de julio donde establecía la necesidad de valoración o no por parte del personal técnico en trabajo social, tras la valoración previa de los otros dos perfiles técnicos, componentes del EVO, en función del porcentaje de discapacidad que alcanzase. En esta misma instrucción se estableció la posibilidad de valoración no presencial de aquellas personas que aportasen información que acreditase un grado de discapacidad superior al 75% y tuviesen dificultad para desplazarse a reconocimiento en el CVO.
- La número 2/2014 de 15 de julio, establece un sistema de clasificación para determinar la pertinencia de citación según la valoración técnica, ya que habría personas a quienes sólo tendría que valorar un/a profesional técnico en medicina y/o psicología y posteriormente un/a profesional del trabajo social, si fuese el caso. La clasificación también establece si procede o no la citación en función de la posibilidad de valoración en relación al momento de evolución del proceso patológico, de la no existencia de diagnóstico o de la no finalización de todas las medidas terapéuticas oportunas.

El sistema de clasificación establecido no cumplió los objetivos previstos, solicitando algunas direcciones de los CVO la simplificación del proceso propuesto, estando actualmente pendiente de revisión y simplificación por parte de la DGPD.

En este sentido, el CVO de Sevilla realizó un estudio en 2015 para evidenciar si era más eficiente la clasificación general del CVO o a través de cada EVO.

Aunque el estudio presenta algunas dificultades metodológicas, se apuntan áreas de mejoras organizativas en los CVO. Por ejemplo, la reducción de las distintas cargas de trabajo a través de un nuevo

estudio sobre los pesos y tareas de cada uno de los perfiles profesionales, especialmente en el área técnica.

Por otro lado, en los últimos dos años se ha ido incrementando el número de solicitudes resueltas sin necesidad de citar, alcanzando las 17.429 solicitudes durante el AG 2016.

RETOS

Se deberán resolver las dificultades técnicas y/o legales que impiden actualmente desestimar una solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad, cuando las secuelas de las enfermedades que la persona usuaria alega están muy por debajo del 33%, mínimo exigido para el reconocimiento de la discapacidad.



Objetivo específico 2. Implantar la consulta del DIRAYA que necesita el EVO

Actividad 2.1. Se iniciarán las gestiones necesarias para la implantación y uso de la herramienta DIRAYA.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Como fruto del trabajo de coordinación con el Servicio Andaluz de Salud (SAS) se ha implantado en todos los CVO el acceso a la historia de salud única (HSU) en la plataforma DIRAYA del SAS. Para su uso eficaz, se ha procedido a impartir cursos sobre su manejo entre el personal de los centros a los que se le han dado credenciales para acceder a dicha HSU, previa autorización de la persona usuaria que deberá prestar su consentimiento.

El acceso a DIRAYA ha sido uno de los objetivos incluidos en los acuerdos de gestión de los dos últimos años, finalizándose el segundo año con un acceso completo a esta plataforma de todo el personal técnico de los CVO de Andalucía.

Los y las profesionales han ido instaurándolo en su quehacer diario en función de sus necesidades, incorporándolo como una herramienta más de trabajo, con la que se evita a la persona usuaria desplazamientos innecesarios y agilizando, así mismo, todo el proceso de resolución.

RETOS

Tras la incorporación de la consulta de la HSU a través de la plataforma DIRAYA se ha detectado la falta de acceso a determinados recursos.

Entre las mejoras necesarias se identifican:

- Acceso amplio a consultas de salud mental.
- Acceso a las pruebas de imágenes, ya que en la actualidad sólo está disponible el acceso a los informes emitidos por especialistas en radiodiagnóstico en determinadas pruebas como resonancia magnética, tomografía computerizada, ecografía. Tampoco se puede acceder a la mayoría de las radiografías básicas, en las que no se suele emitir informe por parte de dicho servicio.



