

**ANEXO I. CENTROS, SERVICIOS Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO**

1. SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO
  - 1.1. SERVICIOS Y PROGRAMAS
  - 1.2. EL EQUIPO DE PROFESIONALES DE ZONA
  - 1.3. METODOLOGÍA DE TRABAJO
  - 1.4. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA.
2. RELACIÓN DE SERVICIOS ESTRUCTURALES DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO
  - 2.1. SERVICIO DE ACOGIDA Y ATENCIÓN ANTE SITUACIONES DE NECESIDAD SOCIAL
    - 2.1.1. Función básica
    - 2.1.2. Prestaciones
    - 2.1.3. Tareas básicas a desarrollar
    - 2.1.4. Programas estructurales del servicio
      - 2.1.4.1. Programa de Acogida
      - 2.1.4.2. Programa de urgencia social
  - 2.2. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL
    - 2.2.1. Función básica
    - 2.2.2. Prestaciones
    - 2.2.3. Tareas básicas que desarrollar
    - 2.2.4. Programas estructurales del servicio
      - 2.2.4.1. Atención y valoración de las personas en situación de dependencia
      - 2.2.4.2. Promoción de la vida independiente
      - 2.2.4.3. Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras
      - 2.2.4.4. Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios
    - 2.2.5. Programas Instrumentales
      - 2.2.5.1. Programa de atención domiciliaria
      - 2.2.5.2. Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal
      - 2.2.5.3. Programa de apoyo a familiares y personas cuidadoras
      - 2.2.5.4. Programa de teleasistencia
      - 2.2.5.5. Otros programas instrumentales
  - 2.3. SERVICIO DE INCLUSIÓN SOCIAL
    - 2.3.1. Función básica
    - 2.3.2. Prestaciones
    - 2.3.3. Tareas básicas a desarrollar
    - 2.3.4. Programas estructurales
      - 2.3.4.1. Renta valenciana de inclusión
      - 2.3.4.2. Programa de prescripción de itinerarios para la inclusión social
    - 2.3.5. Programas instrumentales
      - 2.3.5.1. Programa de implementación de itinerarios de inclusión social
  - 2.4. SERVICIO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS
    - 2.4.1. Función básica
    - 2.4.2. Prestaciones
    - 2.4.3. Tareas básicas a desarrollar
    - 2.4.4. Programas estructurales del servicio
      - 2.4.4.1. Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar
      - 2.4.4.2. Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad.
      - 2.4.4.3. Programa estructural opcional: atención al desarrollo infantil (ADI).
    - 2.4.5. Programas instrumentales
      - 2.4.5.1. Programa de coordinación socio educativa de colectivos vulnerables
  - 2.5. SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA
    - 2.5.1. Función básica
    - 2.5.2. Prestaciones
    - 2.5.3. Tareas básicas
    - 2.5.4. Programas estructurales
      - 2.5.4.1. Programa de sensibilización y prevención
      - 2.5.4.2. Programa de participación y promoción de la convivencia
      - 2.5.4.3. Programa de promoción del voluntariado social
      - 2.5.4.4. Programa de intervención en espacios vulnerables
    - 2.5.5. Programas instrumentales
      - 2.5.5.1. Programa de promoción de los derechos de la infancia y participación infantil

- 2.6. SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA ESPECÍFICA
  - 2.6.1. Función básica
  - 2.6.2. Prestaciones
  - 2.6.3. Tareas básicas a desarrollar
  - 2.6.4. Programas estructurales
    - 2.6.4.1. Programa de atención a nivel jurídico a la ciudadanía.
    - 2.6.4.2. Programa asesoramiento y, acompañamiento jurídico a equipos profesionales de la atención primaria.
    - 2.6.4.3. Programa de atención especializada a personas migrantes
  - 2.6.5. Programas instrumentales
    - 2.6.5.1. Programa para la igualdad LGTBI
    - 2.6.5.2. Programa de información y atención a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional
    - 2.6.5.3. Programa de asesoramiento a las víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio
- 2.7. UNIDADES DE IGUALDAD
  - 2.7.1 Función básica
  - 2.7.2. Tareas básicas que desarrollar
  - 2.7.3. Programas estructurales
    - 2.7.3.1. Programa para la incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas municipales.
    - 2.7.3.2. Programa de información orientación y asesoramiento personalizado a mujeres 36
    - 2.7.3.3. Programa de prevención de la violencia de género y otras violencias sobre las mujeres 36
    - 2.7.3.4. Planes de Igualdad de las empresas (programa de informes técnicos y asesoramiento a empresas y entidades)
  - 2.7.4. Programas instrumentales
- 3. CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO
  - 3.1. CENTRO SOCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA
    - 3.1.1. Punto de Atención Social Básico.
  - 3.2. CENTRO Y PUNTO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO COMUNITARIO
    - 3.2.1. Centro de Envejecimiento Activo Comunitario (CEA)
    - 3.2.2. Puntos centro de envejecimiento activo comunitario
  - 3.3. ALBERGUE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL
  - 3.4. CENTROS RESIDENCIALES DE CARÁCTER CONVIVENCIAL SIN APOYO: COMUNITARIOS.
  - 3.5. VIVIENDAS COLABORATIVAS

## **1. SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO**

La atención primaria de carácter básico se configura como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y constituye el primer referente de prevención, de protección, y atención a las situaciones de vulnerabilidad, a través de la información, asesoramiento, diagnóstico, pronóstico, intervención, acompañamiento y apoyo a todas las personas que lo requieran, sean cuales sean sus circunstancias a lo largo de su ciclo vital.

Se caracterizan por un modelo de organización y funcionamiento definidos, con carácter universal y plena accesibilidad en la atención, que implanta la atención centrada en la persona, la proximidad a su entorno personal, unidad de convivencia o familia, con enfoque grupal y comunitario, con prestaciones multidisciplinares y polivalentes.

Emplea protocolos de actuación que hacen compatible el carácter generalista de sus intervenciones con una atención individualizada y personalizada, adaptada a las características y las necesidades concretas. Desarrolla funciones y dispone de prestaciones y servicios estructurados. Facilita la derivación a prestaciones específicas o secundarias, realizando un seguimiento de la prescripción realizada.

La atención primaria es una unidad sistémica con dos niveles de actuación, el básico generalista y polivalente y el específico, que se caracteriza por la singularidad de la atención e intervención requerida y ofrecida en función de la naturaleza de las situaciones y de la intensidad de las prestaciones, y que tiene un carácter instrumental respecto del básico.

Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de atención primaria de carácter básico realizan las funciones descritas en la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana en su artículo 17.

## 1.1. SERVICIOS Y PROGRAMAS

La atención primaria de carácter básico se organiza en los siguientes servicios estructurales:

- Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- Servicio de promoción de la autonomía personal.
- Servicio de inclusión social.
- Servicio de prevención e intervención con las familias.
- Servicio de acción comunitaria.
- Servicio de asesoría técnica específica.
- Unidades de igualdad.

Estos servicios conforman una red articulada e integrada funcionalmente, de manera que no pueden ser considerados de forma aislada, ni organizarse en unidades administrativas independientes. Cada uno de ellos desarrolla unos programas estructurales que constituyen los ejes fundamentales de su actuación. Todos estos servicios y programas deben estar implantados en todas las zonas básicas de servicios sociales.

Se podrán ejecutar otros programas que tendrán carácter instrumental y que serán adscritos a los servicios estructurales encargados obligatoriamente de dirigirlos y supervisarlos, ajustándose en todo caso a los objetivos del servicio del cual dependa, y en su desarrollo deberán hacerse efectivos de manera coordinada y sinérgica, con independencia de su forma de financiación, gestión, o su titularidad.

## 1.2. EL EQUIPO DE PROFESIONALES DE ZONA

El personal adscrito a los servicios estructurales de una zona básica constituye el Equipo de Profesionales de Zona, núcleo de intervención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Este equipo está integrado por las personas profesionales del Equipo de Intervención Social, las personas profesionales de apoyo jurídico y administrativo (según ratios de la tabla siguiente) y las personas profesionales de las unidades de igualdad (con ratios detalladas en la descripción del servicio en el apartado 2.7 Unidades de igualdad, del presente anexo).

La dirección de los servicios estructurales de la atención primaria básica corresponderá a la persona coordinadora de zona. La organización interna del equipo pivotará sobre el funcionamiento de las tres comisiones técnicas previstas en el Decreto 38/2020 de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, con carácter preceptivo.

La atención a las personas usuarias será preferentemente presencial, y tendrá lugar, siempre que sea posible, en su propio entorno familiar o social. Consecuentemente, en el desarrollo de los programas, el horario de trabajo de las personas profesionales del equipo tendrá que adecuarse a las necesidades derivadas tanto de la programación de actividades propias de cada programa, como de las actuaciones previstas en los planes personalizados, con independencia del día de la semana y de la hora del día.

Los servicios de la atención primaria básica deberán proveerse, en todo caso, mediante la modalidad de gestión directa. Este personal desarrollará los servicios estructurales descritos en el presente anexo, así como gran parte de sus programas estructurales vinculados.

Los programas instrumentales adscritos a un servicio estructural contarán con personal propio, que desempeñará únicamente las funciones que tenga atribuidas para el desarrollo del programa, manteniendo la dependencia jerárquica con la persona profesional directora del servicio. Estos programas disponen de una ficha específica que detalla sus objetivos y sus ratios de personal. Algunos de ellos podrán ser gestionados por entidades de iniciativa social y deberán ser acreditados de forma expresa.

