

PROCESO DE VALORACIÓN

PLAN DE MEJORA DE LOS CENTROS DE
VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN 2014-2016

Marzo de 2016

Grupo experto

Francisco Álvarez Caro. Médico. Centro de Valoración y Orientación de Sevilla.

M^a del Carmen Velarde González. Médica. Centro de Valoración y Orientación de Sevilla.

M^a de los Ángeles Jaramillo Morilla. Trabajadora social. Directora del Centro de Valoración y Orientación de Sevilla.

Catalina Cobo Molina. Psicóloga. Directora del Plan de Mejora de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad de Andalucía.

Grupo colaborador

Isabel Fernández Ruiz. Profesora. Escuela Andaluza de Salud Pública.

Elena Corpas Nogales. Técnica. Escuela Andaluza de Salud Pública.

Grupo revisor

Antonio Ruiz Peña Córdoba. Psicólogo del CVO de Córdoba.

Antonio Sánchez Contreras. Coordinador Técnico del CVO de Jaén.

Jacinto Molina Gil. Médico. Jefe de Servicio de Valoración.

Juan Manuel Muñoz. Director del CVO de Cádiz.

Juan Pedro Morillas. Médico del CVO de Málaga.

M^a Luisa Rojas Delgado. Secretaria Administradora del CVO de Almería.

Natividad Cortes Torres. Directora del CVO de Huelva.

Piedad Hernández Usero. Trabajadora social del CVO de Granada.

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 Y MAQUETACIÓN: *Escuela Andaluza de Salud Pública.*



Este documento se divulga bajo Licencia Creative Commons, por lo que se permite distribuir y comunicar públicamente el documento, bajo las condiciones siguientes:

Reconocimiento — Debe reconocer los créditos del documento de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace del documento).

No comercial — No puede utilizar este documento para fines comerciales.

No obras derivadas — No se permite la generación de documentos derivados a partir de este original.

Índice

Presentación	5
1. Introducción	7
2. ¿Cómo se ha elaborado el proceso de Valoración?	9
3. Conceptos clave	11
4. Personas destinatarias	14
5. Definición del proceso de Valoración	15
5.1 Definición funcional	15
5.2 Responsable del proceso	16
5.3 Límites del proceso	16
6. Principales características de calidad del proceso	17
7. Representación gráfica del proceso	21
8. Profesionales, actividades y elementos de calidad	23
9. Indicadores	43
10. Recomendaciones de mejora	53
11. Documentación consultada	55
12. Significado de las abreviaturas	59

Presentación

La misión fundamental de los Centros de Valoración y Orientación (CVO) es la valoración de la discapacidad y que ésta se realice de acuerdo con criterios de eficacia y uniformidad (homogeneidad) en toda Andalucía, siendo esta una de las principales razones por las que se ha elaborado el presente documento.

La valoración y el reconocimiento de la discapacidad que realizan los CVO tienen para la ciudadanía gran valor, en la medida en que le permite acceder a los beneficios, recursos y servicios establecidos para ella. Es el primer facilitador para el ejercicio de los derechos que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU reconoce a las personas que la presentan.

El desarrollo de este proceso, junto al de Información, Orientación y Asesoramiento, realizado el pasado año, suponen pasos importantes en la mejora de la atención a las personas con discapacidad y sus familias, al clarificar y sistematizar pautas de actuación para las y los profesionales, aportándoles herramientas adecuadas que desde el rigor, mejoren su trabajo.

Esta acción se enmarca en los criterios de excelencia y satisfacción orientados a la ciudadanía recogidos en la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010. La iniciativa de esta Dirección General de Personas con Discapacidad (DGPD), de contar con esta guía para orientar la calidad de las actuaciones de los CVO, responde al propósito recogido en el Plan de Mejora de los CVO 2014-2016 de adecuar la organización de los centros con el fin de mejorar sus resultados en beneficio de las personas con discapacidad y de la ciudadanía en su conjunto.

El compromiso con la calidad y la innovación del conjunto de profesionales de los CVO y de la DGPD impulsará el desarrollo y la mejora de este proceso en cada uno de los CVO de Andalucía.

Gonzalo Rivas Rubiales
Director General de Personas con Discapacidad

1. Introducción

La valoración de la discapacidad es el proceso que la Administración Pública pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los recursos que la sociedad ofrece a estas personas para que vivan con plenitud de derechos o para participar en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

Por lo tanto, la valoración del grado de discapacidad debe ser lo más objetiva y rigurosa posible, dando justa respuesta a la población afectada:

- En primer lugar a la persona solicitante, que tiene derecho a que se le reconozca el grado de discapacidad que le corresponde en aplicación de la norma vigente.
- En segundo lugar, y no menos importante, al colectivo de personas con discapacidad, que tiene derecho a que se destinen los recursos necesarios para aquellas personas que tienen limitaciones significativas y que cumplen con los criterios legales.

Los órganos técnicos competentes para la valoración del grado de discapacidad son los Equipos de Valoración y Orientación (EVO), que cubren esta labor actuando como técnicos independientes al amparo del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (capítulo II, Título II de la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre). Los EVO están compuestos por personal técnico cuyas funciones figuran en el artículo 9 del Decreto 258/2005, de 29 de noviembre, por el que se regulan la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad en Andalucía. El personal de los EVO debe estar exento de todo tipo de interferencias en relación a la aplicación de las normas de valoración de la discapacidad.

Durante el proceso de valoración de la discapacidad, el personal de los CVO debe contar con la colaboración del solicitante, haciéndole saber que ha de facilitar la información real de sus circunstancias (la persona interesada es responsable de la

veracidad de los documentos que presente), solicitando su autorización para acceder a los datos que se encuentren en poder de otras Administraciones.

El propósito principal de este documento es describir el proceso de valoración y proponer orientaciones de buenas prácticas en el ámbito de la legislación vigente, que sirva de guía al conjunto de profesionales de los CVO para la valoración del grado de discapacidad, que es una labor exclusiva de dichos centros y que tiene una repercusión directa sobre la persona con discapacidad en el ámbito personal y sobre la comunidad en el ámbito general.

2. ¿Cómo se ha elaborado el proceso de Valoración?

La valoración es uno de los servicios clave que se prestan a diario en los CVO de Andalucía. Este documento recoge la experiencia y conocimiento de profesionales que llevan a cabo esta tarea, sintetizándola desde un enfoque de metodología de procesos.

Para su descripción se ha constituido un grupo formado por miembros de EVO con perfiles profesionales de la medicina, de la psicología y del trabajo social, con reconocida experiencia en la valoración de la discapacidad en los CVO. Este grupo ha sido apoyado y coordinado por personal de la Escuela Andaluza de Salud Pública, con experiencia en esta metodología. En la fase final se ha contado con el asesoramiento de un grupo de consultores, formado por profesionales de los diferentes CVO de Andalucía, que han revisado el proceso y han hecho aportaciones de mejora.

El trabajo de diseño, llevado a cabo entre julio de 2015 y marzo de 2016, ha estado basado en la recopilación de información, el debate y el consenso a través de sesiones de trabajo presencial y virtual.

3. Conceptos clave

DEFICIENCIA

Según la OMS, es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. También puede definirse como todo aquello que supone un trastorno orgánico que determina una limitación funcional manifestada objetivamente en la vida diaria.

Según la terminología de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), es la exteriorización directa de las consecuencias de la enfermedad y se manifiesta, tanto en los órganos del cuerpo, como en sus funciones (incluidas las psicológicas).

DISCAPACIDAD

Es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social).

La clasificación internacional de la OMS, en la que se basan los baremos actualmente vigentes, define la discapacidad como “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad en la forma, o dentro del margen, que se considera normal para un ser humano”.

EQUIPO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN

Está formado por profesionales de la medicina, la psicología y el trabajo social

conforme a criterios interdisciplinarios. Es el único órgano técnico competente para la valoración del grado de discapacidad.

En el marco del proceso de valoración la responsabilidad del EVO se centra en la valoración de la discapacidad y la determinación de su grado, la revisión del mismo por agravamiento, mejoría o error diagnóstico, la determinación del plazo a partir del cual se podrá instar la revisión del grado, así como otras funciones descritas en el Real Decreto 1971/1999.

VALORACIÓN DE LA LIMITACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA VIDA DIARIA

Consiste en la evaluación o cuantificación de la severidad de las limitaciones para llevar a cabo las actividades de la vida diaria de una persona.