Objetivo específico 3. Mejorar los procesos y procedimientos de los CVO

Actividad 3.1. Diseñar o revisar y mejorar los procesos de los CVO.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Desde la DGPD se ha llevado a cabo la creación de grupos de trabajo con vistas a revisar y, en algunos casos, elaborar los procesos claves, de manera que unifique los criterios en todos los CVO de Andalucía. En 2015 y 2016 se han editado y difundido en la página web de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales el Proceso de Información, Orientación y Asesoramiento (PIOA) y el Proceso de Valoración de la Discapacidad (PVAL). En los siguientes enlaces están disponibles ambos procesos:

- http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/proceso_informacion_orientacion_asesoramiento_cvo_mar2015.pdf
- http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/proceso_de_valoracion_marzo_2016.pdf

Los CVO de Jaén y Sevilla elaboraron dentro de su pilotaje para la acreditación por la Agencia de Calidad Sanitaria Andaluza (ACSA) una identificación de todos los procesos, estableciendo un mapa de los mismos.

RETOS

Se debe continuar en esta línea para revisar y elaborar los procesos claves de los CVO de Andalucía. El modelo de mapa elaborado por los CVO de Jaén y Sevilla podría ser la base para identificar cuáles serían los procesos principales para los que sería necesario realizar una revisión y descripción, unificándose los criterios de calidad en el territorio andaluz.

Actividad 3.2. Identificación e implantación de áreas de mejora detectadas.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Todos los CVO de Andalucía han llevado a cabo la identificación e implantación de áreas de mejora tras analizar sus acuerdos de gestión, estudiar los resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias, el libro de hojas de quejas y reclamaciones y el buzón de sugerencias.

Los CVO de Jaén y Sevilla son los que más han trabajado este tema. A propósito del proceso de certificación de calidad realizado a través de la ACSA han establecido múltiples áreas de mejoras con objetivos concretos. En el CVO de Sevilla ha conseguido 38 de las 39 áreas de mejoras que ha registrado durante su acreditación, la mayoría de ellas relacionadas con la persona usuaria.

En la siguiente tabla se muestran ejemplos de áreas de mejora detectadas y acciones de mejora ejecutadas por el CVO de Jaén. Esta información está publicada en su memoria 2015, que se puede consultar en el siguiente enlace http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/cvo_jaen_memoria_actividades_2015.pdf.

Área de Mejora	Acción de mejora ejecutada
Disponer de información adaptada a personas con discapacidad sensorial y de otras nacionalidades	Protocolo de acceso a la información
	Traducción de documentos informativos a braille, inglés, francés y árabe
Identificar los procesos estratégicos y de soporte del CVO	Elaboración del mapa de procesos
Identificar las responsabilidades de los puestos de trabajo del CVO	Redacción de un documento con las responsabilidades de cada puesto de trabajo en función de las especiales competencias del centro
Mejorar la comunicación y transmisión de mensajes en la relación profesional y personas usuarias	Realización de una Guía de Estilo de Comunicación en el centro
Definir actuaciones de formación para los profesionales	Elaboración de un estudio de necesidades formativas con relación a cada puesto de trabajo
	Elaboración de un Plan de Formación
	Designación como responsable de esta área a los profesionales con titulación en pedagogía
Inventariar todas las dependencias del centro	Realización del inventario de los espacios
	Inventario actualizado con las especificaciones técnicas de los equipos
	Inventario de documentos con datos de carácter personal
	Inventario de archivos con datos de carácter personal
Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos técnicos	Definición de los procesos y elaboración del protocolo y registros
Plan de mantenimiento preventivo de los equipos técnicos	Registro de revisiones y actividades
Evaluación de prevención y riesgo	Plan de Emergencia
	Planificación Preventiva
Verificación del cumplimiento de la LOPD	Auditoría sobre las exigencias de la Ley de Protección de Datos
Mejorar la respuesta en la acreditación de necesidad de tercera persona para el complemento de las PNC	Protocolo de coordinación con el SAAD, S. Pensiones y CVO
Déficit los contenidos y organización de los servicios de información	Realización de un Protocolo de organización y funcionamiento de los procesos de información, orientación y asesoramiento

RETOS

Es necesaria la implicación de todo el personal de los CVO en la mejora continua de los centros, logrando mejores resultados para la ciudadanía en general y las personas con discapacidad en particular.

Es un reto que todos los CVO puedan dedicar una parte de su tiempo a reflexionar sobre posibles mejoras.