Los programas instrumentales vinculados directamente a un servicio estructural contarán con personal propio, que desempeñará únicamente las funciones que tenga atribuidas para el desarrollo del programa, si bien deberá coordinarse con las personas profesionales responsables del programa estructural del que dependa. Estos programas disponen de una ficha específica que detalla sus objetivos y sus ratios de personal. Algunos de ellos podrán ser gestionados por entidades de iniciativa social y deberán ser autorizados de forma expresa.

De acuerdo con el artículo 65 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, con objeto de garantizar la calidad en la provisión de las prestaciones, la eficacia y la eficiencia de estas, la proximidad territorial y la cobertura de las necesidades sociales de la zona básica de servicios sociales, se establecen las siguientes ratios mínimas del conjunto de profesionales del equipo de intervención social según su número de habitantes:



FÓRMULA	HABITANTES	T. SOCIAL	PSICOL	EDUC · SOCIAL	TIS	ASES JURÍDIC	ADM	T.S PSIE.S	TOTAL	RATIO LEY
<	5.000	2	0,5	0,5			1	3	4	1.25
Man.singular	2.235	2	0,5	0,5			1	3	4	
Mancomunidad	2.000	1		0,5			0,5	1,5	2	
Mancomunidad	3.600	2	0,5	0,5			1	3	4	
Zona	5.000	2,5	0,5	0,75		0,25	1,5	3,75	5,5	1.50
Mancomunidad	5.000	2,75	0,5	1		0,5	1,5	4,25	6,25	
	7.500	3	1	1		0,25	1,5	5	6,75	
Mancomunidad	7.500	3,5	1	1		0,5	1,5	5,5	7,5	1.75
	10.000	3,5	1	1,25		0,5	2	5,75	8,25	
Mancomunidad	10.000	4	1	1,5		0,5	2,5	6,5	9,5	
	15.000	5	1,5	2		0,75	3	8,5	12,25	
Mancomunidad	15.000	6,5	1,5	2		0,75	3,5	10	14,25	2.00
	20.000	6	1,5	2,5	1	1	4	11	16	
Mancomunidad	20.000	6,5	1,5	2,5	1	1	4	11,5	16,5	
	25.000	7	2	2,5	1	1	5	12,5	18,5	
Mancomunidad	25.000	8	2	3	1	1	5	14	20	2.25
	30.000	9	2	3	1	1	6	15	22	
Mancomunidad	30.000	9,5	2	3	1,5	1	6	16	23	
	35.000	9	2	3	1,5	1,5	7	15,5	24	
Mancomunidad	35.000	10	2	3	1,5	1,5	7	16,5	25	2.50
	40.000	10	3	3	2	2	8	18	28	
Mancomunidad	40.000	11	3	4	2	2	8	20	30	
	45.000	11	3	3	3	2	9	20	31	
Mancomunidad	45.000	12	3	4	3	2	9	22	33	3.00
	50.000	11	3	3	3	2	10	20	32	
Mancomunidad	50.000	13	3	3	3	2	10	22	34	
	55.000	12	3	3	3	2	10	21	33	
Mancomunidad	55.000	15	3	4	3	2	11	25	38	2.50
	60.000	13	3	4	4	3	12	24	39	
	65.000	13	4	4,5	4,5	3	13	26	42	
	70.000	14	4	5	5	3	14	28	45	
	75.000	14,5	4,5	5,5	5,5	3	15	30	48	2.50
	80.000	15	5	6	6	4	16	32	52	
	85.000	16	5	6,5	6,5	4	17	34	55	
	90.000	16,5	5,5	7	7	4	18	36	58	
	95.000	17	6	7,5	7,5	4	19	38	61	3.00
	100.000	18	6	8	8	5	20	40	65	
	171.000	31	6	12	10	6	34	59	99	
	232.000	42	11	15	13	7	46	81	134	
	334.000	61	15	21	19	10	66	116	192	3.00
	794.000	171	30	50	36	23	149	287	459	

### 1.3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El equipo de atención primaria tendrá como principios rectores la orientación hacia la igualdad, la protección, la equidad y la promoción de la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la perspectiva de género y de la infancia, la no-discriminación y la igualdad en la diversidad, y además se regirá por los principios rectores que se enuncian en el artículo 6 de la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos, destacando la prevención, la promoción de la autonomía y desarrollo personal, la promoción de la inclusión y de la cohesión social y la perspectiva comunitaria.

Será ineludible la práctica del trabajo en equipo y la coordinación de las actuaciones de las personas profesionales adscritas a diferentes servicios, así como el funcionamiento regular de las comisiones de coordinación técnica y el trabajo en red con las personas profesionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y de otros sistemas de protección social.

El trabajo colaborativo entre los diferentes nodos de la red provoca necesariamente respuestas coordinadas y complementarias, por lo tanto, respuestas más eficaces. En este punto es necesario contemplar a la persona, familia o unidad de convivencia objeto de intervención, no como simples receptores/as de la acción profesional, sino como parte de la red, de manera que se fomente su participación activa en la toma de decisiones y propuestas de mejora de su situación.

Además de todo ello, esta metodología de intervención se caracteriza por su dinamismo ya que obliga a la evaluación periódica de las acciones realizadas, de manera que permite el reajuste de las intervenciones y el aprendizaje y la mejora continuos.

Los servicios de la atención primaria de carácter básico utilizarán una metodología de trabajo orientada a la unidad de acción. La toma de decisiones dentro del equipo de intervención se realizará de forma colegiada, y se estructurará en reuniones del equipo de profesionales de la zona básica, integrado por las personas miembros del equipo de intervención social, de las unidades de igualdad, de apoyo jurídico y de apoyo administrativo, y comisiones técnicas por materias.

Desde esta metodología garantista de la unidad de acción entre los diferentes agentes implicados, se trabajará de forma que se eviten duplicidades, paralelismos e intervenciones que puedan llegar a ser contradictorias o incoherentes entre ellas. Se entiende que la metodología de trabajo en red responde a estas premisas y se constituye como la intervención idónea en situaciones sociales complejas que, por lo tanto, requieren soluciones complejas.

Esta intervención parte de un enfoque centrado en la persona, desde una perspectiva holística que favorezca una actuación transversal y coordinada, y que permita el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario. La intervención profesional será diseñada e implementada por los equipos de forma interdisciplinaria con una metodología a partir de una valoración integral de las necesidades, el trabajo en red es de necesario cumplimiento.

A este mismo fin, se implantará de manera efectiva la figura de la persona profesional de referencia y se emplearán los instrumentos técnicos de intervención social previstos en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana: la historia social única, el plan personalizado de intervención social y la tarjeta de información personalizada.

La persona usuaria tiene derecho a una o un profesional de referencia de acceso, trabajadora o trabajador social, que será quien dé entrada al sistema de atención primaria, y que será la persona profesional que aperture la historia social única. La persona profesional de referencia de acceso tiene que llevar a cabo la valoración y diagnóstico inicial de la situación social, así como una propuesta inicial de las prestaciones más adecuadas, a través de la herramienta de la entrevista, que recogerá toda la información y los datos necesarios, en un proceso que incluirá su inicio, apertura, cumbre y cierre.

Una vez elaborado el diagnóstico, es prioritario describir un pronóstico que marque las líneas donde se objetivará el futuro hacia donde se desarrollará el cambio que la persona quiere realizar en su vida y entorno.

Iniciada la historia social única, la persona profesional realizará el triaje optando entre llevar a cabo la intervención ella misma o, tras la realización del diagnóstico y pronóstico inicial y la valoración de la necesidad de una intervención social de mayor intensidad, trasladar esta valoración a otra persona profesional de referencia de intervención. Esta persona se responsabilizará de la coordinación de la historia social única, del plan personalizado de intervención social, del seguimiento, la evaluación y la coordinación con el resto de los sistemas intervinientes. Además, en caso de derivación a la atención primaria de carácter específico, a la secundaria o incluso a otros sistemas, las personas profesionales de referencia se encargarán, si se valorase como necesario, del acompañamiento de la persona, familia o unidad de convivencia, para favorecer su transición y vinculación con el nuevo servicio implicado, manteniéndose, en todo caso, como profesional de referencia.

Las personas profesionales de atención primaria básica podrán gestionar y ejecutar más de un servicio de los normatizados en el punto 1.1 del presente anexo.

La derivación se formalizará mediante una anotación profesional en la historia social única o PPIS, si se requiere, que incluirá, además de los antecedentes de interés, la situación actual, las intervenciones realizadas, el resultado de las mismas y el motivo por el que se realiza la derivación.

La atención primaria básica constituye la vía de acceso ordinaria al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. La existencia de otras formas de acceder a él obliga a extremar las medidas de coordinación necesarias para garantizar, en estos casos, la unidad de acción y la continuidad de las intervenciones, estableciéndose obligatoriamente el PPIS necesario para tener la observancia necesaria y operativa en dichos casos.

Los servicios estructurales de la atención primaria de carácter básico deberán coordinarse con la dirección territorial correspondiente a través de la figura del supervisor o supervisora de su departamento, y seguir las instrucciones y los protocolos elaborados por la Conselleria competente en materia de servicios sociales.