Son sus fundamentos legales:

- Real Decreto 1971/1999 de 23/12/99 (BOE nº 26/1/2000) de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.
- Corrección de errores de 13/3/2000.
- RD 1169/2003 (BOE nº 238 de 4/10/03), por él se modifica el Anexo I del RD 1971/1999.
- RD 1856/2009 (BOE nº 311 de 26/12/09) en él se establecen correcciones terminológicas.
- RD 1364/2012 (BOE nº 245 de 11/10/12) que modifica el RD 1971/1999.

La valoración de las limitaciones para la actividad evalúa diferentes dimensiones de la capacidad humana mediante: valoración médica y valoración psicológica.

o VALORACIÓN MÉDICA

Es el procedimiento para la evaluación de la limitación física y/o sensorial para la actividad de la vida diaria de una persona, originada por deficiencias previsiblemente permanentes, conforme a las normas generales de valoración del grado de discapacidad según la legislación vigente.

o VALORACIÓN PSICOLÓGICA

Es el procedimiento para la evaluación de la limitación psíquica para la actividad de la vida diaria de una persona, originada por deficiencias previsiblemente permanentes, conforme a las normas generales de valoración del grado de discapacidad según la legislación vigente.

VALORACIÓN DE LOS FACTORES SOCIALES

Es el procedimiento para la evaluación de los factores sociales complementarios de una persona, conforme a las normas generales de valoración de la discapacidad establecidas en la legislación vigente.

GRADO DE DISCAPACIDAD

La calificación del grado de discapacidad, expresado en porcentaje, responde a criterios técnicos unificados fijados mediante los baremos descritos en los Anexos del Real Decreto 1971/1999 y desarrollo posterior, siendo objeto de valoración tanto las limitaciones para la actividad que presente la persona como los factores sociales complementarios en su caso.

RESOLUCIÓN DEL GRADO DE DISCAPACIDAD

Acto administrativo de carácter sustantivo, dictado por la persona titular del organismo competente, por el que se deciden todas las cuestiones jurídico-técnicas del expediente y se reconoce el derecho al grado de discapacidad correspondiente.

CERTIFICADO DEL GRADO DE DISCAPACIDAD

Documento de carácter público por el que se acredita la vigencia del grado de discapacidad reconocido en virtud de resolución emitida por el órgano competente, conforme a los baremos vigentes y siguiendo el procedimiento legalmente establecido.

DICTAMEN TÉCNICO-FACULTATIVO

Documento que contiene el listado de códigos de discapacidad, de diagnóstico, etiología valorada y su porcentaje, así como el total de los factores sociales complementarios y el grado de discapacidad reconocido a la persona (cuando sea necesario, contendrá la fecha de provisionalidad del mismo).

4. Personas destinatarias

Solicitantes del reconocimiento del grado de discapacidad o sus representantes legales.

5. Definición del proceso de Valoración

5.1 DEFINICIÓN FUNCIONAL

Conjunto de actividades de los CVO enfocadas a gestionar y responder la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad. Estas actividades se realizan por profesionales cualificados para llevar a cabo la gestión de la solicitud, la valoración de discapacidad y el reconocimiento del grado.

La valoración de la discapacidad se realiza por los EVO conforme a las normas generales establecidas en el capítulo 1 del Anexo I del Real Decreto 1971/1999:

- El proceso patológico a valorar debe haber sido previamente diagnosticado por los organismos competentes, han de haberse aplicado las medidas terapéuticas indicadas y debe estar documentado.
- Las pautas de valoración están basadas en la severidad de las consecuencias de la enfermedad (no en el diagnóstico de la misma) y responden a criterios técnicos unificados, fijados mediante los baremos descritos en el Anexo I del Real Decreto 1971/1999.
- Se valoran sólo deficiencias previsiblemente permanentes, considerándose éstas como las alteraciones orgánicas o funcionales no recuperables (sin posibilidad razonable de restitución o mejoría). En cada capítulo se fija el tiempo mínimo que ha de transcurrir entre el diagnóstico e inicio de tratamiento y el acto de la valoración, así como la provisionalidad del mismo en su caso.
- Las deficiencias permanentes se evaluarán mediante parámetros objetivos, siempre que sea posible. En el caso de que cursen por brotes, se deberán evaluar en los periodos intercríticos.

En cuanto a la gestión administrativa, ésta comprende desde la recepción de la solicitud de grado de discapacidad en el CVO hasta la emisión de la resolución del grado de discapacidad, el certificado de discapacidad y el dictamen técnico-facultativo, pasando por toda la tramitación que ordena la Ley de Procedimiento Administrativo.

El CVO garantiza la calidad técnica de las actuaciones dirigidas a la valoración de la discapacidad en el marco de la normativa vigente y a través del mantenimiento de las competencias técnicas de sus profesionales.

5.2 RESPONSABLE DEL PROCESO

El perfil profesional que actuará como responsable del proceso de valoración será la Dirección del CVO, que trabajará por el desarrollo adecuado del mismo, mantendrá actualizada y accesible la documentación relacionada con el proceso y coordinará las actuaciones para su evaluación y mejora.

5.3 LÍMITES DEL PROCESO

Límites de entrada:

Demanda de valoración del grado de discapacidad realizada por la persona solicitante.

Límites de salida:

Emisión y envío por parte del CVO de los documentos acreditativos del grado de discapacidad reconocido a la persona solicitante: resolución, certificado del grado de discapacidad, dictamen técnico-facultativo que lo fundamenta y tarjeta acreditativa del grado de discapacidad.

Límites marginales:

Están constituidas por aquellas actividades que, aun perteneciendo lógicamente al proceso, no se van a considerar por el excesivo desarrollo documental que requerirían y en aras a la fácil comprensión de este proceso: pensión no contributiva, tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, tarjetas de aparcamiento, dictámenes de aptitud laboral, adaptaciones de tiempo y medios para pruebas selectivas para el acceso a la función pública andaluza, valoración de víctimas de delitos violentos, así como cualquier otra actividad relacionada.

6. Principales características de calidad del proceso

Las siguientes características de calidad son recomendaciones de buena práctica que deben darse en el proceso de valoración en los CVO. Algunas de ellas son transversales al conjunto de actividades del proceso y otras serán específicas para alguna parte del mismo.

ACCESIBILIDAD Y RECEPTIVIDAD DEL SERVICIO

- Ausencia de barreras para personas con limitaciones funcionales.
- Disponibilidad de espacios adecuados para la prestación del servicio.
- Información y difusión suficiente (folletos, página Web, cartelería, teléfono) sobre las condiciones de prestación del servicio (lugar, horarios,...).
- Señalización con información adecuada y comprensible en el CVO para todas las personas, atendiendo a su diversidad.
- Atención a las personas usuarias mediante los sistemas de comunicación adecuados a sus necesidades.
- Acceso de la persona a los datos del propio expediente, directamente o a través de representante legal.

CAPACIDAD EN LA RESPUESTA A PERSONAS USUARIAS

- Respuesta a la solicitud de grado de discapacidad en el menor tiempo posible.
- Tendencia a la atención en un acto único presencial.

COMUNICACIÓN Y TRATO

- Cortesía y respeto.
- No discriminación.
- Intimidad.
- Escucha activa, asertividad y empatía.

CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS A.R.C.O. DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Conocimiento teórico y práctico por parte del personal del CVO de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y del Manual de comportamiento de los Empleados Públicos de la Junta de Andalucía.
- Se garantiza a las personas usuarias los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que les reconoce la LOPD.

COORDINACIÓN

- El conjunto de profesionales y el propio centro enfocarán sus actuaciones de una manera integrada en el sistema público de servicios sociales y en el conjunto de la administración pública. A tal objeto se implantarán los protocolos adecuados para el funcionamiento del CVO y la coordinación con otros servicios.

CONTENIDO DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE DISCAPACIDAD.

- La actuación de los técnicos intervinientes en la valoración debe atenerse de forma rigurosa y veraz a la normativa vigente (Real Decreto 1971/1999, y desarrollo posterior).
- La valoración debe ser adecuada a las necesidades de la persona atendida y debe ser coherente con la petición formulada sin perjuicio de la potestad revisora de la Administración.
- Los recursos y medios facilitados por la administración deben ser los idóneos para responder con garantías a las exigencias técnicas de valoración recogidas en la normativa vigente (Real Decreto 1971/1999 y desarrollo posterior).