Objetivo específico 4. Introducir mejoras en la sostenibilidad y uso responsable de los recursos

Actividad 4.1. Se adoptarán las medidas necesarias para corregir las desviaciones en la gestión presupuestaria.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

- Los CVO han tomado conciencia de las necesidades de mejorar su eficiencia. Para ello, algunos de estos centros han implementado una serie de medidas relacionadas con los objetivos que se plasmaron en los AG.
- Todos los CVO han disminuido desde 2014 las salidas a domicilio, reduciendo así los costes directos e indirectos.
- En relación al descenso del número de valoraciones a domicilio se han visto incrementadas las valoraciones no presenciales, en base a la Instrucción 1/2014 de la DGPD, evitándose por tanto los desplazamientos innecesarios de estas personas, todas ellas con discapacidades superiores al 75%.
- Igualmente, algunos CVO han empezado a digitalizar expedientes, comenzando con aquellos expedientes que son trasladados a otros CVO de Andalucía o van a ser remitidos a otras Comunidades Autónomas. Los expedientes se envían al CVO solicitante por correo electrónico en formato pdf digitalizado, con las garantías oportunas para ello. Con esto se reduce el gasto que conllevan las fotocopias, el correo ordinario y la ocupación de espacio de los mismos. Además, se agiliza todo el proceso en beneficio de las personas solicitantes.
- En algunos centros se han eliminado los dispensadores con agua embotellada, cambiándose a dispensadores de agua de la red pública.
- Se ha llevado a cabo un cambio en las impresoras de los CVO, reduciéndose en número (éstas son compartidas entre varios equipos técnicos) y utilizando la impresión a doble hoja de los dictámenes técnicos, lo que conlleva un ahorro en papelería.
- En el último trimestre de 2016, la DGPD ha solicitado a todos los CVO que aporten un informe presupuestario para el 2017 con vistas a seguir implicando a los mismos en su gestión presupuestaria.

RETOS

Se ha conseguido que los CVO conozcan todos sus gastos y elaboren un informe presupuestario para el 2017. Es necesario que, en base a esta información, se lleven a cabo acciones con vistas a mejorar la eficiencia.

Todas las personas responsables de los CVO deben implicarse en esta labor. No obstante, muchos centros tienen delegada la gestión económica del CVO en su Delegación Territorial y ven poco margen para esta iniciativa.



Objetivo específico 5. Implantación de un sistema de gestión por objetivos por cada centro

Actividad 5.1. Se elaborarán y aprobarán los acuerdos de gestión entre la Dirección General de Personas con Discapacidad y cada uno de los CVO de Andalucía.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el periodo de vigencia del Plan se han elaborado, desarrollado y evaluado dos AG en cada uno de los nueve CVO.

Estos AG fueron firmados por el director general de personas con discapacidad, la directora del PLACEVO, la dirección del CVO y la delegación territorial correspondiente. Dichos AG fueron un instrumento para mejorar la efectividad de los compromisos recogidos en el PLACEVO, todo ello orientado a hacer posible el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad usuarias de los CVO.

El primer AG tuvo vigencia durante el período comprendido entre julio 2014 y junio de 2015, en él se establecieron objetivos comunes a todos los CVO y otros más específicos en función de la organización previa del CVO.

Los objetivos se agruparon en tres líneas de trabajo, coherentes con los objetivos de mejora del PLACEVO:

- Atención a la ciudadanía.
- Desarrollo profesional y competencial.
- Eficiencia de la organización.

La tabla siguiente resume los objetivos agrupados por línea de trabajo comunes a todos los CVO en el primer AG.

Línea de trabajo 1ª: Atención a la ciudadanía

Mejorar la coordinación con profesionales del trabajo social externos a los CVO.

Recabar información sobre la satisfacción de las personas usuarias, a través de una encuesta propuesta por la DGPD.

Conocer la opinión de las personas usuarias, a través de sus reclamaciones y sugerencias.

Divulgar el documento informativo sobre el CVO y la discapacidad, que a tal fin le proporcione la DGPD a través de los siguientes medios:

- Tablón de anuncios en sala de espera.
- Mostrador de recepción del CVO.
- Servicio de información del centro.
- Servicio de información de la delegación territorial.
- Centros de salud de la provincia.
- Servicio sociales comunitarios.

Diseñar un procedimiento para mejorar el conocimiento por parte de las personas usuarias de los medios de información disponibles en el CVO para facilitar una información personalizada y adecuada.

Incrementar el porcentaje de trámites y/o solicitudes registradas en SISS que hayan sido presentadas a través de la oficina virtual.