El plan personalizado de intervención social (PPIS) es el instrumento dirigido a las personas usuarias, familias o unidades de convivencia, diseñado para garantizar el carácter integral de la atención, su continuidad, trazabilidad y homogeneidad en las intervenciones entre distintos equipos profesionales.

En los casos de actuaciones conjuntas por parte de la atención primaria y la secundaria, se diseñará un único PPIS, donde se tienen que incluir las actuaciones propias de cada uno de los niveles a fin de evitar duplicidades. Es de obligatorio cumplimiento dejar establecida, de manera previa a la actuación conjunta, la persona profesional responsable de este PPIS.

El PPIS tiene que recoger, al menos, los aspectos siguientes:

- Diagnóstico de la situación y valoración de las necesidades de atención que identifique explícitamente las capacidades y las potencialidades de la persona y su familia, y el plazo estimado para realizar todo el proceso.
- Planificación de las actuaciones, acuerdos y compromisos tomados entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los equipos profesionales implicados. El PPIS, sobre el cual tienen que ser informadas la persona y su familia o unidad de convivencia, hay que consensuarlo. En caso de desacuerdo, tiene que prevalecer el criterio técnico en las situaciones de riesgo o desprotección social.
- Indicadores y la periodicidad del seguimiento que permita la evaluación de la consecución de los objetivos y reorientar, en su caso, la intervención y las actuaciones.

A efectos del SPVSS, se considerará plan personalizado de intervención social (PPIS) cualquier otra denominación sobre proyectos o programas de intervención a las cuales pueda referirse la legislación de diferentes colectivos o ámbitos de actuación como el Proyecto de Intervención Personal, Social y Educativo Familiar (PISEF), recogido en la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia o el Programa Individual de Atención (PIA) recogido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

#### **1.4. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA.**

La organización del equipo de atención primaria básica y específica será desarrollada por la Comisión Técnica Organizativa regulada por el Decreto 38/2020, de 20 de marzo del Consell de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

Preferentemente la organización tenderá a las siguientes:

- División del municipio en zonas de atención donde el profesional de referencia de acceso atiende todos los servicios y prestaciones del sistema derivando en un profesional de referencia de intervención cuando sea conveniente según el diagnóstico social realizado.
- División del municipio en que el equipo profesional de referencia de acceso al sistema se turna en guardias, atendiendo con posterioridad a uno o más servicios de atención primaria básica y derivando al profesional de referencia de intervención.

### **2. RELACIÓN DE SERVICIOS ESTRUCTURALES DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO**

#### **2.1. SERVICIO DE ACOGIDA Y ATENCIÓN ANTE SITUACIONES DE NECESIDAD SOCIAL**

##### **2.1.1. Función básica**

Servicio que se constituye como eje vertebrador y pilar fundamental sobre el cual se asientan el resto de los servicios de atención primaria básica, encargado de la acogida y atención a situaciones de necesidad social. Desarrollará las tareas de recepción, atención y primer diagnóstico en las situaciones de necesidades personales, familiares y grupales, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre derechos, así como los diferentes servicios/prestaciones y recursos del SPVSS. También podrá desarrollar otros servicios de atención primaria, cuando lo determine la Comisión Organizativa.

### 2.1.2 Prestaciones

El servicio de acogida y atención desarrollará las siguientes prestaciones:

- Información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones del SPVSS.
- Análisis y valoración de las situaciones de necesidad.
- Atención a las situaciones de urgencia social.
- Prestaciones económicas de urgencia social y desprotección.
- Prestación económica para las víctimas de violencia de género y machista.
- Promoción de la accesibilidad universal.

### 2.1.3. Tareas básicas a desarrollar

- Adscripción de la persona usuaria a la profesional de referencia de acceso.
- Información, orientación y asesoramiento (en los términos del art. 36.1.a de la ley 3/2019).
- Valoración y diagnóstico social inicial y el pronóstico de las situaciones atendiendo sus demandas sociales desde la perspectiva de una intervención profesional social y a su acompañamiento requerido.
- Apertura de la historia social única.
- Realización del pronóstico y elaboración de la primera propuesta de Plan Personal de Intervención Social (PPIS).
- Requerir la supervisión de la Comisión de Intervención Social.
- Derivación interna a otros grupos profesionales de primaria o secundaria, a otro sistema de protección social.
- Coordinación de las actuaciones derivadas hasta que se designe la persona profesional de referencia estable.

### 2.1.4. Programas estructurales del servicio

#### 2.1.4.1. Programa de Acogida

a. Definición:

Organiza y acompaña en el acceso a las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas desde la garantía de los derechos sociales:

b. Objetivos:

- Acoger, orientar u asesorar a la persona usuaria sobre las prestaciones del sistema.
- Realizar un primer diagnóstico de la situación social.
- Definir el pronóstico de la situación y las líneas de intervención.
- Proveer al sistema de información para un mejor funcionamiento en la planificación, y evaluación continua.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### 2.1.4.2. Programa de urgencia social

a. Definición:

Atiende de forma inmediata las situaciones de urgencia que presente la persona o unidad familiar o de convivencia de forma puntual, a través de prestaciones.

b. Objetivos:

- A este servicio se vincularán como programas instrumentales cualquier actuación que desarrolle, promueve o particularice los objetivos de los programas vertebrales estructurales.
- Realizar la coordinación y derivaciones que se valoren necesarias, dentro del propio SPVSS o a otros sistemas, para asegurar la correcta atención de la persona, familia o unidad de convivencia.

La Comisión Técnica Organizativa podrá planificar y ejecutar si se considera necesario el Servicio de Atención a la Urgencia Social, derivado de los indicadores de pobreza, superpoblación, número de personas sin hogar, dificultad de acceso a recursos normalizados, etc.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

d. Personas usuarias:

Conjunto de la ciudadanía.

e. Personal profesional:

Persona profesional de referencia de acceso y personal administrativo, derivando al Equipo de Atención Primaria y Atención Secundaria cuando se requiera.

## **2.2. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL**

### **2.2.1. Función básica**

Este servicio favorecerá la autonomía de las personas a lo largo de su ciclo vital y de las unidades familiares en las que concurren situaciones de vulnerabilidad o discriminación, potenciando las capacidades y recuperando las habilidades perdidas procurando mantenerse en su entorno social. Desarrollará la prevención, el diagnóstico y la intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.

El servicio desarrollará a través de los distintos programas todo tipo de actuaciones para generar condiciones que hagan efectivas la promoción, o el mantenimiento, de la capacidad de las personas para afrontar o adoptar decisiones personales sobre la actuación en su vida cotidiana y sobre su proyecto vital.

### **2.2.2. Prestaciones**

El servicio de promoción de la autonomía implementará las siguientes prestaciones:

- Prevención y promoción de la autonomía.
- Atención profesional domiciliaria y programa de apoyo a domicilio.
- Apoyo a las personas cuidadoras.
- Información, orientación y asesoramiento individual, familiar o de la unidad de convivencia.
- Mediación familiar.
- Prestaciones económicas vinculadas al servicio.
- Prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar.
- Prestaciones económicas de asistencia personal.
- Prestaciones económicas para la adquisición y mantenimiento de ayudas a la accesibilidad universal.
- Prestaciones tecnológicas de mejora de la vida independiente.

### **2.2.3. Tareas básicas que desarrollar**

- Información, orientación y asesoramiento a la persona, familia o unidad de convivencia sobre las prestaciones.
- Adecuación del diagnóstico y prescripción de la prestación.
- Aplicación de criterios de acceso a las prestaciones, incluidas las correspondientes al reconocimiento de la situación de dependencia, aplicando los instrumentos de valoración.
- Reajuste y reelaboración de los PPIS, planificación de la estrategia de actuación, diseño de itinerarios y búsqueda de sinergias.
- Evaluación de la eficacia de las prestaciones y de su gestión.
- Tramitación, gestión y seguimiento de los expedientes.
- Prospección de los colectivos y personas con necesidades de ayuda y prestaciones para su autonomía por motivos de vulnerabilidad o dependencia.
- Desarrollo y actualización de la historia social única.

### **2.2.4. Programas estructurales del servicio**

#### **2.2.4.1. Atención y valoración de las personas en situación de dependencia**

##### a. Definición:

Este programa atiende las solicitudes de acceso a las prestaciones a las que tuviera derecho en función de la ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y las adecua al SPVSS, facilitando el mantenimiento de la persona en su entorno social y comunitario.

##### b. Objetivos:

- Informar, orientar y asesorar en la tramitación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.
- Aplicar el instrumento de valoración de la situación de dependencia, en los supuestos que le correspondan de acuerdo con el Decreto 62/2017 de 19 de mayo o norma que lo sustituya.
- Realizar el informe social del entorno, los informes sociales técnicos necesarios para el reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso a las prestaciones, en los supuestos que le correspondan de acuerdo con el Decreto 62/2017 de 19 de marzo, o norma que lo sustituya.
- Prescribir el recurso idóneo dentro del catálogo de prestaciones y de acuerdo con el Anexo IV del presente decreto.
- Realizar el seguimiento del PIA con el fin de asegurar su adecuada implementación.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### **2.2.4.2. Promoción de la vida independiente**

##### a. Definición:

Promocionar la vida independiente y la autonomía de las personas que por sus circunstancias sociales requieran de apoyos, así como prestar atención a las personas que presentan pérdidas de funcionalidad y dificultades para realizar las actividades de la vida diaria, bien sea por motivos físicos, sensoriales, psíquicos, o concurrentes, con el fin de reducir sus consecuencias o los efectos negativos sobre la persona, su calidad de vida y la de su entorno familiar y social. Las actuaciones abarcarán tanto la prevención en la disminución de las limitaciones funcionales para facilitar las actividades de la vida diaria, como el mantenimiento y la mejora de las capacidades y habilidades.