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Conocimiento teórico y práctico de la LOPD, que permita su cumplimiento riguroso.
- Conocimiento y respeto exhaustivo del Código de Conducta de los empleados públicos, recogido en el Capítulo VI del Título III de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Conocimiento y aplicación del Manual de Comportamiento de los Empleados Públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Capacidad y conocimiento actualizados sobre la valoración del grado de discapacidad, incluyendo aspectos científicos, técnicos y normativos.
- Conocimiento actualizado y detallado sobre los derechos y enfoques de la atención a las personas con discapacidad.
- Habilidades de comunicación.
- Capacidad y conocimiento para la detección y corrección de errores mediante el procedimiento adecuado.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES

- Análisis periódico de las necesidades de formación de las y los profesionales de los EVO y del personal administrativo.
- Análisis periódico de las demandas de las personas usuarias.
- Análisis periódico de necesidades de recursos humanos y materiales del CVO.

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE CADA PROCEDIMIENTO.

- Cada conjunto de actividades del proceso deberá tener asignada una persona responsable.

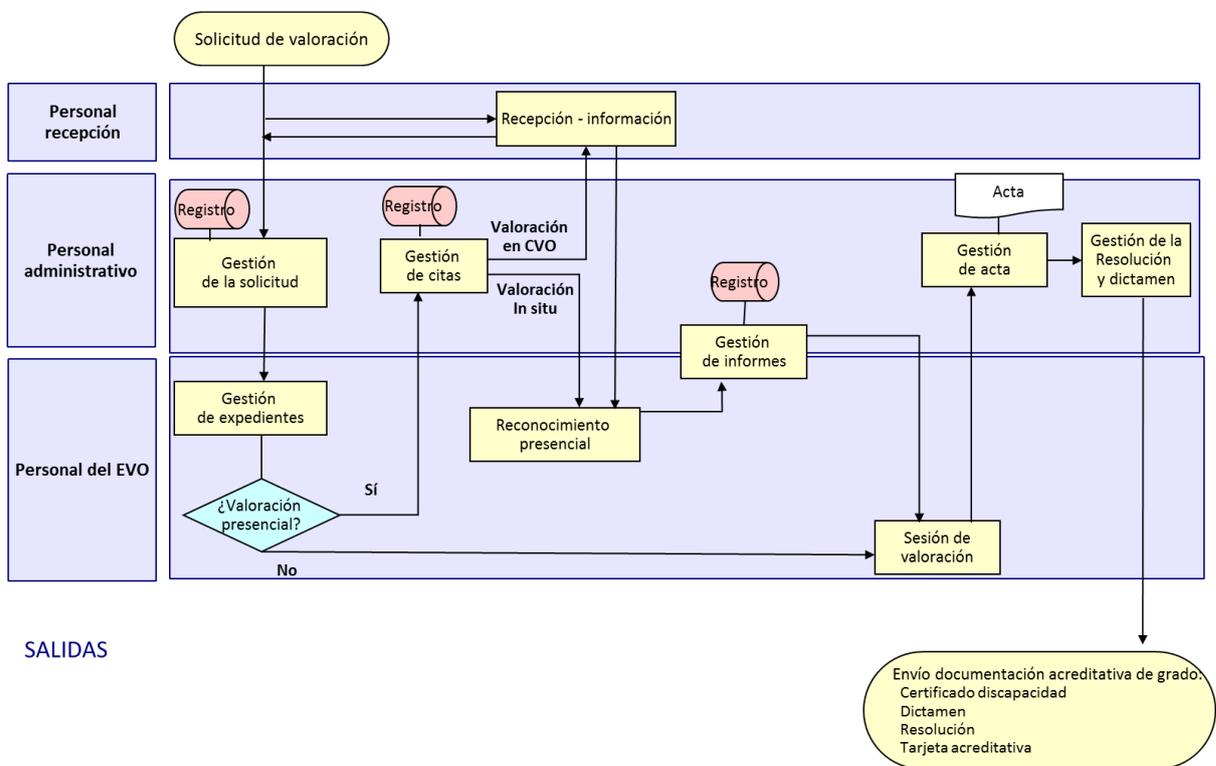
CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

- Existencia de un plan de formación continuada.
- Existencia de un protocolo de prevención de agresiones.
- Existencia de canales de comunicación y otras herramientas para el cuidado del clima laboral en el CVO, que incluya:
 - Un plan de conciliación de la vida familiar y laboral.
 - Un plan de equilibrio de cargas de trabajo.
 - Un plan de fomento del trabajo en equipo.

7. Representación gráfica del proceso

El proceso de valoración de la discapacidad comienza con la solicitud de la misma por parte de una persona. Este proceso requiere la participación de profesionales de recepción, de administración y de personal técnico de valoración, con la realización de actividades secuenciales e interdependientes.

Diagrama de Flujo del Proceso de valoración



El diagrama de flujo recoge, con un nivel medio de detalle, la secuencia de grupos de actividades y tareas que se desarrollan tras la solicitud de la valoración.

Esquemáticamente, estas actividades se resumen y estructuran en la representación gráfica de la siguiente forma:

- Recepción y gestión de la solicitud.
- Gestión de expedientes.
- Gestión de las citas.

- Reconocimiento presencial.
- Gestión de informes.
- Sesión de valoración.
- Gestión del acta.
- Gestión de la resolución y dictamen.

El proceso finaliza con el envío a la persona cuya discapacidad ha sido valorada del certificado de discapacidad, el dictamen técnico facultativo, la resolución y la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad.

8. Profesionales, actividades y elementos de calidad

RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE LA SOLICITUD

Se describen en este apartado las principales actividades y tareas que se llevan a cabo tras la solicitud del reconocimiento. En su mayor parte están realizadas por personal administrativo, con intervención del personal de recepción del centro.

Bajo la denominación de “Recepción y Gestión de la solicitud” se agrupan las actividades de: recepción de la misma, gestión administrativa incluyendo el registro, comprobación y correspondiente subsanación de documentos y, en su caso, la clasificación en función del tipo de valoración que se necesita o la imposibilidad de la misma. En las siguientes tablas se recoge qué se hace en cada uno de los pasos de esta parte del proceso y cuál es la mejor manera de hacerlo desde el punto de vista de la calidad.

PERSONAL DE RECEPCIÓN

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Recepción de la solicitud. Información	<ol style="list-style-type: none">1. Señalización y divulgación informativa clara y accesible sobre lugar, horarios y formas de acceso al servicio.2. Información actualizada y adecuada sobre condiciones precisas para iniciar el proceso de valoración.3. Espacio y disposición que permitan la intimidad necesaria en la interlocución entre la persona usuaria y el personal de recepción.4. Mínima espera para el acceso al servicio.5. Las y los profesionales de recepción usarán un medio de comunicación accesible adaptado a las características de las personas usuarias.6. Ofrecer un trato respetuoso y una escucha activa.7. Competencias profesionales adecuadas y actualizadas para interpretar el tipo de demanda solicitada.8. Sellado y registro de la solicitud en el sistema de información.

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	9. Disponer de un protocolo de derivación de la solicitud de valoración que garantice la continuidad de la atención a la persona usuaria. 10. Realizar la recepción de la demanda garantizando la normativa referida a la protección de datos de carácter personal.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Gestión administrativa de la solicitud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debe disponerse de personal administrativo conveniente en número y competencias para dar respuesta a la demanda. El personal administrativo contará con los conocimientos, habilidades y competencias necesarios para gestionar la diversidad de solicitudes de valoración. 2. Se contará con espacio y material de ofimática adecuados para dar respuesta a las necesidades administrativas que se precisen en la tramitación de la demanda. 3. Las actividades se desarrollarán según un protocolo organizativo de gestión de la solicitud que incluirá los mecanismos de coordinación entre los equipos profesionales que intervengan. 4. Se dispondrá de un protocolo de coordinación con otras entidades públicas para cuando sea necesario. 5. Se realizarán los registros protocolizados por el CVO dentro del respeto a las normas existentes para datos de carácter personal, manteniendo la confidencialidad de los datos, compartiéndolo con otras/os profesionales con la exclusiva finalidad de la prestación del servicio y siempre en el entorno y momento adecuados. 6. Deberá incluirse un rastreo del expediente administrativo desde la apertura del mismo hasta su resolución final, dejando constancia de la fecha de cada trámite y el nombre de la persona responsable del mismo. Este rastreo contribuiría a la mejor custodia y localización del expediente. 7. El personal administrativo velará por la adecuación jurídica de cada una de las solicitudes de demanda de valoración presentadas, adecuándolas a las exigencias de la normativa vigente en cada uno de los casos (menores, plazos administrativos, inmigrantes, documentación, etc.). 8. Una vez registrada la solicitud, se comprobará la documentación aportada. Si se trata de solicitudes de personas con invalidez