Línea de trabajo 2ª: Desarrollo profesional y competencial

Participar en los grupos de expertas/os propuestos por la DGPD para unificar criterios de valoración.

Participar en los grupos de trabajo que revisarán y desarrollarán los procesos más importantes de los CVO.

Actualizar los datos del personal de los CVO para la incorporación a la red de profesionales con soporte informático (espacio colaborativo).

Participar en actividades formativas coherentes con la misión del CVO y las necesidades de sus profesionales.

Línea de trabajo 3ª: Eficiencia de la organización

Optimizar el proceso de valoración de la discapacidad mediante diferentes acciones siendo las comunes dos: grabación de las solicitudes en SISS en las siguientes 24 horas a su entrada en los centros e implantar la clasificación de los expedientes tanto en el proceso de valoración del grado de discapacidad como en las posibles revisiones, estableciendo prioridades de atención, incluyendo aquellos casos en los que no es necesario valoración presencial.

Utilizar la herramienta DIRAYA, una vez que esté disponible su consulta.

Facilitar al personal del CVO la formación necesaria para utilizar DIRAYA.

Seleccionar al menos 1 área de mejora sobre la que el CVO debe actuar, de entre las incluidas en el análisis de situación del Plan, relativas a la resolución de determinados procedimientos o aspectos de los mismos.

Proponer al menos una medida que ayude a la mejora de la eficiencia económica del centro.

Reducir la demora en la resolución de expedientes, tomando como referencia la información de los indicadores de gestión del Centro en 2013.

El segundo AG llevado a cabo fue más individualizado, con más peculiaridades según la organización del centro. Si bien, aquellos objetivos esenciales y acordes con el Plan de mejora que no se habían alcanzado de una manera satisfactoria en 2014-2015, se mantuvieron en el siguiente AG.

RETOS

El acuerdo de gestión entre la administración pública y un centro propio que presta servicios a la ciudadanía viene siendo utilizado en la atención sanitaria desde hace años. Esta metodología se ha intentado trasladar a los servicios sociales. En el caso de los CVO se ha implicado al personal directivo de los mismos desde la DGPD y su Delegación Territorial, siendo la dirección de los CVO quién ha trasladado dichos AG a sus centros.

A diferencia de los AG establecidos en salud, aquí no existe una asignación de incentivos al centro y a sus profesionales, en función del grado de cumplimiento de los objetivos.

El AG se ha evidenciado como un instrumento para implantar estrategias generales en cada centro. No obstante, es necesario seguir trabajando en fórmulas que incentiven e impliquen a todo el personal de los CVO y no solo a las direcciones.



Objetivo específico 6. Mejorar los tiempos de respuesta a la ciudadanía

Actividad 6.1. Implantación de las medidas de organización precisas que permitan la reducción de la demora de resolución de expedientes.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Tanto a nivel de los CVO como desde la DGPD, se ha trabajado en diversas estrategias para reducir la demora en la resolución de solicitudes por parte de las personas usuarias de dichos centros.

Una de las primeras actuaciones fue introducir estas actividades como parte de los objetivos comunes en los primeros AG que los CVO y la DGPD firmaron.

Para ello, la DGPD elaboró en el segundo semestre de 2014 unas instrucciones encaminadas a unificar formas de trabajo en los CVO, estableciendo una serie de actuaciones con vistas a mejorar la eficacia y eficiencia de los centros.

En la primera instrucción 1/2014, de 2 de julio se establecía la posibilidad de que la persona usuaria que fuese citada a reconocimiento, fuese atendida en función de las patologías alegadas por un/a profesional en medicina y/o psicología, y tras su valoración, en función del grado de discapacidad alcanzado, procediese o no a la valoración por parte del asesor técnico en trabajo social. De esta manera, ante la falta de equipos completos en algunos CVO, se ajustaban las citas para equipos que no contaban con los tres técnicos. Así, el trabajador social no siempre tendría que atender a todas las personas citadas que acuden a reconocimiento y dispondría de mayor tiempo para resolver otras tareas.

Esta medida evita muchos reconocimientos y elaboración de dictámenes técnicos que no tienen repercusión en la resolución del expediente, agilizando los trámites y los tiempos de respuesta.