Se desarrollará en el domicilio de la persona y en su entorno comunitario, considerándose transversal e implementándose con actuaciones de otros servicios. Igualmente buscará una actuación conjunta con el sistema sanitario, u otros sistemas que pudieran estar implicados, a través de protocolos que propicien un trabajo en red.

Las personas usuarias no solo serán personas en riesgo de entrar en una situación de dependencia, sino también personas de distintos grupos de población y perfiles cuya situación vital requiera de apoyos para fomentar y conseguir una emancipación eficaz y un proyecto de vida independiente.

##### b. Objetivos:

- Informar, orientar y asesorar, así como el acompañamiento a la persona, y a la unidad familiar o de convivencia, sobre las prestaciones a las que pueden acceder y faciliten la independencia vital.
- Capacitar y entrenar a las personas para desarrollar una vida independiente, desarrollando actuaciones para promover el autocuidado, así como apoyar la realización de las tareas de la vida cotidiana, fomentando la participación en los espacios comunitarios vinculados a su proyecto de vida.
- Evitar y retrasar situaciones de dependencia, promocionando hábitos de vida saludable e incidiendo en los factores de riesgo presentes en la génesis de la situación de dependencia.
- Fomentar la habilitación personal y la terapia ocupacional, tanto para prevenir o reducir limitaciones como para mantener o mejorar las habilidades de autocuidado en el domicilio.
- Implementar medidas de apoyo para el mantenimiento de la autonomía funcional, la rehabilitación física y funcional, la habilitación psicosocial y la estimulación cognitiva.
- Fomentar el empoderamiento y construir, junto con la unidad familiar o de convivencia en su caso, el PPIS que facilite el proceso de individuación y el tránsito a una vida independiente.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### **2.2.4.3. Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras**

##### a. Definición:

El programa favorecerá el apoyo a las personas cuidadoras y a sus familias en los procesos de atención a las personas en situación de dependencia.

##### b. Objetivos:

- Detectar situaciones que puedan suponer un riesgo de claudicación, sobrecarga familiar y posible abandono de las tareas de cuidado, implementando medidas de apoyo a las familias, unidades de convivencia o a las personas cuidadoras.
- Preservar la cohesión y evitar la desintegración o el desapego.
- Fomentar la participación y la integración de las personas usuarias del servicio en las actividades comunitarias de su entorno social.
- Planificar e implementar anualmente los cursos de formación para personas cuidadoras familiares, mejorando las técnicas de cuidado, y conexión en red con apoyos profesionales.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### **2.2.4.4. Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios**

##### a. Definición:

El programa comprende las actuaciones dirigidas a la promoción de la autonomía personal, buscando la mejora y mantenimiento de la misma en el mayor grado posible.

##### b. Objetivos:

- Dotar a las personas de los productos de apoyo y útiles necesarios que permitan mejorar su autonomía personal.
- Facilitar todo tipo de prestaciones para la eliminación de barreras arquitectónicas, adaptación funcional del hogar, y del vehículo, así como ayudas para el transporte o la circulación en vehículo propio, con el fin de promocionar el máximo nivel de autonomía.
- Detectar y eliminar barreras de comunicación.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### **2.2.5. Programas Instrumentales**

Estos programas podrán ser gestionados por entidades de iniciativa social o mercantil, para lo cual tendrán que autorizar o, en su caso, acreditar el programa que pretendan desarrollar.

##### **2.2.5.1. Programa de atención domiciliaria**

###### a. Definición:

El programa consiste en planificar y ejecutar un conjunto de actuaciones y cuidados a realizar en el domicilio de la persona usuaria y su entorno, con el fin de atender las necesidades de la vida diaria y dar soporte a las personas atendiendo a sus limitaciones físicas, sensoriales, intelectuales, cognitivas, mentales, emocionales y sociales, manteniendo a la persona en su entorno.

El programa pretende dar soporte a las actividades de la vida diaria, que no puedan realizarse de forma autónoma, promocionando la habilitación personal, realizando tareas de atención personal y doméstica, promocionando la adecuación de la vivienda y la organización doméstica, adaptándola a las necesidades funcionales de la persona usuaria.

El programa estimula y potencia la autonomía personal, mejorando en todo caso las capacidades y competencias de la persona usuaria y/o de la unidad familiar o de convivencia, para desenvolverse en su medio habitual y atender sus responsabilidades filiales o parentales.

###### b. Objetivos:

- Detectar situaciones de riesgo y necesidad de mejora de las condiciones de la calidad de vida. Así como prevenir, detectar y atender situaciones de exclusión, aislamiento o abandono, maltrato o duelo, así como deterioro de las relaciones familiares y sobrecarga, claudicación en las necesidades de cuidado, o situaciones de contingencia sobrevenidas.
- Realizar apoyos para la rehabilitación de la funcionalidad en la realización de las actividades de la vida diaria y en el manejo de la persona en su entorno, así como cuidar, atender y ejecutar las actividades de la vida diaria cuando ya no se puedan realizar por la persona.
- Proporcionar elementos socioeducativos en competencias parentales y relacionales para facilitar la minimización de los indicadores de riesgo, vulnerabilidad y discriminación, realizando las intervenciones y seguimientos congruentes.
- Promover la capacitación en competencias personales y sociales.
- Integrar actuaciones que faciliten el mantenimiento de la autonomía personal en el domicilio, como pueden ser la dispensa de comidas preparadas, la realización de compras de alimentación o de cualquier otro producto o utensilio necesario para mantener la normalidad de la vida cotidiana, así como el acompañamiento a la persona usuaria para la realización de gestiones o normalización de la vida afectiva y social.
- Interconectar y facilitar la coordinación y el intercambio de información entre los sistemas sanitarios y social, de forma que estos puedan intervenir en situaciones detectadas, incluso desarrollar procesos de intervención conjunta.

###### c. Forma de provisión:

El programa podrá ser gestionado por entidades de iniciativa social o mercantil para lo cual tendrán que autorizar, o en su caso, acreditar el programa.

###### d. Carta de servicios:

- Apoyo tareas domésticas (atención a necesidades del hogar).
- Facilitar alimentos cocinados.

- Acompañamiento en compras y gestiones (alimentos, enseres, ámbito sanitario, escolar y de servicios sociales).
- Cuidados personales (aseo, movilizaciones y supervisión de la toma medicación con pauta médica)
- Recuperación o mantenimiento de facultades y competencias.
- Acompañamientos en crisis, soledad, abandono, proceso de duelo, etc. con el fin de prevenir el riesgo de marginación, aislamiento o abandono.
- Apoyo a la familia (crisis, funciones de cuidado y parentales).
- Competencias sociales e inclusión socio comunitaria.

**e. Personas usuarias:**

Cualquier persona que requiera de estos apoyos para promocionar la autonomía de la vida personal y social, de las personas, así como los núcleos familiares que lo requieran.

No solo serán personas con riesgo de acceder a una situación de dependencia, sino también personas de distintos grupos de población y perfiles cuya situación vital requiera de apoyos para fomentar y conseguir una emancipación eficaz y un proyecto de vida independiente.

**f. Condiciones particulares del programa:**

Instalaciones y equipamientos: además de las condiciones funcionales y materiales que el programa tiene que disponer, de acuerdo con el capítulo I y II del presente decreto, el centro dispondrá de las siguientes:

- Acceso/recepción.
- Sala de espera.
- Despacho multidisciplinar.
- Sala de reuniones.
- Sala de atención individual.
- Aseos accesibles comunes, mínimo dos.

Todos los espacios desde el propio acceso al inmueble serán totalmente accesibles y cumplirán, en su caso, las indicaciones del anexo VII del presente decreto.

En cuanto a documentación deberá disponer de la general para todos los programas y la específica que se indica para este programa en el anexo VI de presente decreto.

**f. Personal profesional:**

El programa dispondrá como mínimo de la siguiente plantilla:

Trabajador/a Social

Terapeuta Ocupacional

Auxiliares de Ayuda a Domicilio

La entidad además podrá contar con otras figuras como Enfermería, Educación Social, Psicología. Este programa no podrá ejecutarse a través de personas voluntarias.

### **2.2.5.2. Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal**

**a. Definición:**

Las prestaciones que desarrolla este programa se dirigen a potenciar las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos personales, familiar y social.

**b. Objetivos:**

- Conseguir el mayor grado de autonomía personal, adaptación al entorno y mejora de la calidad de inclusión en la vida comunitaria.
- Hacer efectiva la plena inclusión y participación en el medio social de las personas con necesidades de apoyo para su autonomía.
- Favorecer la mayor permanencia posible en el entorno habitual de convivencia.

**c. Forma de provisión:**

Se trata de un programa opcional que podrá ser gestionado directamente por la entidad pública o por entidades privadas en lo que se respecta a sus líneas de actuación.