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<p>permanente, total, absoluta o gran invalidez, se determinará si sólo precisa la homologación por el RD 1/2013, en cuyo caso, seguirá su procedimiento específico.</p> <p>9. En el caso de que se precise documentación no aportada, ésta será requerida. Cuando no se responda en el plazo administrativo correspondiente, se le tendrá por desistido de su solicitud y se archivará el expediente, previa resolución del procedimiento, conforme a la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p> <p>10. Una vez cumplimentada la documentación se procederá a la informatización de la misma siguiendo la LOPD.</p> <p>11. Posteriormente, se procederá a la clasificación de la solicitud según el procedimiento administrativo que requiera (valoración inicial, revisión a instancia de parte, etc.) y se iniciarán las acciones específicas que requiera.</p> <p>12. Las y los profesionales implicadas/os en esta tarea deben tener conocimientos teóricos y prácticos sobre el procedimiento administrativo, así como las demás competencias técnicas que le sean exigibles por razón del puesto de trabajo que ocupan.</p> <p>13. Durante toda esta actividad, el conjunto de profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.</p>

GESTIÓN TÉCNICA DE EXPEDIENTES: gestión de documentación técnica y determinación del tipo de valoración necesaria

Tras la gestión administrativa de la solicitud, el personal del EVO desarrolla una serie de actividades encaminadas a comprobar que los documentos técnicos con los que se cuenta para realizar la valoración son los adecuados y determinar cuál es el tipo de valoración necesaria.

En las siguientes tablas se recoge qué se hace en cada uno de los pasos de esta parte del proceso y cuál es la mejor manera de hacerlo desde el punto de vista de la calidad.

PERSONAL del EVO

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Gestión de documentación técnica	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="507 1160 1359 1473">1. Una vez que se ha puesto en marcha el procedimiento específico que requiere la solicitud, el personal técnico comprobará que las patologías alegadas cumplen los requisitos previstos en el Real Decreto para que puedan ser valoradas (deben estar diagnosticadas y tratadas con el tiempo mínimo que establezcan los baremos, así como haber realizado todas las medidas terapéuticas posibles). En caso contrario, serán clasificadas como NO VALORABLES y continuarán con el procedimiento específico de estas situaciones, previa comunicación al usuario de los motivos.<li data-bbox="507 1496 1359 1675">2. Si las patologías alegadas son valorables, el personal técnico decidirá si cumple el criterio de valoración NO PRESENCIAL. En este caso, y siempre que la documentación presentada cumpla criterios de fiabilidad y rigor que puedan acreditar su veracidad dentro del marco de la LOPD, se procederá según el protocolo específico.<li data-bbox="507 1697 1359 1798">3. El conjunto de profesionales que participan en este procedimiento deben conocerlo y tener las competencias adecuadas para su realización.<li data-bbox="507 1821 1359 1955">4. Durante toda esta actividad, las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.

PERSONAL del EVO

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Determinación del tipo de valoración	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="504 477 1361 584">1. En aquellos casos que requieran una valoración PRESENCIAL, se iniciará el proceso de clasificación de expedientes y posterior cita para valoración en CVO o en domicilio.<li data-bbox="504 589 1361 696">2. El conjunto de profesionales que participan en este procedimiento deben conocerlo y tener las competencias adecuadas para su realización.<li data-bbox="504 701 1361 864">3. Durante toda esta actividad, las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.

GESTIÓN DE CITAS

Tras la gestión adecuada de los expedientes, las posibilidades del flujo del proceso varían en función de que la persona objeto de la valoración requiera, por sus características y en el marco de las normas vigentes, una valoración de la discapacidad a través de los documentos e información aportados, sin necesidad de reconocimiento valorador, o bien sea preciso realizar este reconocimiento presencialmente.

En el caso de realizarse reconocimiento presencial, las personas solicitantes deberán ser valoradas o bien en su lugar de residencia o en el propio centro de valoración, según sus características y según el criterio técnico. En ambas situaciones, es preciso realizar actividades dirigidas a hacer posible el encuentro entre el equipo de valoración y la persona para realizar un reconocimiento presencial.

Se describen en este apartado las principales actividades y tareas que se llevan a cabo para citar a las personas en el día y hora que se celebrará este reconocimiento por un equipo de valoración concreto en cuya agenda deberá estar integrada esta actividad.

PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Gestión de citas	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="483 1435 1361 1749">1. Las citas se gestionarán en función del orden de entrada de la solicitud en el registro, sin perjuicio del establecimiento de criterios de prioridad que deberán ser resueltos por la coordinación del centro. Serán citadas con prioridad aquellas en las que se compruebe un riesgo social, urgencia laboral, discapacidad en la infancia, situaciones de riesgo socio-sanitario, previsible grado de discapacidad grave, situación de riesgo vital, o situación administrativa de urgencia (procesos administrativos que cursen con plazos que finalicen en breve).<li data-bbox="483 1771 1361 1872">2. Entre las solicitudes no consideradas prioritarias se tendrá en cuenta la edad, de tal forma que personas mayores y niños no sean citados en las primeras horas de la mañana.<li data-bbox="483 1895 1361 2029">3. Otra variable a tener en cuenta en la gestión de las citas será la lejanía del domicilio, no serán citados a primera hora de la mañana las personas que tengan largos trayectos de desplazamiento hasta el CVO.<li data-bbox="483 2051 1361 2074">4. Esta misma limitación de horario se podrá tener en cuenta en

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<p>personas institucionalizadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Las citaciones se realizarán preferentemente por correo. En caso de urgencia podrá ser citada por teléfono. Así mismo, se realizará un recordatorio por SMS. 6. En todo caso, al objeto de reducir las estadísticas de absentismo, sería deseable intentar la citación por cualquier medio que permita tener constancia de que la persona recibe la citación (SMS o llamada de confirmación, por ejemplo). 7. La organización de las citas para valoraciones a domicilio será responsabilidad de la Coordinación del Centro, con la colaboración del EVO asignado para la misma y el personal administrativo que tenga encomendada la tarea de gestión de citas. 8. Anulación de citas tanto para valoración dentro del CVO como fuera de él. <ul style="list-style-type: none"> • Cuando la persona no pueda acudir a la cita ningún día entre la primera citación y el plazo de los tres meses para la caducidad, y desee que se le facilite una cita con fecha posterior a la misma, se le indicará que este extremo no es posible, invitándole a que vuelva a solicitar la valoración cuando esté en condiciones de poder acudir. • En el supuesto de que la persona haya anulado dos citaciones y pida un tercer aplazamiento sin causa justificada, se le informará de que la valoración de la discapacidad está sujeta a un procedimiento administrativo con un plazo para resolver y que la puede volver a solicitar nuevamente cuando se encuentre en condiciones de poder presentarse en el día que se le cite. • En el caso de que la persona haya sido citada por correo en dos ocasiones y se hayan contactado por teléfono con ella previamente, no se volverá a citar, sino que se procederá, respetando los plazos legales (3 MESES), a la caducidad del expediente. • En el supuesto de que la persona comunique vía telefónica o presencial que no puede llegar a su hora de cita, se le advertirá que para poder ser valorada dentro de la franja horaria de su turno, su retraso no podrá ser superior a los 30 minutos. Si la persona considera que le es imposible llegar antes de este margen, se le asignará una cita para otro día, siguiendo el procedimiento habitual. • La persona que desee cambiar el día de su cita será atendida por la persona responsable de la gestión de citas. En el caso de que ésta se encuentre ausente, se derivará al o la trabajador/a social de información que tomará nota de la gestión y trasladará la información a la misma.