Otra medida que recogía esta instrucción era la posibilidad de resolver, sin necesidad de citar en el CVO, aquellas solicitudes de reconocimiento de grado de discapacidad que documentasen fehacientemente un grado de discapacidad igual o superior al 75%.

En la segunda instrucción, 2/2014, de 15 de julio se establecieron una serie de actuaciones que han mejorado la demora en los tiempos de resolución de los expedientes más sensibles y que suelen requerir cierta premura.

Otra actuación incluida en esta segunda instrucción fue dictar unas normas para la clasificación de expediente con vistas a que se citasen sólo por aquel perfil profesional pertinente en función de las

patologías alegadas, mediante la documentación aportada.

Asimismo, se estableció que aquellas patologías que, en función de la documentación facilitada, se estimase que no pudiesen ser valoradas según la normativa vigente, se resolviesen como “*Proceso no valorable*”, emitiéndose resolución en este sentido para las siguientes situaciones:

- Patología aguda y/o en evolución.
- Cuando no se haya establecido aún el diagnóstico.
- En los casos en que no se hayan completado las medidas terapéuticas y/o rehabilitadoras pertinentes.

La aplicación de esta instrucción ha supuesto una reducción en el tiempo de resolución de estos expedientes no valorables.

Además de las actuaciones relacionadas con las instrucciones referidas, desde los CVO se han implantado también otras medidas para la reducción en la demora de resolución de los expedientes.

En el CVO de Sevilla, desde 2014, ante la carencia de personal administrativo, el personal técnico asumió de manera temporal ciertas funciones administrativas, imprimiendo la resolución, el dictamen técnico-facultativo y el certificado de discapacidad de todas las actas, ya que existía un atraso en este paso del procedimiento que repercutía en la finalización del mismo.

A pesar de todas estas medidas, la demora en resolución de expedientes ha empeorado en los tres últimos años de manera considerable. En 2013, el 80,2% de las solicitudes de reconocimiento de grado de discapacidad, reclamaciones, revisiones a instancia de parte y revisiones de oficio se realizaban antes de los 6 meses. A 31 de diciembre de 2016 esta cifra ha descendido a 62,5%. Esto se debe fundamentalmente a un aumento en el número de solicitudes que no se ha visto correspondido con una reestructuración que adecue los perfiles profesionales, las funciones y cargas de trabajo de los diferentes centros, especialmente en el área administrativa.

El año anterior al inicio del Plan (2013), el número de solicitudes totales en Andalucía fue de 68.972. El último año del mismo (2016), fueron 81.297, lo que supone un incremento del 17,86%.

RETOS

Con las intervenciones descritas no se ha reducido el tiempo de respuesta, por lo que se debe buscar otras posibles causas y actuar en consecuencia sobre ellas.

Una de las causas ya identificadas es la estabilidad del personal de administración en las plazas previstas según la vigente RPT.

Actividad 6.2. Optimización de la ratio de personas valoradas por CVO y día.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Las citaciones para reconocimiento de personas fueron establecidas en un mínimo de 10 diarias por cada EVO en la instrucción de 25 de octubre de 2012 de la DGPD. Sin embargo, por diversas razones este número no se alcanza, siendo la media en Andalucía de 5.34 por día y EVO. La instrucción 1/2014 de alguna manera “aligeró” el número de solicitudes gestionadas por el equipo en su conjunto y especialmente, se enfocó a reducir el número de valoraciones que debe realizar el o la profesional de trabajo social.

Una de las actuaciones que se han mantenido en los dos AG fue la de reducir el absentismo en las citaciones para valoración. Algunos centros han implementado actuaciones proactivas, más allá de los SMS recordatorios que se habían establecido con anterioridad al Plan. La incidencia de todas ellas no ha alcanzado las expectativas previstas aunque sí se ha reducido de un 18% en 2013 a un 15% en 2016.

No ha habido actuaciones ni se han explicitado criterios, en relación al número de personas que deben ser valoradas cada día por cada equipo.

RETOS

Aumentar el número de personas atendidas en sus necesidades de valoración o de información, orientación o asesoramiento es un objetivo que puede conseguirse con criterios sobre el estándar óptimo de personas atendidas por equipo, ajustando por tipos de valoración.