**d. Líneas de actuación:**

**d.1. *Habilitación y terapia ocupacional***

**d.1.1. Definición:**

Desarrolla un conjunto de intervenciones dirigidas a prevenir o reducir una limitación en la actividad cotidiana de la persona debido a una alteración de la función física, sensorial, intelectual o mental, así como a mantener o mejorar habilidades.

**d.1.2. Objetivos:**

- Potenciar, conservar o ralentizar la pérdida de capacidades de la persona usuaria en la realización de las actividades de la vida diaria.

- Realizar el entrenamiento en autocuidado y la promoción de la movilidad y el desenvolvimiento personal.
- Ejecutar las áreas: psicomotora, autonomía en la organización de la vida personal, lenguaje, comunicación, cognitiva y social.
- Aplicar el programa adaptado al programa de atención domiciliaria y en centros de día en sesiones para personas mayores y con diversidad funcional.

**d.1.3. Personas usuarias:**

Serán usuarias de esta línea de actuación las personas que tengan dificultades para realizar las actividades de la vida diaria, con problemas de desempeño, tanto de tipo físico como mental o ambos, como el caso de daño cerebral adquirido.

**d.1.4. Personal profesional:**

Deberá contar obligatoriamente con los siguientes perfiles profesionales: psicología sanitaria o neuropsicología y terapia ocupacional. Dependiendo de las funcionalidades a desarrollar se contará con otras figuras profesionales como: personal técnico en integración social, logopedia, trabajo social, educación social, técnicos en atención sociosanitaria o intérprete.

**d.2. Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional**

**d.2.1. Definición:**

Desarrolla un conjunto de intervenciones dirigidas a mantener o mejorar la capacidad para la realización de las actividades de la vida diaria, evitar la aparición de limitaciones en la actividad y deficiencias secundarias, y, en todo caso, el desarrollo personal y la inclusión social.

**d.2.2. Objetivos:**

- Promover el nivel de autonomía personal y calidad de vida.
- Realizar las siguientes actuaciones de acuerdo con el PPIS:
  - Asesoramiento y entrenamiento en las actividades de la vida diaria, así como orientación para la organización eficaz de las actividades de la vida diaria.
  - Mantenimiento y acondicionamiento físico.
  - Fisioterapia neurológica y respiratoria.
  - Aprendizaje y aplicación de técnicas de conservación de la energía, economía articular e higiene postural.
  - Educación y entrenamiento en el uso de prótesis y órtesis para la vida diaria (colocación y mantenimiento), así como en el uso de otros productos y tecnología de apoyo.
  - Valoración y asesoramiento de la necesidad de adaptaciones del entorno doméstico, ocupacional o de ocio.
  - Entrenamiento para la integración familiar, grupal y comunitaria.
  - Asesoramiento, entrenamiento y apoyo a las personas cuidadoras para la implementación de las actuaciones mencionadas.

**d.2.3. Personas usuarias:**

Personas con alteraciones o pérdidas funcionales que les ocasionen problemas de desempeño de tipo físico: limitaciones psicomotoras, trastornos motores, pérdida de dominancia lateral, trastornos de la praxis o con déficits sensoriales, entre otras.

**d.2.4. Personal profesional:**

Deberá contar obligatoriamente con los siguientes perfiles profesionales: psicología sanitaria o neuropsicología, terapia ocupacional, trabajo social y fisioterapia. Además, deberán contar con logopedia, personal técnico superior de integración social, educación social, personal técnico de atención sociosanitaria, o intérprete, si el programa lo requiere.

**d.3. Estimulación cognitiva**

**d.3.1. Definición:**

Desarrolla un conjunto de tratamientos terapéuticos, con el fin de mantener y/o mejorar el funcionamiento de alguna o algunas de las facultades cognitivas, capacidades funcionales, conducta o afectividad, o de retrasar su deterioro. Tratamientos con terapia no farmacológica para las patologías mentales que cursan con deterioro cognitivo y/o que requieren rehabilitación neuropsicológica.

**d.3.2. Objetivos:**

- Retrasar, y en su caso minorar, el deterioro cognitivo en los casos de daño cerebral sobrevenido o degenerativo.
- Mantener las habilidades psicosociales necesarias en las actividades de la vida diaria y social y en la toma de decisiones.
- Las actuaciones se realizarán sobre las facultades cognitivas: atención, percepción, comprensión, memoria, lenguaje; sobre las funciones ejecutivas: solución de problemas y razonamiento, velocidad de

procesamiento, orientación, planificación y control de actuaciones, etc., así como sobre praxias, gnosis, funciones visoespaciales y control ejecutivo.

- Se utilizarán técnicas adecuadas y específicas de entrenamiento y de rehabilitación cognitiva, tanto para trabajar la estimulación del funcionamiento de las capacidades cognitivas como para mejorar el de las áreas cerebrales.
- Las actuaciones, individuales o en grupo, se realizarán mediante programas estructurados de estimulación totalmente individualizados y adecuados a las necesidades de cada persona e incluirán información, asesoramiento y apoyo a las personas cuidadoras.

#### d.3.3. Personas usuarias:

Serán usuarias personas con deterioro cognitivo, sobrevenido o degenerativo, daño cerebral o alteraciones de las funciones mentales debidas al envejecimiento, demencia, trastornos del neurodesarrollo, enfermedades neurodegenerativas, discapacidad intelectual o por etiología no filiada.

#### d.3.4. Personal profesional:

- Las ratios estarán en función del número de sesiones que tengan que realizar las personas usuarias y de sus planes de atención individuales, en consonancia con el PIA de la dependencia, en su caso.
- En función de los planes individuales de intervención, el programa deberá contar con equipos que podrán incluir profesionales de logopedia, trabajo social, educación social, neuropsicólogo, medicina, especialista en neurología, fisioterapia, terapia ocupacional, técnicos superiores de integración social y técnicos de atención a personas en situación de dependencia.

#### d.3.5. Condiciones particulares del programa:

- Instalaciones y equipamientos: además de las condiciones funcionales y materiales que el programa tiene que disponer, de acuerdo con el capítulo I y II del Título IV del presente decreto, el centro dispondrá de las siguientes:
  - Acceso/recepción.
  - Sala de espera.
  - Despacho multidisciplinar.
  - Sala de fisioterapia equipada, además de lo que indique al respecto el anexo VII, con aparatos y materiales específicos para el desarrollo del programa en sus tres líneas de actuación (que tendrán que inventariarse en la solicitud de autorización).
  - Talleres, al menos dos.
  - Sala de atención individual.
  - Sala para trabajos grupales (se podrá utilizar salas de taller).
  - Aseos accesibles de servicios comunes, al menos dos.
- Opcional:
  - Sala de estimulación perceptiva y multisensorial.
  - Sala de reuniones.

Todos los espacios desde el propio acceso al inmueble serán totalmente accesibles y cumplirán, en su caso, las indicaciones del anexo VII del presente decreto.

En cuanto a la documentación, deberá disponer de la general para todos los programas y de la específica que se indica para este programa en el anexo VI de presente decreto.

### **2.2.5.3. Programa de apoyo a familiares y personas cuidadoras**

#### a. Definición:

Espacio de atención social, que permite ofrecer talleres de estimulación y rehabilitación, actividades de ocio o culturales a personas afectadas por patologías neurodegenerativas, así como a personas con diversidad funcional intelectual o mental y daño cerebral adquirido.

Pretende ofrecer a las personas cuidadoras herramientas para poder afrontar, de la manera más adecuada, las situaciones que se van surgiendo en el día a día con las personas afectadas, favoreciendo liberar tensión y carga, y prestando soporte psicológico. A su vez puede ofrecer información y formación sobre las enfermedades neurodegenerativas y adquiridas y sus consecuencias. Además, se garantiza la atención de las necesidades básicas de las personas usuarias al mismo tiempo que se trabajan habilidades sociales y las actividades de la vida diaria de las mismas.

Deberá estar coordinado con el resto de los programas del servicio de promoción de la autonomía personal, en especial del programa estructural de acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras con el que se vincula. De forma particular colaborará en el seguimiento del caso generando flujos de información y colaboración con los programas y centros de la zona básica.

- Ofrecer un tiempo de descanso a las personas cuidadoras de personas en situación de dependencia.
- Prevenir la sobrecarga o síndrome del cuidador quemado.

- Prestar apoyo psicosocial al entorno de la persona en situación de dependencia.
- Ofrecer actividades de ocio y estimulación a las personas participantes a nivel individual y/o grupal.
- Favorecer la permanencia de la persona dependiente en su entorno habitual retrasando o evitando la institucionalización.
- Favorecer la formación de las personas cuidadoras en los planes formativos realizados por los servicios sociales de atención primaria, y la conselleria competente en la materia.

**c. Personas usuarias:**

Personas afectadas por patologías neurodegenerativas, así como personas con diversidad funcional intelectual o mental y daño cerebral adquirido, sus familias y personas cuidadoras.

**d. Forma de provisión**

Opcional.

**e. Perfiles profesionales**

Psicología, trabajo social, educación social y técnico ciclos formativos de la familia de servicios socioculturales y a la comunidad.