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<p>9. La o el profesional del trabajo social deberá llamar a las personas que no han acudido a valoración para conocer el motivo de su falta de asistencia y tenerlo en cuenta para la próxima citación, comunicando estas circunstancias al personal de administración responsable.</p> <p>10. Debe existir un registro de citas lo suficientemente claro y flexible cómo para adecuar las diferentes situaciones que puedan surgir en la gestión de las mismas, intentando disminuir en lo posible el tiempo de espera.</p> <p>11. En las cartas de citación se describirá de forma clara el día y hora de la cita, así como el equipo asignado para la valoración. Igualmente, se informará de la documentación que se debe aportar en el día del reconocimiento: DNI, informes médicos y/o psicológicos del último año, etc. Se comunicará de forma clara la normativa con respecto a la protección de datos y los derechos ARCO. Es recomendable introducir autorizaciones específicas para la obtención de todos los datos sanitarios y sociales de otras administraciones que se precisen para la valoración.</p> <p>12. La carta de cita deberá llegar con tiempo suficiente para que la persona prepare su documentación y su asistencia.</p> <p>13. Cuando se realiza un contacto personal o telefónico con la persona interesada, la/el profesional debe identificarse, manteniendo las conductas de obligado cumplimiento para los empleados públicos y la LOPD. Por otra parte, se debe utilizar un lenguaje accesible para la persona, ofrecer en todo momento un trato respetuoso, empático, utilizando la escucha activa y asegurándonos de que entiende toda la información que se le proporciona.</p> <p>14. El conjunto de profesionales que intervengan en este procedimiento deben conocerlo y adquirir o mejorar, en su caso, las competencias necesarias para su realización.</p> <p>15. El día de la cita, los expedientes serán trasladados por la persona responsable desde la administración del CVO a los EVO correspondientes. Permanecerán en el lugar designado por la Dirección para su custodia.</p> <p>16. Desde la fecha de solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad y la primera cita no debe transcurrir más de 1 mes.</p> <p>17. Durante toda esta actividad, las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.</p>

RECONOCIMIENTO PRESENCIAL

En la mayor parte de las valoraciones de discapacidad es necesario realizar un reconocimiento presencial por el personal técnico competente para ello. Este reconocimiento se realiza bien en el lugar de residencia de la persona, bien en el propio CVO.

Las personas usuarias acuden al CVO en el día y la hora en que han sido citadas, para someterse a un reconocimiento de valoración presencial por parte del personal técnico del EVO. Las y los solicitantes acceden a la recepción del centro y tras ser informados del equipo de valoración que les atenderá, esperan el momento de su reconocimiento en un espacio adecuado para ello. El reconocimiento se produce por una o varias personas integrantes del EVO, según el caso. Las tablas siguientes resumen las actividades y elementos de calidad de esta parte del proceso.

PERSONAL DE RECEPCIÓN Y TÉCNICO

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Recepción de las personas usuarias con cita de valoración y espera para entrevistas	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="501 1397 1361 1682">1. El personal de recepción atenderá a la persona usuaria el día y a la hora de la cita asignada, comprobando su identidad mediante el documento oficial. En el caso de que no se presente en el día y hora prevista, será el personal de recepción quien, siguiendo el protocolo de actuación en estos casos, se dirija a la persona y la derive, bien a la persona coordinadora que intentará buscar la solución más idónea en caso de causa justificada, o bien se le indicará la posibilidad de solicitar una nueva cita.<li data-bbox="501 1697 1361 1944">2. Una vez conocido el equipo valorador que actuará, el personal de recepción indicará de forma clara y precisa el lugar donde deben esperar y la forma en que serán avisados por el personal técnico, así como el ofrecimiento de las ayudas precisas para mayor comodidad durante la espera. Es deseable disponer de un documento informativo para entregar a las personas que acuden con cita de valoración.<li data-bbox="501 1960 1361 2067">3. El personal de recepción transcribirá al sistema informático la información de la llegada de la persona en el equipo correspondiente de forma inmediata.

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Durante el tiempo de espera será el equipo valorador asignado el responsable de que el procedimiento de valoración se lleve a cabo de la forma adecuada y de que el usuario sea valorado por cada uno de los técnicos implicados en su valoración, de acuerdo con el protocolo al respecto. 5. Si durante el tiempo de espera surgiera alguna incidencia técnica que no pudiera ser resuelta por el equipo valorador, será la persona coordinadora quien dará solución al problema. 6. Si durante el tiempo de espera se precisara algún tipo de atención diferente a la de la valoración, la coordinación del centro asumirá esta responsabilidad. 7. El centro dispondrá de espacios accesibles y confortables para facilitar las esperas de las personas usuarias y sus acompañantes. 8. El tiempo de espera desde la inscripción de la llegada del usuario al Centro en el sistema informático y la primera atención por el EVO, no debe ser superior a 15 minutos desde la hora prevista de cita. Se debe atender con prioridad a aquellas personas con conductas disruptivas, inmunodeprimidas, así como cualquier otra situación que se considere urgente o de riesgo.

PERSONAL DEL EVO

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
<p>Entrevista personalizada y cumplimentación de dictámenes: médico, psicológico y social</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Previa comprobación de la identidad de la persona mediante documento oficial, la entrevista se realizará en un despacho cerrado, salvaguardando en todo momento la intimidad de la persona usuaria. Salvo en reconocimientos de personas menores de edad y/o con discapacidad psíquica, la presencia de acompañante será determinado por la/el técnica/o en función de las necesidades de la valoración y los deseos de la persona cuya discapacidad ha sido valorada. 2. Las/os profesionales del EVO deben disponer de todo el expediente de la persona usuaria durante la entrevista, a fin de poder considerar adecuadamente todas las circunstancias del mismo. Es recomendable, en el caso de personas extranjeras de países no comunitarios, comprobar en este momento que consta en el expediente el permiso de residencia en vigor, requiriéndoselo en caso negativo. 3. La valoración de la discapacidad se realizará de acuerdo con la normativa legal vigente, observando todos los términos de la misma.

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<p>4. Para el reconocimiento presencial se dispondrá de los medios materiales necesarios para la realización de la entrevista, las exploraciones físicas y/o psicológicas que se consideren oportunas y adecuadas a la norma, así como los medios técnicos y/o informáticos para dejar registrados los dictámenes.</p> <p>5. El personal del EVO contará con competencias suficientes sobre los protocolos de valoración, con actualización y evidencia científica adecuadas.</p> <p>6. Previa autorización de la persona usuaria, las y los profesionales deben tener acceso a otros datos telemáticos que posean otras administraciones, a fin de poder obtener de forma rápida y eficiente los datos necesarios para la valoración del grado de discapacidad.</p> <p>7. Cada profesional del EVO debe dejar constancia escrita de su juicio técnico tras el análisis de los documentos obrantes en el expediente (incluidos los obtenidos de la HSU) y de los resultados de la entrevista en un Dictamen Técnico, que se adjuntará al expediente y que debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de filiación de la persona usuaria. • Todos los documentos sanitarios y sociales, así como los datos exploratorios, en los que se basará la valoración de la limitación de la actividad de la vida diaria y de los factores sociales, conforme a la legislación vigente, de forma que ésta sea verificable y reproducible. • Las orientaciones psicológicas o médicas que el personal técnico estime relevantes respecto a las limitaciones de la vida diaria valorada, teniendo en cuenta que las mismas no son medidas terapéuticas presentes o futuras, que corresponden al ámbito asistencial sanitario. • La orientación social necesaria en relación con las circunstancias de la persona cuya discapacidad ha sido valorada, conforme al criterio de la o del profesional del trabajo social. • Los códigos vigentes para el tratamiento informatizado de la valoración. • La valoración del grado de discapacidad resultante en aplicación de la legislación vigente. • Se establecerá la provisionalidad del dictamen, en función de la normativa específica y de la modificación previsible de la discapacidad. • Firma y sello de la o del profesional responsable de cada dictamen. <p>8. En caso de revisiones de oficio, si el grado obtenido es menor al que tuviera reconocido anteriormente, se tiene que motivar</p>

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<p>suficientemente en qué limitaciones en la actividad se ha producido la mejoría y en qué ha consistido dicha mejoría.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="523 387 1347 456">9. Desde la hora prevista de cita hasta la terminación de las entrevistas, no deben transcurrir más de 2 horas. <li data-bbox="523 477 1347 613">10. La persona usuaria será tratada con respeto a su dignidad y con la intimidad necesaria en todo el proceso de atención y, especialmente, en el reconocimiento presencial, disponiendo de los espacios y condiciones necesarias para ello. <li data-bbox="523 633 1347 837">11. En todos los casos se respetará la confidencialidad de la información relacionada con las personas usuarias y su proceso de atención. Se dispondrá de las normas y procedimientos que lo garanticen, especialmente en el manejo de información por los miembros del EVO correspondiente. <li data-bbox="523 857 1347 972">12. El centro dispondrá de espacios adecuados para realizar las tareas de valoración en las mejores condiciones de intimidad y confidencialidad para las personas. <li data-bbox="523 992 1347 1128">13. Durante toda esta actividad, las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.

GESTIÓN DE INFORMES: gestión de documentación necesaria para la valoración, solicitada durante la entrevista.

Durante el reconocimiento presencial puede surgir la necesidad de contar con más documentación clínica o social. En las siguientes tablas se recoge qué se hace en cada uno de los pasos de esta parte del proceso y cuál es la mejor manera de hacerlo desde el punto de vista de la calidad.

PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Gestión de informes solicitados (PIT)	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="507 936 1359 1104">1. En los requerimientos de nueva documentación de carácter sanitario o social, los datos solicitados deben ser ajustados a la valoración del grado de discapacidad que se está valorando. No deberán ser incluidos otros datos de carácter personal innecesarios para la valoración.<li data-bbox="507 1126 1359 1193">2. Se debe informar a la persona solicitante de la necesidad de ampliación de documentos y recabar su autorización escrita.<li data-bbox="507 1216 1359 1496">3. En la ampliación de los datos de carácter sanitario se debe intentar, preferentemente, utilizar los servicios de relación instaurados con otras Administraciones Públicas a los que podemos tener acceso de forma inmediata (HSU en DIRAYA) con objeto de no retrasar la valoración y no provocar molestias a la persona. Las administraciones y los distintos servicios deben facilitar este flujo de datos y seguir la normativa con respecto a la protección de datos de carácter personal.<li data-bbox="507 1518 1359 1686">4. En el caso de que esta ampliación de datos no pueda ser resuelta de forma telemática, se utilizará una hoja de petición de informes nominal en la que quedarán recogidos con claridad los datos que precisamos, el servicio al que lo solicitamos y la o el profesional que lo solicita.<li data-bbox="507 1709 1359 1854">5. Deberá presentarse un recibí nominal, que debe firmar la persona usuaria, en el que quede constancia de la petición de la ampliación de informes y en el que se informe de los plazos y la normativa al respecto.<li data-bbox="507 1877 1359 2011">6. Dentro del expediente de la persona deberá ser incluido el recibí firmado y en un lugar visible debe anotarse la situación administrativa en la que se encuentra el expediente para poder ubicarlo en el lugar correspondiente.<li data-bbox="507 2033 1359 2056">7. Esta situación administrativa también será registrada en SISS.

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 315 1361 595">8. Asimismo, puede que del análisis de la documentación obrante en el expediente se advierta la falta de documentación administrativa imprescindible para decidir sobre la valoración final (permiso de residencia, por ejemplo). En este caso, es recomendable que la persona responsable que se determine por cada EVO derive a la persona usuaria al área administrativa antes de que abandone el CVO, para que se le tramite el correspondiente requerimiento de documentación administrativa. <li data-bbox="507 618 1361 719">9. Un/a profesional del EVO deberá ser responsable de la custodia del expediente hasta su devolución al área administrativa en espera de la resolución de la petición. <li data-bbox="507 741 1361 875">10. Los informes aportados, relacionados con la ampliación de datos, serán recogidos en el área de recepción y serán entregados al responsable del área administrativa de esta gestión, que pondrá el expediente en situación de “Reconocimiento” en SISS. <li data-bbox="507 898 1361 1032">11. Las y los profesionales de los EVO revisarán de forma periódica la presencia de expedientes con informes ampliados en los archivos reservados para esta tarea. Cuando esto suceda se resolverá la valoración de la forma establecida. <li data-bbox="507 1055 1361 1267">12. Deberá existir un registro de expedientes pendientes de informe que permita el control de flujo de este procedimiento y que incluya: la fecha de registro de dicha información, la fecha en que pasa a disposición del EVO, la fecha de resolución de la valoración, así como la fecha de archivo por caducidad cuando no se aporta la documentación en el plazo establecido. <li data-bbox="507 1290 1361 1357">13. Todo el procedimiento debe enmarcarse en la normativa con respecto a los datos de carácter personal. <li data-bbox="507 1379 1361 1480">14. Las y los profesionales que intervengan en este proceso deben conocerlo y adquirir las competencias necesarias para su realización. <li data-bbox="507 1503 1361 1603">15. Durante toda esta actividad las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.

SESIÓN DE VALORACIÓN: puesta en común de los dictámenes técnicos (médico, psicológico y social)

Una vez terminados los dictámenes técnicos (médico, psicológico y social), las y los profesionales intervinientes informarán sobre el grado de discapacidad conforme a la normativa vigente.

Las tablas siguientes resumen las actividades y elementos de calidad de esta parte del proceso.

PERSONAL DEL EVO

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Sesión de valoración	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="507 969 1359 1211">1. Para cada persona usuaria, el personal técnico que ha intervenido en la valoración, constituidos en EVO y presidido por la Dirección del Centro, pone en común la estimación de la limitación para la actividad de la vida diaria, física y/o psíquica y/o sensorial y de los factores sociales complementarios, en su caso, procediendo a determinar la valoración final del grado de discapacidad conforme a la normativa vigente.<li data-bbox="507 1234 1359 1339">2. Los datos necesarios de la valoración del grado de discapacidad se codificarán y procesarán a través del sistema informático correspondiente.<li data-bbox="507 1361 1359 1496">3. El documento resultante será firmado por las y los profesionales intervinientes, comprobando su corrección. Finalmente, será incluido en el expediente, para su traslado al área administrativa del CVO.<li data-bbox="507 1518 1359 1552">4. En todo momento se procederá conforme a la LOPD.<li data-bbox="507 1574 1359 1680">5. La totalidad de profesionales que intervengan en este proceso deben conocerlo y adquirir las competencias necesarias para su realización.<li data-bbox="507 1702 1359 1807">6. La persona responsable de las sesiones de valoración será designada a criterio de la dirección del CVO y se encargará de trasladar el expediente a la Administración del Centro.<li data-bbox="507 1830 1359 1886">7. Una vez realizados los dictámenes técnicos, la sesión de valoración debe estar realizada en los 5 días siguientes.<li data-bbox="507 1908 1359 2042">8. Durante toda esta actividad, las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.

GESTIÓN DEL ACTA: elaboración del acta y puesta a la firma de la documentación necesaria.

Un acta es un documento en el que consta el testimonio de las valoraciones que han sido objeto de deliberación en la sesión celebrada por el Equipo de Valoración y Orientación formado por la Dirección o la persona coordinadora del área técnica (presidente/a), un miembro del EVO valorador (secretario/a) y vocales (resto de miembros del EVO valorador) y que siguen el mismo procedimiento administrativo.

La gestión de la acta comprende: elaboración de las actas, puesta a la firma digital de la persona titular de la dirección del centro (certificado del Grado de Discapacidad) y la titular de la Delegación Provincial (resolución del grado de discapacidad), así como emisión del dictamen técnico-facultativo.

Las tablas siguientes resumen las actividades y elementos de calidad de esta parte del proceso.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Gestión del acta	<ol style="list-style-type: none">1. Elaboración del acta de varios expedientes de valoración del grado de discapacidad y su traslado al área administrativa, para continuar con su tramitación.2. Inscripción en el registro de actas a cargo de la persona responsable.3. Puesta a la firma digital por parte de la dirección del centro del certificado del grado de discapacidad en soporte informático oficial.4. Puesta a la firma digital por parte de la Delegación Provincial de la resolución del grado de discapacidad en soporte informático oficial.5. Emisión de los siguientes documentos: dictamen técnico-facultativo, certificado del grado de discapacidad, resolución del grado de discapacidad y tarjeta acreditativa de la misma.6. En todo momento se procederá conforme a la LOPD.7. Las y los profesionales que intervengan en este proceso deben conocerlo y, en su caso, adquirir o mejorar las competencias necesarias para su realización.

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="507 315 1370 349">8. La duración de este procedimiento no debe ser superior a 30 días.<li data-bbox="507 367 1370 501">9. Durante toda esta actividad, las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más reciente.

GESTIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y DICTAMEN: remisión al usuario de la documentación acreditativa del grado de discapacidad y archivo del expediente.

La documentación producida como consecuencia del proceso de valoración y de la decisión definitiva adoptada por el órgano competente respecto del reconocimiento del grado de discapacidad, se remitirá al usuario, dejando constancia de la misma en el expediente.