Objetivo específico 7. Dar transparencia a la gestión de cada centro

Actividad 7.1. Publicación periódica en la Web de indicadores de actividad y calidad de cada uno de los CVO.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

No se ha realizado ningún tipo de publicación en la Web de los indicadores de actividad de cada uno de los CVO.

Se ha llevado a cabo desde la DGPD la publicación en la Web de los resultados obtenidos tras la realización de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias de los CVO llevada a cabo en cada uno de estos.

RETOS

Se considera que la publicación de los indicadores se deberá realizar cuando sea posible establecer unas líneas homogéneas entre todos los centros en cuanto a personal, recursos, apoyos externos, etc.



Objetivo específico 8. Establecer una dirección regional del Plan de mejora de los centros de valoración y orientación

Actividad 8.1. Se hará efectiva la designación y publicación del nombramiento de la Dirección del Plan de mejora de los CVO.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Tras el análisis de situación elaborado en la DGPD con el apoyo de un equipo de personas expertas de los distintos CVO se diseñó el PLACEVO 2014-2016 y se nombró una persona que asumía su dirección, publicándose su nombramiento en BOJA n.º 47 de 11 de marzo de 2014. Se puede consultar en el siguiente enlace: <http://juntadeandalucia.es/boja/2014/47/s2.1>.



Objetivo específico 9. Establecer un sistema de priorización de las demandas

Actividad 9.1. Se implantarán criterios de priorización de las solicitudes (Infancia, PNC, empleo, ofertas públicas de empleo, tarjeta de aparcamiento, acceso a guarderías, peticiones de juzgados, acreditación de agravamiento) en las agendas de citación.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Por parte de la DGPD, a través de la Instrucción 2/2014 de 15 de julio, se establecieron unos criterios de priorización de las solicitudes cuya aplicación ha mejorado la demora en los tiempos de los expedientes más sensibles y que suelen requerir cierta premura en su resolución, ya que su tardanza supone un perjuicio de difícil reparación. Se ha establecido una priorización en los siguientes casos:

- Las solicitudes de PNC-I y prestación por hijo/a menor a cargo.
- Ofertas de empleo en todas sus modalidades (ordinario, empleo protegido y empleo público).
- Escolarización (ya sea por agrupación de hermanos, proximidad a domicilio, comedores escolares, escuelas infantiles, etc.).
- Peticiones de juzgados.
- Acreditación de agravamientos.

La instrucción, asimismo establece que, en la medida de las posibilidades del CVO y teniendo en cuenta las características particulares de las personas usuarias (edad muy avanzada, gravedad de la deficiencia, distancia de la localidad de residencia, etc.), se adecuarán los horarios de cita con el objetivo de facilitarles el desplazamiento al centro en las mejores condiciones posibles. Actuaciones que se están llevando a cabo en todos los CVO.

RETOS

Está por desarrollar lo referido a las solicitudes de tarjeta de aparcamiento.



Objetivo específico 10. Evitar las valoraciones presenciales innecesarias

Actividad 10.1. Resolución, sin necesidad de citar y ver a la persona, de aquellas situaciones de valoración de la discapacidad que puedan ser fehacientemente acreditadas.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Esta actividad la han asumido todos los CVO, aunque con distinto grado de implementación.

La DGPD desarrolló una estrategia publicada mediante Instrucción 1/2014, de 2 de julio donde establece para situaciones de grado superior al 75% de discapacidad por deficiencias físicas o psíquicas:

“Efectuada la clasificación correspondiente en las solicitudes de valoración de grado de discapacidad, a fin de agilizar las respuestas a la ciudadanía, de procurar las menores molestias posibles a las personas demandantes y contando con el criterio profesional de la persona valoradora, en los supuestos en los que de la documentación médica o psicológica aportada o consultada a través del DIRAYA, quede constancia fehaciente de que el grado de discapacidad de la persona es superior al 75%, se podrá emitir resolución de grado sin necesidad de valoración presencial. La cuantificación de la valoración se ajustará a la que proceda según tablas de combinación, pudiendo llegar al 100% si las limitaciones son de esa gravedad”.

Esta actuación es aplicable, fundamentalmente, a aquellas personas cuya discapacidad les imposibilite para acudir al CVO, recomendándose que se cite a un familiar para aportar la documentación oportuna para la valoración social y otra documentación que se estime oportuna. Con esta medida, plasmada en los AG se ha conseguido aumentar el número de resoluciones sin necesidad de valoración presencial, pasando de un total de 10.441 resoluciones no presenciales anuales al inicio del PLACEVO a 17.429 al final del mismo.