#### **2.2.5.4. Programa de teleasistencia**

**a. Definición:**

Se entiende como un apoyo tecnológico a la atención domiciliaria, mediante la instalación de terminales telefónicos y otros dispositivos en el domicilio conectados a una central receptora de avisos, para intervenir ante situaciones de riesgo puntual o crónico.

**b. Objetivos:**

- Promocionar la mejora de las condiciones de seguridad y compañía.
- Facilitar la permanencia en el domicilio de las personas en situación de necesidad social.
- Apoyar a las familias y a las personas cuidadoras.

**c. Forma de provisión:**

Coordinación y prescripción pública.

Provisión opcional.

Formas de provisión específicas:

El programa podrá ser gestionado por entidades de iniciativa social o mercantil, para lo cual tendrán que autorizar, o en su caso, acreditar el programa. Ofrecerá las siguientes acciones:

- La instalación de una centralita receptora de llamadas que transmita las mismas al centro de atención.
- Un pulsador personal que la persona usuaria llevará (colgante, clip o pulsera) para activar a distancia el terminal.
- Un centro de atención capaz de recibir y atender las incidencias, no siendo válidas centrales de recepción de alarmas de empresas de seguridad.
- Deberá estar provisto de tecnología con capacidad para procesar las comunicaciones y proporcionar información sobre el dispositivo que las ha generado.
- El equipo receptor de llamadas contará con una base de datos de recursos sociales y sanitarios, así como toda la información personal necesaria para atender adecuadamente al caso.
- Unidades móviles que comprenderán el conjunto de medios humanos y materiales que complementa las actuaciones con la intervención presencial en el domicilio, así como para las actividades de mantenimiento del equipo tecnológico.
- Equipamiento domótico auxiliar para la supervisión de las situaciones para favorecer una intervención adecuada e inmediata.

**d. Personal profesional:**

- Personal responsable del programa con titulación universitaria en el ámbito social de acuerdo con el artículo 64.3 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- Servicio técnico encargado de la instalación, el correcto mantenimiento y retirada de los equipos.
- Personal operador encargado de recibir las alarmas y llamadas interviniendo según los protocolos establecidos.
- Personal de la unidad móvil con permiso de conducir.

**e. Carta de servicios:**

- Atención inmediata: las 24 horas del día los 365 días del año, con respuesta en un tiempo medio de 10 segundos desde la entrada de la llamada en el centro.
- Movilización de los recursos por parte del centro de atención según los protocolos establecidos.

- Unidad móvil que complementa la actuación con la intervención presencial en el domicilio.
- Actividades de mantenimiento del equipo tecnológico.
- Seguimiento permanente mediante llamadas periódicas, recordatorios de agenda, citas, actividades o gestiones.
- Custodia de llaves.

**f. Protocolos exigibles:**

- Protocolo de atención inmediata.
- Protocolo de seguimiento permanente.
- Protocolo de movilización de recursos propios o ajenos.
- Protocolo de actuación de la unidad móvil.
- Protocolo de atención a la persona cuidadora.
- Protocolo de atención ante cuidados paliativos.
- Protocolo de atención a perfiles específicos (personas mayores, diversidad funcional y personas con problemas de salud mental).

**2.2.5.5. Otros programas instrumentales**

A este servicio se vincularán, como programas instrumentales, cualesquiera actuación estructurada y sistematizada que desarrolle, promocióne o particularice los objetivos de los programas estructurales, como entre otros aquellos que promocionan:

- Envejecimiento activo.
- Estancias vacacionales.
- Termalismo social.
- Alimentación domiciliaria.
- La compra domiciliaria.
- El servicio de lavandería y planchado a domicilio.
- Atención a personas con alzheimer.

Los programas para la prevención y promoción de la autonomía personal, de atención domiciliaria, sobrecarga o necesidad familiar o atención a personas con patologías neurodegenerativas, podrán ser gestionados por entidades de iniciativa privada, tanto social como mercantil, debidamente autorizadas, de acuerdo con los requisitos que se determinan en el siguiente apartado, las cuales podrán proveer dichas prestaciones de acuerdo con su carta de servicios.

**Forma de provisión:**

Coordinación y prescripción pública.

La provisión podrá prestarse de manera pública o por parte de entidades privadas.

**2.3. SERVICIO DE INCLUSIÓN SOCIAL**

**2.3.1. Función básica**

- Prevención, diagnóstico, intervención y seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad, facilitando, en todo caso, su inclusión social y realizando un acompañamiento personal orientado a conseguir la plena y efectiva participación en la sociedad y la mejora de su calidad de vida, a través de, la mejora de su situación social, laboral, sanitaria, educativa, habitacional y cultural.
- Lucha contra la brecha digital y aseguramiento de la igualdad de oportunidades en el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, dirigidas a las personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o discriminación.
- Coordinación a las entidades del tercer sector que en su territorio implementen itinerarios de inclusión social para realizar un trabajo en red que favorezca las sinergias en los procesos de inclusión.

**2.3.2. Prestaciones**

- Orientación individual, familiar o unidad de convivencia.
- Intervención familiar o de la unidad de convivencia.
- Mediación familiar.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Apoyo a la inclusión social.
- Garantía de ingresos básicos.

### **2.3.3. Tareas básicas a desarrollar**

- Realización del diagnóstico social o adecuación del mismo y prescripción de las prestaciones.
- Evaluación del impacto y la eficacia de las prestaciones económicas.
- Elaboración y planificación del Plan Personalizado de Inclusión Social y diseño de la intervención: Itinerarios de inclusión y ajuste de sinergias.
- Implementación, actualización y seguimiento del PPIS.
- Promoción y coordinación de redes de inclusión.
- Evaluación de la intervención: eficacia de las prestaciones y su gestión.
- Derivación y seguimiento hacia otros centros, servicios y programas.
- Implementación de la historia social única de las personas usuarias.

### **2.3.4. Programas estructurales**

#### **2.3.4.1. Renta valenciana de inclusión**

##### a. Definición:

El programa proporcionará la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre derechos a prestaciones del SPVSS y de otros sistemas de protección social. En particular, sobre el acceso a las prestaciones económicas de la renta valenciana de inclusión.

Igualmente, efectuará la correspondiente valoración y prescripción. Gestionará las prestaciones y planificará las intervenciones correspondientes al itinerario de inclusión vinculadas a ellas.

##### b. Objetivos:

- Promover y facilitar la inclusión social.
- Valorar la situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- Proporcionar soporte económico y social.
- Afrontar la problemática de la pobreza junto con la de la inclusión social buscando su erradicación, adaptándose a las nuevas realidades sociodemográficas, económicas y culturales y a las nuevas situaciones de pobreza y prestando especial atención a los colectivos que presentan cronicidad.
- Asegurar la cobertura de las necesidades básicas y promover y fomentar el proceso de inclusión social de la persona, familia o unidad de convivencia, garantizando la calidad de vida y protegiendo la vulnerabilidad, a través de la Renta Valenciana de Inclusión.
- Gestionar la Renta Valenciana de Inclusión de forma que las personas usuarias se impliquen formalmente en su propio proceso de inclusión social.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### **2.3.4.2. Programa de prescripción de itinerarios para la inclusión social**

##### a. Definición:

El programa interviene socialmente con las personas que viven una situación de vulnerabilidad para conseguir su inclusión, proporcionando el soporte y el acompañamiento adecuado a cada persona usuaria efectuando las prescripciones oportunas a cada caso.

##### b. Objetivos:

- Facilitar el acceso a cualquier recurso del SPVSS como los itinerarios de inclusión social y otros como la alternativa habitacional o de otros sistemas de protección y promoción social (sanitario, educativo, empleo, vivienda, etc.), así como a la cultura de la información y a las tecnologías de la información y comunicación para erradicar la brecha digital.
- Realizar, de forma colaborativa con la persona, familia o unidad de convivencia usuaria del programa la evaluación, valoración y adecuación de los itinerarios de inclusión para su prescripción. Dichos itinerarios podrán incidir sobre todas las dimensiones vitales de la persona en los ámbitos social, laboral y ocupación, formativo, sanitario, de gestión de la vida cotidiana y doméstica, etc.
- Generar y coordinar redes locales de atención y de recursos buscando la sinergia de las actuaciones y la trazabilidad de los procesos de inclusión, así como diseñar e implantar programas que desarrollen o afiancen los itinerarios en colaboración con la iniciativa social y otros sistemas de protección social.

##### c. Forma de provisión:

Público o y obligatorio.

### **2.3.5. Programas instrumentales**

#### **2.3.5.1. Programa de implementación de itinerarios de inclusión social**

##### a. Definición:

Es un instrumento para la integración y activación de personas con dificultades de inclusión social y laboral, a través de un equipo especializado que realizará el programa de itinerarios de inclusión social que desarrollarán una metodología de intervención adaptada a colectivos vulnerables.

**b. Objetivos:**

- l) Garantizar un modelo de intervención a través de los Itinerarios de inclusión social basado en el derecho de recibir una prestación profesional complementaria a la renta de garantía de inclusión social.
- m) Diseñar, implantar y ejecutar unas actuaciones de intervención socio laborales, facilitando la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, desde la promoción de acciones que promuevan su propia participación en los procesos de intervención.
- n) Preservar el empleo de colectivos vulnerables ante periodos de recesión económica adversos para la economía.
- o) Coordinación y seguimiento de los itinerarios con equipos profesionales de otros ámbitos de actuación, en particular de educación, empleo, salud y vivienda.