Las tablas siguientes resumen las actividades y elementos de calidad de esta parte del proceso.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
Gestión de la Resolución y Dictamen	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="507 1115 1359 1249">1. El expediente de cada persona cuya discapacidad ha sido valorada, deberá incluir originales de los siguientes documentos: resolución de reconocimiento del grado de discapacidad, dictamen técnico facultativo y certificado acreditativo del grado de discapacidad.<li data-bbox="507 1272 1359 1373">2. La elaboración, puesta a la firma y emisión de estos documentos será responsabilidad del personal del área administrativa que tenga asignada la función.<li data-bbox="507 1395 1359 1496">3. Entre la fecha de firma del acta de la sesión correspondiente y la fecha de remisión de la documentación a la persona interesada no debe transcurrir más de 10 días.<li data-bbox="507 1518 1359 1664">4. Notificar a la persona interesada por el medio que ésta haya señalado en su solicitud, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, la documentación relativa al reconocimiento del grado de discapacidad.<li data-bbox="507 1686 1359 1854">5. Inscribir en el registro de salida del CVO toda la documentación a cargo de la persona responsable. Es recomendable que esta gestión se realice a través de la plataforma telemática integrada en el sistema de información de gestión de expedientes, al objeto de que quede constancia en el mismo.<li data-bbox="507 1877 1359 1977">6. Los expedientes de las personas cuya discapacidad ha sido valorada deberán ser archivados por el personal que tenga asignada la función, atendiendo a una metodología reconocida.<li data-bbox="507 2000 1359 2089">7. Durante toda esta actividad, las y los profesionales que intervengan en la misma deben velar por mantener el expediente debidamente ordenado: desde el documento más antiguo al más

ACTIVIDAD	Descripción y elementos de calidad
	<p>reciente.</p> <p>8. Todas/os las y los profesionales que intervengan en este proceso deben conocerlo y, en su caso, adquirir o mejorar las competencias necesarias para su realización.</p> <p>9. En todo momento se procederá conforme a la LOPD.</p>

9. Indicadores

Las tablas siguientes describen un conjunto de 9 indicadores que podrían utilizar los CVO para la evaluación del proceso de valoración.

El desarrollo del proceso en los centros y el esfuerzo por la mejora del mismo condicionará, en el futuro, la desaparición de algunos de estos indicadores como herramientas de evaluación y/o la inclusión de otros nuevos para permitir el avance en la calidad de los servicios.

En la definición de cualquier indicador existen tres elementos clave: criterio, indicador y estándar que se refieren a:

- Criterio: es la “norma” de calidad en la que se basa el indicador, lo que se considera “bueno” en términos de calidad.
- Indicador: la medida de calidad de algún aspecto del proceso.
- Estándar: el nivel de calidad que se considera excelente. Es la meta a la que deben tender los centros. Dependiendo de la situación de cada centro, podrán plantearse objetivos temporales inferiores al estándar, para ir acercándose al mismo progresivamente.

Entre los indicadores propuestos pueden existir medidas de porcentajes, promedios e indicadores cualitativos (relacionados con el cumplimiento o no de un criterio, sí/no). En cuanto a la temporalidad de las medidas se propone que estos indicadores se midan una vez al año por lo que los periodos de recogida de la información necesaria y el análisis de cada uno de ellos corresponderá a ese periodo anual.

Nombre	1. Satisfacción con el servicio de valoración recibido
Criterio	Las personas que usen el servicio de valoración de un CVO estarán satisfechas con la atención recibida en el mismo.
Indicador	Grado medio de satisfacción de las personas usuarias del servicio de valoración.
Estándar	El grado medio de satisfacción no será inferior a 8 sobre 10.
Fórmula	<p><u>Numerador</u>: Σ de puntuaciones obtenidas en el ítem de satisfacción global en el cuestionario de satisfacción</p> <p><u>Denominador</u>: Número de personas encuestadas que han acudido al centro para ser valoradas</p>
Información a recoger y descripción	<p>Se analizará el ítem del cuestionario en aquellas personas encuestadas que hayan acudido al centro para ser valoradas.</p> <p>Datos necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Número de personas encuestadas que han acudido al centro para ser valoradas. · Nivel de puntuación del ítem de pregunta sobre satisfacción global con la atención en cada una de las encuestas de personas que han acudido para ser valoradas al centro.
Fuentes de información	Encuesta de satisfacción anual a personas usuarias del CVO.

Nombre	2. Satisfacción con la gestión de citas
Criterio	Las personas que usen el servicio de valoración de un CVO estarán satisfechas con la gestión de citas proporcionada por el centro.
Indicador	Grado medio de satisfacción de las personas usuarias con la gestión de citas.
Estándar	El grado medio de satisfacción no será inferior a 8 sobre 10.
Fórmula	<p><u>Numerador</u>: Σ de puntuaciones obtenidas en el ítem de satisfacción con la gestión de citas</p> <p><u>Denominador</u>: Número de personas encuestadas que han acudido al centro para ser valoradas</p>
Información a recoger y descripción	<p>Se propone incluir un ítem sobre la satisfacción en la gestión de citas en el cuestionario de satisfacción de las personas usuarias del CVO.</p> <p>Datos necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Número de personas encuestadas que han acudido al centro para ser valoradas. · Nivel de puntuación del ítem de pregunta sobre satisfacción con la gestión de citas en cada una de las encuestas de personas que han acudido para ser valoradas al centro.
Fuentes de información	Encuesta de satisfacción anual a personas usuarias del CVO.

Nombre	3. Identificación de profesionales de atención directa
Criterio	Las personas usuarias del servicio de valoración conocerán la identidad de las y los profesionales que les atienden.
Indicador	Porcentaje de profesionales que participan en el proceso de valoración que están correctamente identificados/as.
Estándar	El 100% de las/os profesionales que participan en el proceso de valoración deberán estar identificadas.
Fórmula	<p><u>Numerador</u>: Número de profesionales que participan en el proceso de valoración identificados/as*100</p> <p><u>Denominador</u>: Número total de profesionales que participan en el proceso de valoración</p>
Información a recoger y descripción	<p>En la identificación constará claramente su nombre y puesto, en tamaño de letra y tipo de escritura accesibles para las diferentes características de las personas usuarias.</p> <p>Tanto en el numerador como en el denominador se considerarán las/os profesionales que mantiene contacto con las/os clientes.</p> <p>Se recogerá:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Relación de profesionales que participan en el proceso de valoración. · Verificación de la identificación.
Fuentes de información	<ul style="list-style-type: none"> · Base de datos de profesionales. · Plantilla de verificación de identificación mediante auditoría interna.
Observaciones	En el momento de la atención, se reforzará la identificación escrita verbalmente o empleando un medio accesible para la persona.

Nombre	4. Tiempo de respuesta desde que se presenta la solicitud de valoración hasta que se emite la resolución y dictamen
Criterio	Las respuestas a las demandas de valoración se realizarán dentro del tiempo máximo establecido por Ley.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de valoración que se han resuelto en un tiempo inferior a 6 meses.
Estándar	El 100% de las solicitudes de valoración deben ser resueltas en un tiempo inferior a 6 meses.
Fórmula	<u>Numerador</u> : Número de solicitudes de valoración resueltas en un tiempo inferior a 6 meses * 100 <u>Denominador</u> : Número de solicitudes de valoración
Información a recoger y descripción	<ul style="list-style-type: none"> · Fecha de registro de la solicitud de valoración. · Fecha de registro del envío de la resolución y dictamen. · Número de solicitudes de valoración registradas.
Fuentes de información	SISS

Nombre	5. Tiempo de respuesta desde que se presenta la solicitud de valoración hasta la cita de valoración
Criterio	La cita para la valoración se obtendrá en el menor plazo posible desde su solicitud.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de valoración en los que la cita para la valoración se obtiene en un tiempo inferior a 1 mes desde su solicitud.
Estándar	El 85% de las solicitudes de valoración deben tener cita para la valoración en un tiempo inferior a 1 mes.
Fórmula	<u>Numerador</u> : Número de solicitudes de valoración con cita para la valoración en un tiempo inferior a 1 mes * 100 <u>Denominador</u> : Número de solicitudes de valoración
Información a recoger y descripción	<ul style="list-style-type: none"> · Fecha de registro de la solicitud de valoración. · Fecha en que se realiza la valoración. · Número de solicitudes de valoración registradas.
Fuentes de información	SISS
Observaciones	Se contabilizará como fecha de la cita de valoración la cita inicial otorgada por el CVO, no teniéndose en cuenta los posibles cambios de cita solicitados por las personas usuarias.

Nombre	6. Calidad de la información en los expedientes de valoración recogida en SISS
Criterio	Las/los profesionales deberán registrar en el expediente en SISS todos los datos necesarios para justificar la valoración del grado de discapacidad realizada.
Indicador	Porcentaje de dictámenes de valoración que tienen registrados en SISS toda la información necesaria.
Estándar	El 90% de los dictámenes de valoración tendrán registrados en SISS toda la información necesaria para realizar la valoración.
Fórmula	<u>Numerador</u> : Número de dictámenes de valoración que tienen registrados en SISS toda la información necesaria para realizar la valoración *100 <u>Denominador</u> : Número total de dictámenes de valoración
Información a recoger y descripción	<ul style="list-style-type: none"> · Número de dictámenes de valoración. · Los datos necesarios que se deben incluir en el dictamen de valoración del grado de discapacidad y que deben estar registrados en SISS son: <ul style="list-style-type: none"> – Criterios de inclusión en un determinado capítulo y clase funcional. – Especificación de capítulo, clase y porcentaje que se otorga a cada patología valorada.
Fuentes de información	SISS y auditoría interna.
Observaciones	Cuando se disponga de la lista de chequeo, se incorporará a este indicador como parte de la información a registrar en SISS.