RETOS

Existe constancia de que no todos los y las profesionales en los diferentes CVO, entienden esta instrucción como una medida de eficiencia. Entre el personal técnico, algunos/as profesionales argumentan que además de la documentación aportada o visualizada en la HSU DIRAYA se debe valorar presencialmente a la persona. Este aspecto debería trabajarse en futuros planes de mejora.

La instrucción no hace referencia alguna al baremo de movilidad reducida ni a la concesión de la tarjeta de aparcamiento, en estos casos. Es necesario clarificar y homogeneizar las actuaciones a llevar a cabo en todos los CVO.

Actividad 10.2. Solicitar informe social de los servicios sociales comunitarios, cuando sea factible, para la valoración de los factores sociales complementarios.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Existe gran sobrecarga de trabajo en los servicios sociales comunitarios de Andalucía, lo que ha hecho inviable la realización de esta actividad. Además, con la disponibilidad de tiempo posibilitada con la puesta en práctica de las instrucciones anteriormente referidas los y las profesionales del trabajo social de los CVO disponen de recursos temporales para hacerlos.

Son pocos los casos en los que el profesional del trabajo social comunitario elabora un informe y se pone en contacto con el CVO. Lo mismo pasa con estos/as profesionales en las áreas hospitalarias.

RETOS

No se solicitan informes sociales a los Servicios Sociales Comunitarios debido a las situaciones descritas anteriormente.

Independientemente de lo anterior, se considera muy necesario mejorar la coordinación con los mismos y compartir la información relevante para la valoración social.



Objetivo específico 11. Favorecer el uso de las TIC en la relación de la ciudadanía con la Administración

Actividad 11.1. Se fomentará la utilización de la oficina virtual para la tramitación de prestaciones.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Tanto desde la DGPD como desde los propios CVO se han realizado, durante el período de vigencia de este Plan, campañas de información y divulgación mediante diferentes medios para fomentar el uso de la oficina virtual (OV) por parte de la ciudadanía, <https://www.oficina.cibs.junta-andalucia.es/igualdadybienestarsocial/oficina/>.

A través de esta OV las personas usuarias pueden realizar:

- Solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad (RGD).
- Solicitud de tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida (TA).
- Solicitud de tarjeta acreditativa del grado de discapacidad (TAGD).

Entre el 01 de noviembre de 2015 y el 31 de octubre de 2016 se realizaron un total de 175.291 solicitudes; sin embargo, sólo 1.163 solicitudes fueron tramitadas por la ciudadanía a través de la OV, lo que supone un 0,66% del total.

En el período anterior el número de solicitudes realizadas a través de la OV fue de algo menos de la mitad, 513 solicitudes.

A pesar de estas campañas de información para el uso de la OV por parte de la ciudadanía, las características de la población mayoritariamente usuaria de los CVO ha hecho que su uso sea muy limitado, aunque se espera que progresivamente irá aumentando conforme las nuevas tecnologías sean más accesibles a toda la ciudadanía y vaya entrando en vigor las medidas que establece la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

RETOS

Facilitar a la población el acceso a las nuevas tecnologías así como simplificar las acciones a través de la OV para que sus ventajas favorezcan su uso.

Actividad 11.2. Se garantizará el acceso de la ciudadanía a su expediente telemáticamente a través de la oficina virtual.

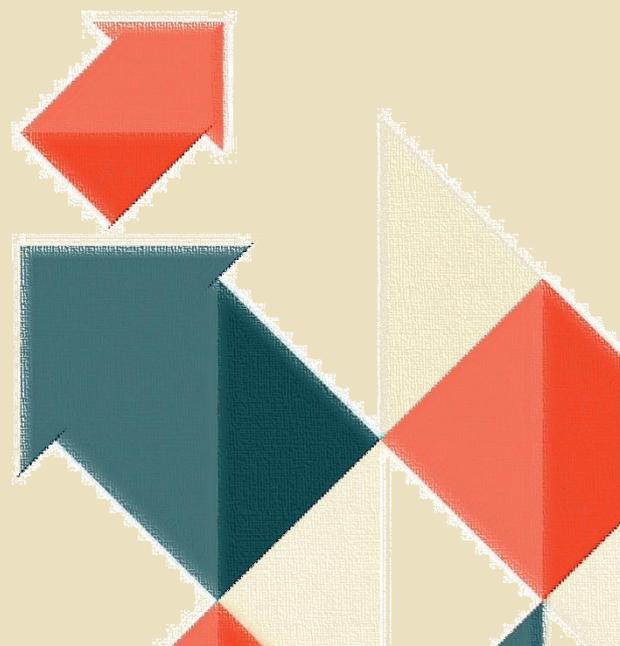
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El escaso uso por parte de la ciudadanía de la oficina virtual ha hecho no prioritaria la medida de que las personas usuarias tengan acceso a su expediente a través de la misma, por lo que no se ha avanzado en este propósito.