**c. Forma de provisión:**

Opcional, pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

**d. Personas usuarias:**

- p) Personas receptoras de la renta valenciana de inclusión, así como otras personas susceptibles de beneficiarse de estas actuaciones, con la finalidad de mejorar los aspectos sociolaborales de las personas en riesgo de exclusión social.

-

**e. Personal profesional:**

- q) El personal de orientación laboral, trabajo social, educación social, psicología y técnico de integración social.
- r) Profesional de referencia de acceso o de intervención encargado de la atención social y la coordinación del proyecto.
- s) Personal técnico encargado de realizar la orientación laboral, y/o intermediación durante cada una de las actividades que conforman el itinerario.
- t) Personal técnico encargado de la prospección y el desarrollo de la capacitación ocupacional de las personas participantes en los itinerarios de inclusión social e itinerarios integrados y de la coordinación con los servicios de empleo.
- u) Personal técnico de inserción social de apoyo encargado del acompañamiento durante la realización de los itinerarios.

## **2.4. SERVICIO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS**

### **2.4.1. Función básica**

La función básica de este servicio es la prevención, detección y evaluación de las situaciones de vulnerabilidad y riesgo, así como el diseño e implementación de estrategias de intervención de carácter individual, en la unidad familiar o de convivencia, con niños, niñas y adolescentes, personas mayores u otras personas necesitadas de especial protección o ayuda en su proyecto de vida. Todo ello con los objetivos de normalización vital y afrontamiento de la discriminación mediante el empoderamiento personal y el apoyo a la gestión de la vida cotidiana y social, así como dotar de instrumentos para el ejercicio de la función parental y facilitar su inclusión social.

### **2.4.2. Prestaciones**

- Prevención y detección de situaciones vulnerables.
- Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia.
- Intervención familiar o de la unidad de convivencia en conflicto convivencial.
- Mediación familiar.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Atención psicosocial y socioeducativa.
- Atención al acogimiento en la infancia y la adolescencia.
- Prestaciones económicas de acogimiento familiar.
- Protección y acompañamiento ante situaciones de maltrato.
- Declaración de riesgo y solicitud de situación de desamparo de las personas que lo requieran.

### **2.4.3. Tareas básicas a desarrollar**

- Planificación y programación de actuaciones preventivas de situaciones de vulnerabilidad y riesgo, para toda la población.
- Promoción del desarrollo infantil a través de una tarea de orientación y acompañamiento.
- Prospección y detección de situaciones de vulnerabilidad y riesgo: sistema de detección de estas situaciones de vulnerabilidad, especial protección familiar y riesgo.
- Valoración de la situación teniendo en cuenta la información recibida por el servicio y la obtenida de forma directa, observada, analizada y valorada por el propio EIS.
- Adecuación del diagnóstico y prescripción de las prestaciones en caso de derivación.
- Análisis de las situaciones de intervención. Valoración diagnóstica integral y elaboración (o reelaboración) del PPIS.
- Seguimiento y evaluación de la intervención.
- Derivación, en su caso, a la atención primaria específica o secundaria si se requiere.
- Participación en la Comisión de Protección de la Infancia y Adolescencia de la persona profesional de referencia o de la persona de referencia de la acción de protección, caso de no ser la misma persona.

Para la intervención con infancia y adolescencia se tendrá en cuenta lo indicado en la Ley 26/2018 y la acción protectora se desarrollará según los principios de actuación del artículo 91 de la misma.

### **2.4.4. Programas estructurales del servicio**

#### **2.4.4.1. Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar**

##### a. Definición:

El programa es el instrumento de detección y evaluación de las situaciones de vulnerabilidad, discriminación, riesgo o desprotección y prescribiendo la correspondiente intervención. Además, detectará las situaciones de violencia de género y machista, derivando y coordinando la intervención con el Servicio de Violencia de género y machista y asumir sus derivaciones.

##### b. Objetivos:

- Detectar situaciones de vulnerabilidad, discriminación, riesgo o desprotección eliminando los factores que dañan o exponen a las personas, así como detección de situaciones de violencia de género y machista aplicando las prestaciones necesarias para su solución.
- Fomentar la participación en cualquier tipo de actividades de las unidades familiares en su entorno comunitario, fomentando la inclusión social y desactivando dinámicas de aislamiento, realizando los acompañamientos que se requieran y estableciendo las coordinaciones necesarias con los programas instrumentales y recursos comunitarios.
- Detectar de forma precoz factores de riesgo que puedan provocar situaciones de vulnerabilidad a la desprotección, riesgo o desamparo en infancia y adolescencia, incidiendo de forma preponderante en las primeras etapas educativas, interviniendo socialmente para su resolución.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

##### d. Tareas básicas:

- Diseño de la estrategia de intervención, confeccionando el PPIS, a través de la intervención psico-socioeducativa domiciliaria, fomentando habilidades en las personas, prestando el soporte adecuado y realizando el acompañamiento correspondiente.
- Desarrollo de estrategias de empoderamiento familiar que promuevan el funcionamiento autónomo de las familias en relación con las necesidades que presenta la unidad familiar.
- Promoción de la integración comunitaria a través de las gestiones oportunas y estableciendo las prestaciones económicas necesarias.
- Establecer de forma conjunta con la administración educativa, instrumentos para la detección, dentro del protocolo municipal de prevención y erradicación del absentismo escolar.
- Colaborar con el Consell Escolar Municipal en la elaboración e implementación de planes y actuaciones relacionados con el programa.
- Planificación e implementar actuaciones con colectivos concretos o circunstancias sociales particulares.

#### **2.4.4.2. Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad.**

##### a. Definición:

El programa es el instrumento que detecta y participa en la formación y selección de las familias de acogida de la localidad, al tiempo que realizará el seguimiento de las familias de origen y de las extensas, garantizando el bienestar de la persona menor de edad y facilitando el mantenimiento de la medida de protección.

##### b. Objetivos:

- Orientar y asesorar a la familia de origen o extensa en estrategias, dinámicas y habilidades que faciliten el ajuste emocional y la tarea educativa.
- Detectar con antelación posibles situaciones que indiquen riesgo de sobrecarga y peligro en el mantenimiento de la medida de protección.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

##### d. Tareas básicas:

- Preparación de la familia extensa acogedora y a la persona acogida para la separación en casos de retorno familiar, facilitando la transición, en su caso.
- Información, orientación y asesoramiento a la familia acogedora sobre las prestaciones a las que puedan tener acceso por la situación de acogimiento familiar.
- Tramitación de las prestaciones por acogimiento familiar.

#### *2.4.4.3. Programa estructural opcional: atención al desarrollo infantil (ADI).*

##### a. Definición:

Este programa atenderá a las familias con niños y niñas con alteraciones en su desarrollo o con riesgo de sufrirlas, desde el momento de su concepción hasta los 6 años.

##### b. Objeto y finalidad:

El objeto es ofrecer un conjunto de acciones preventivas y de promoción para optimizar y potenciar las capacidades y habilidades parentales que facilitan la adecuada maduración del niño y la niña en todos los ámbitos, y que les permita conseguir el máximo nivel de desarrollo personal y de inclusión social.

La finalidad será, pues, generar entornos beneficiosos para el desarrollo de los niños y las niñas desde edades tempranas, que contribuyan a aumentar la calidad de vida y prevenir posibles trastornos.

Las situaciones de riesgo pueden ser:

- Situaciones de riesgo biológico durante el periodo prenatal, perinatal o postnatal que pueden alterar su proceso madurativo.
- Situaciones de riesgo psicosocial que dificultan el desarrollo como consecuencia de condiciones sociales adversas, como la falta de cuidados o interacciones familiares adecuadas, maltrato, negligencias, abusos, que pueden alterar su proceso madurativo, si no se adaptan medidas preventivas y de eliminación de las condiciones de riesgo.

Puede presentar riesgo de desarrollo la población infantil con algunas de las siguientes alteraciones: prematuridad, retraso evolutivo, riesgo biológico o social, factores genéticos, déficits sensoriales.

##### c. Objetivos:

- Proporcionar orientación, apoyo y acompañamiento familiar profesional.
- Facilitar la adquisición y el mantenimiento de las habilidades perceptivas, motrices, cognitivas, afectivas, lingüísticas y sociales, que posibiliten la interacción en condiciones de normalidad con el mundo circundante de los niños y las niñas que requieran intervención.
- Minimizar los efectos de una posible deficiencia/déficit sobre el conjunto global del desarrollo del niño/a.

- Promover y desarrollar las competencias y capacidades de las familias para ejercer su rol de agentes promotores del desarrollo y del aprendizaje del niño y la niña, implementando las actuaciones necesarias en el entorno social en el que vive la familia y los niños y niñas.
- Facilitar la incorporación del niño y la niña al sistema educativo y la continuidad de la atención con apoyos específicos.
- Promover el diseño conjunto de un plan de acción de trabajo de todos los/las agentes intervinientes
- Optimizar los recursos del entorno mediante el trabajo en redes.
- Participar activamente en la coordinación entre las instituciones que tratan al niño y la niña.