Nombre	7. Calidad científico-técnica de las valoraciones
Criterio	Las valoraciones deben ser realizadas en base a criterios científico-técnicos en el marco de la normativa vigente.
Indicador	Porcentaje de reclamaciones previas en las que el dictamen técnico ha sido congruente con la valoración del dictamen inicial.
Estándar	El 90% de los dictámenes por reclamación deben ser congruentes con la valoración del dictamen inicial.
Fórmula	<p><u>Numerador</u>: Número de dictámenes por reclamación que han sido congruentes con la valoración del dictamen inicial *100</p> <p><u>Denominador</u>: Número total de dictámenes por reclamación</p>
Información a recoger y descripción	<ul style="list-style-type: none"> · Número de dictámenes por reclamación que han sido congruentes con la valoración del dictamen inicial. · Número de dictámenes por reclamación.
Fuentes de información	SISS y auditoría interna.
Observaciones	Se entiende que existe congruencia cuando, en ambos dictámenes, las diversas limitaciones para la actividad valorada se encuentran en la misma clase funcional.

Nombre	8. Competencias de las/os profesionales para el servicio de valoración a través de formación
Criterio	Las y los profesionales de los EVO tendrán competencias técnicas adecuadas y actualizadas para realizar el servicio de valoración.
Indicador	Porcentaje de profesionales de los EVO que reciben formación específica para la valoración.
Estándar	El 90% de las/os profesionales de los EVO recibirán formación en temas técnicos relacionados con la valoración.
Fórmula	<u>Numerador</u> : Número de profesionales de los EVO que reciben formación específica *100 <u>Denominador</u> : Número total de profesionales del servicio de valoración
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> · Relación de profesionales del servicio de valoración. · Número de profesionales del servicio de valoración que han realizado algún tipo de formación específica para la valoración.
Fuentes de información	Registro de formación de profesionales. Base de datos de profesionales.

Nombre	9. Competencias de las/os profesionales para el servicio de valoración a través de los grupos de gestión del conocimiento
Criterio	Las y los profesionales de los EVO tendrán competencias técnicas adecuadas y actualizadas para realizar el servicio de valoración.
Indicador	Porcentaje de profesionales de los EVO que participan en grupos de gestión del conocimiento sobre aspectos específicos de valoración.
Estándar	El 10% de las/os profesionales de los EVO deberán participar en grupos de gestión del conocimiento sobre aspectos específicos de valoración.
Fórmula	<u>Numerador</u> : Número de profesionales de los EVO que participan en grupos de gestión del conocimiento sobre aspectos específicos de valoración *100 <u>Denominador</u> : Número total de profesionales de los EVO
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> · Relación de profesionales de los EVO. · Número de profesionales de los EVO que participan en los grupos de gestión del conocimiento propuestos por la Dirección General de Personas con Discapacidad.
Fuentes de información	Base de datos de profesionales. Dirección General de Personas con Discapacidad.

10. Recomendaciones de mejora

- Crear un documento informativo/divulgativo sobre el proceso de atención durante la valoración presencial.
- Establecer criterios de verificación: lista de chequeo con los elementos esenciales que debe contener cada dictamen médico, psicológico y social.
- Establecer un sistema de llamada de los usuarios en la sala de espera por número, en lugar de usar nombre y apellidos en público.
- Establecer cómo hacer el seguimiento y localización de los expedientes.
- Establecer unos criterios técnicos que determinen en qué casos es necesaria la valoración en el domicilio.
- Establecer criterios técnicos que determinen las valoraciones no presenciales.

11. Documentación consultada

- Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Manual de estándares de Servicios de Información y Asesoramiento. Sevilla, 2015.
- Beltrán Sanz J, Carmona Calvo MA, Carrasco Pérez R, Rivas Zapata MA, Tejedor Panchón F. Guía para una gestión basada en procesos. Instituto Andaluz de Tecnología; 2009. Disponible en:
<http://excelencia.iat.es/files/2012/08/2009.Gesti%C3%B3n-basada-procesos-completa.pdf>.
- Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales. Plan de mejora de los centros de valoración y orientación de Andalucía 2014-2016. Dirección General de Personas con Discapacidad. Disponible en:
http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/cvo_plan_mejora_nov2014.pdf.
- Consejería de Salud Junta de Andalucía. Guía de diseño y mejora continua de Procesos Asistenciales. 1ª ed. Sevilla, 2001. Disponible en:
http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/p_3_p_3_procesos_a_sistenciales_integrados/guia_diseno/guia_diseno_primera.pdf.
- Consejería de Salud Junta de Andalucía. Guía de diseño y mejora continua de Procesos Asistenciales Integrados. 2ª ed. Sevilla, 2009. Disponible en:
http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion_General/p_3_p_3_procesos_asistenciales_integrados/guia_diseno_mejora_procesos?perfil=org.
- Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. II Plan de acción integral para personas con discapacidad de Andalucía. Sevilla, 2011. Disponible en:
http://juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/modules/com.opencms.presentationCIBS/paginas/detalle.jsp?contenido=/Personas_Discapacidad/Planes/II_PAIPDA.

- Dirección General de Personas con Discapacidad. Proceso de información, orientación y asesoramiento. Dirección General de Personas con Discapacidad. Sevilla, 2015. Disponible en: http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/proceso_informacion_orientacion_asesoramiento_cvo_mar2015.pdf.
- Garau J. Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales. Intress: Barcelona; 2005. Disponible en: <http://mago.easp.es/MCAPD/Portals/0/guiaprocesos.pdf>.
- Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad. Resolución aprobada por la Asamblea General 61/106. 76ª sesión plenaria. 13 de diciembre de 2006: <http://www.boe.es/boe/dias/2008/04/21/pdfs/A20648-20659.pdf>.
- Corrección de errores del RD 1971/1999. Boletín Oficial del estado, nº62 (13/3/2000). Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2000/03/13/pdfs/A10297-10304.pdf>.
- Decreto 258/2005, de 29 de noviembre, por el que se regulan la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, nº250 (27/12/2005). Disponible en: <http://juntadeandalucia.es/boja/2005/250/13>.
- Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000 relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. Diario Oficial de la Unión Europea, nº 303 (02/12/2000).
- Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Valoración de las situaciones de minusvalía. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1ª ed. Madrid: 2000. Disponible en: <http://sid.usal.es/idocs/F8/8.1-4569/Valoraciones.pdf>.
- Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las personas con discapacidad en Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, nº45 (17/04/1999). Disponible en: <http://juntadeandalucia.es/boja/1999/45/3>.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Boletín Oficial

del Estado, nº184 (02/08/2011). Disponible en: <http://www.boe.es/>.

- Martínez Martín MI directora técnica. Análisis y evolución de los Centros y Equipos de las Administraciones Públicas que intervienen en la valoración de las distintas situaciones de discapacidad. IMSERSO: 2006. Disponible en: http://www.imserso.es/interpresent3/groups/imserso/documents/binario/informe_cvo.pdf.
- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Boletín Oficial del Estado, nº22 (26/1/2000). Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2000/01/26/pdfs/A03317-03410.pdf>.
- Real Decreto 1169/2003, de 12 de septiembre, por el que se modifica el anexo I del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Boletín Oficial del Estado, nº238 (4/10/2003). Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/10/04/pdfs/A36136-36138.pdf>.
- Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre. Boletín Oficial del Estado, nº311 (26/12/2009). Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/12/26/pdfs/BOE-A-2009-20891.pdf>.
- Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado, nº224 (17/09/2011). Disponible en: <http://www.boe.es/>.
- Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. Boletín Oficial del Estado, nº245 (11/10/2012). Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/10/11/pdfs/BOE-A-2012-12686.pdf>.

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Boletín Oficial del Estado, nº289 (03/12/2013). Disponible en: <http://www.boe.es/>.

12. Significado de las abreviaturas

ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

CIDDM: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.

CVO: Centro de Valoración y Orientación.

DGPD: Dirección General de Personas con Discapacidad.

EVO: Equipo de Valoración y Orientación.

HSU: Historia Sanitaria Única.

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

RD: Real Decreto.

SISS: Sistema Integrado de Servicios Sociales.