RETOS

Una vez que el uso de la OV se instaure más extensamente entre la ciudadanía, como una herramienta más, habrá que plantearse la posibilidad de que sea posible acceder a los expedientes en dicha plataforma. Deberá trabajarse en este sentido, garantizando el acceso a su expediente para aquellas personas que ya acceden a la oficina virtual.

REFLEXIONES PARA LA CONTINUIDAD





REFLEXIONES PARA LA CONTINUIDAD

Para finalizar esta memoria, se apuntan las principales líneas de continuidad para el avance en la mejora de los CVO:

En relación a la **ciudadanía**:

- Mejorar la transparencia y accesibilidad de los CVO a la ciudadanía.
- Establecer un sistema continuo de recogida de información sobre la satisfacción y opinión de las personas usuarias y otros grupos de interés.
- Mejorar los tiempos de respuesta a la ciudadanía en sus necesidades de valoración de la discapacidad.

En relación a los **procesos y la organización de los centros**:

- Continuar el diseño e implantación con la elaboración de procesos y procedimientos homogéneos.
- Impulsar en todos los centros la implementación de los dos procesos desarrollados (PIOA Y PVAL).
- Mejorar la coordinación con los Servicios Sociales Comunitarios y de Salud.
- Posibilitar el acceso a plataformas de información con otros servicios públicos:
 - Con el INSS: a través de su plataforma CEXSIL.
 - Con educación: a través de SENECA.
- Actualizar un sistema de valoración de la aptitud laboral conforme a las propuestas diseñadas tras la formación específica.
- Restablecer las Comisiones Técnicas de Valoración (CTV) para unificación de criterios.
- Actualizar un sistema de clasificación homogéneo tras el análisis del estudio realizado en 2015 por profesionales del CVO de Sevilla.
- Avanzar en el objetivo de eliminación del papel en los CVO, desarrollando las actuaciones y herramientas digitales necesarias que lo posibiliten.

- Aumentar las prestaciones del SISS.

En relación a los y las **profesionales de los CVO:**

- Desarrollar actuaciones que mejoren la implicación del personal en sus CVO aumentando su motivación.
- Aumentar el número de profesionales que acceden a la formación necesaria para su puesto de trabajo.
- Identificar evidencias sobre las características de los puestos de trabajo, comenzando con un estudio de peso y tareas de todos los grupos profesionales de los CVO.



ACSA: Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

AG: Acuerdo de gestión.

ASSDA: Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

CEXSIL: Plataforma del INSS para registro y gestión de la incapacidad permanente.

CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud.

CVO: Centro de Valoración y Orientación.

DGPD: Dirección General de Personas con Discapacidad.

DIRAYA: Sistema de información asistencial para el SAS.

DT: Delegación Territorial.

DTF: Dictamen Técnico Facultativo.

EASP: Escuela Andaluza de Salud Pública.

EVO: Equipo de Valoración y Orientación.

HSU: Historia de Salud Única.

INSS: Instituto Nacional de la Seguridad Social.

IAAP: Instituto Andaluz de Administración Pública.

IMSERSO: Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

OV: Oficina Virtual.

PIOA: Proceso de Información, Orientación y Asesoramiento.

PLACEVO: Plan de Mejora de los Centros de Valoración y Orientación de Andalucía.

PVAL: Proceso de Valoración de la discapacidad.

RPT: Relación de Puestos de Trabajo.

SAS: Servicio Andaluz de Salud.

SIIS: Sistema Integrado de Servicios Sociales.