**d. Carta de Servicios:**

- Valoración de las necesidades de atención al desarrollo infantil de la población.
- Planificación de acciones preventivas a partir del estudio de necesidades de la población.
- Valoración de las necesidades del niño o niña con alteraciones del desarrollo o riesgo de sufrirlas, y de su familia y entorno.
- Organización de actividades preventivas comunitarias: talleres, charlas, coloquios, jornadas, seminarios, cursos, etc.
- Prevención prenatal, perinatal y postnatal del riesgo de sufrir problemas de desarrollo infantil.
- Información, orientación y asesoramiento a personas usuarias y a las familias.
- Análisis, evaluación, valoración diagnóstica y social, y seguimiento de casos.
- Atención terapéutica y acompañamiento a familias de niñas y niños e intervención individual y familiar en los entornos naturales.
- Coordinación con los ámbitos sanitario, social y educativo, local y autonómico.

**e. Metodología de trabajo:**

Las actuaciones van dirigidas a:

- La detección en los ámbitos familiar, social y educativo.
- La prevención primaria: intervenciones que pretenden reducir la incidencia de nuevos casos.
- La prevención secundaria: las medidas van encaminadas a reducir la prevalencia o tasa de niños y niñas afectados de un determinado trastorno dentro de la población infantil.

La detección, derivación e intervención se hará de manera coordinada con los recursos sanitarios, educativos y sociales, de acuerdo con los protocolos donde se establezcan las actuaciones. Además, requiere la coordinación concreta y detallada con todos los recursos y grupos profesionales de las áreas implicadas en la atención al desarrollo infantil.

Las tareas que se derivan son:

- Estudio de las necesidades de la población infantil de 0 a 6 años del municipio o entidad local.
- Proporcionar orientación, apoyo y acompañamiento familiar profesional, desde el momento de la concepción de los hijos.
- Valoración inicial de las necesidades del niño o niña, su familia y entorno, mediante la recogida de información: entrevista a padres y madres, recogida de informes provenientes del ámbito sanitario, educativo o social, exploración por observación directa, realización de pruebas estandarizadas, etc.
- Derivación al servicio de pediatría para su valoración diagnóstica, si no se ha hecho previamente.
- Hipótesis diagnóstica y plan de intervención basado en la información obtenida con la participación de los/las agentes intervinientes.
- Intervención dirigida al niño o a la niña, su familia y entorno para mejorar las condiciones de su desarrollo.
- Desarrollo conjunto del plan personalizado de intervención social con los ámbitos implicados.
- Derivación y coordinación con otros departamentos de servicios sociales de ámbito local o autonómico, siempre de forma complementaria, evitando solapamientos innecesarios.
- Coordinación y derivación con otros equipos profesionales del ámbito educativo y sanitario.
- Evaluación de la intervención y seguimiento de la evolución del niño o la niña.
- Organización de actividades preventivas comunitarias y formativas, especializadas, dirigidas a familias y profesionales: talleres, charlas, coloquios, jornadas, seminarios, cursos, etc.

Metodológicamente, el servicio se fundamenta en un modelo de intervención en entornos naturales con los siguientes componentes:

- Comprensión del modelo ecológico y sistémico de familia.
- Planificación de la intervención funcional.
- Servicios individualizados con la persona tutora del caso.
- Visitas efectivas a domicilio.
- Colaboración entre diferentes equipos profesionales encargados del tratamiento infantil.

**f. Perfiles profesionales:**

- El programa dispondrá de personal específico que tendrá carácter multidisciplinar de forma que la intervención pueda abarcar los aspectos biológicos, psicológicos, educativos y sociales de cada niño o niña, de su entorno y, especialmente, de la familia. Los y las profesionales, además de la calificación correspondiente a su disciplina, contarán con una formación específica en desarrollo infantil y atención temprana.
- Las titulaciones de grado con acceso a la formación específica son las siguientes: psicología, pedagogía, psicopedagogía, logopedia, fisioterapia, trabajo social y terapia ocupacional.
- A todos los efectos, como mínimo, en el equipo se incluirá una persona profesional con la titulación de grado en psicología, pedagogía o psicopedagogía.
- Las zonas que dispongan del programa lo ubicarán como programa estructural dentro del servicio de prevención e intervención con las familias, siendo un programa opcional.

**g. Forma de provisión:**

Es un programa de gestión pública y opcional.

**2.4.5. Programas instrumentales**

El Servicio de Prevención e Intervención con las familias se vinculará con programas complementarios en cualquier actuación que desarrolle, promocióne o particularice los objetivos de los programas estructurales, como programas de apoyo escolar para la erradicación del absentismo, escuelas de verano, ludotecas, apoyo familiar en periodo estival, apoyo para el desarrollo de las condiciones de igualdad (actividades deportivas, culturales, ocio) u otros programas preventivos y especiales para colectivos específicos.

**2.4.5.1. Programa de coordinación socio educativa de colectivos vulnerables.**

**a. Definición:**

Programa especializado e individualizado dirigido a colectivos de infancia y adolescencia en situación de especial vulnerabilidad en su entorno social y familiar, para la mejora de su situación socioeducativa, la consecución de los estudios en diferentes etapas escolares, escolarización infantil, primaria, educación secundaria obligatoria, favoreciendo la continuación de estudios.

**b. Objetivos:**

- Conseguir cambios estructurales entre la población y el sistema educativo, implicando al entorno socio-familiar en este proceso de apoyo y acompañamiento.
- Implementar la colaboración con las asociaciones del propio colectivo facilitando el desarrollo y la permeabilidad del programa al contar con su experiencia.
- Apoyar a las personas de colectivos especialmente vulnerables en la consecución de una normalización escolar.
- Conseguir un trabajo en red con el sistema educativo.
- Buscar las sinergias de este proceso con los procesos de inclusión social.

**c. Forma de provisión:**

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

**d. Carta de Servicios:**

- Itinerario individual y adaptado para cada persona usuaria.
- Sesiones de intervención grupal para la inclusión escolar.
- Orientación en la elección de estudios postobligatorios y en el mundo laboral.
- Fomento de hábitos saludables y de ocio educativo.
- Formación a las familias en parentalidad positiva, buen trato, crianza activa y participación comunitaria.

**e. Perfiles profesionales:**

Personal profesional en el ámbito pedagógico, así como en el ámbito social de acuerdo con el artículo 64.3 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

## **2.5. SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA**

### **2.5.1. Función básica**

Prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad, mediante actuaciones de fomento del voluntariado social, sensibilización ante el acoso y ciberacoso sexual, prevención de los delitos de odio, sensibilización hacia el respeto de la diversidad, potenciación de formas colaborativas entre la ciudadanía y promoción de la igualdad de trato, entre otras.

### **2.5.2. Prestaciones**

El Servicio de acción comunitaria proveerá las siguientes prestaciones:

- Prevención.
- Mediación comunitaria.
- Intervención y participación comunitaria.
- Promoción de la animación comunitaria y la participación.
- Promoción del asociacionismo.

### **2.5.3. Tareas básicas**

El servicio fomentará la participación de los grupos y colectivos en la defensa de sus propios intereses y orientará sus actuaciones hacia su empoderamiento y promoción en el ámbito de la comunidad, prestando especial atención a la intervención en entornos calificados como espacios vulnerables.

Las principales tareas básicas que desarrollará serán:

- Favorecer y promocionar los derechos sociales de los colectivos susceptibles de discriminación y vulnerabilidad, en colaboración con otros sistemas públicos de protección o promoción social.
- Patrocinar y promocionar actuaciones y espacios de participación, colaboración y cooperación.
- Promover la convivencia a través de redes de ayuda mutua que sustente a las personas de la misma comunidad que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, y mediación, entre otras.
- Promocionar el voluntariado con el fin de incentivar la implicación ciudadana.
- Promover y facilitar el asociacionismo.
- Promover y asumir, en su caso, la mediación en situaciones de conflicto entre colectivos.
- Promover los consejos participativos.
- Promover la difusión de los servicios sociales dirigido a toda la ciudadanía.
- Participar en la elaboración de planes y políticas de inclusión, incluidos los planes LGTBI y migrantes.

Y en relación con los espacios vulnerables:

- Desarrollar programas de acción comunitaria.
- Coordinar la actuación de los servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- Promocionar y fomentar los recursos y espacios comunitarios.

### **2.5.4. Programas estructurales**

#### **2.5.4.1. Programa de sensibilización y prevención**

##### **a. Definición:**

El programa es el instrumento mediante el cual la comunidad de referencia aprende a afrontar las conductas asociales, procurando actuaciones y protección a la ciudadanía.

##### **b. Objetivos:**

- Planificar y organizar juntamente con otros sistemas, sobre todo el educativo, de habitabilidad y el sanitario, pero también con las redes de servicios de ocio, deportivas u otras, actuaciones para promocionar determinados derechos, afrontar situaciones especialmente sensibles o promoción de alternativas a la situación de determinados colectivos. Se buscará, además de la conjunción de la actuación de los sistemas, la implicación de los grupos profesionales de estos.
- Planificar y organizar actuaciones con colectivos específicos y con entidades del tercer sector, propiciando y ofreciendo mecanismos de soporte y oportunidades de implicación en la vida social de la comunidad de referencia. Se prestará una atención especial a los delitos de odio, tanto a su prevención como al apoyo a las víctimas a las que se les ofrecerá acompañamiento.
- Promover acciones de sensibilización en relaciones igualitarias y no violentas que integren las diversidades de la población (sexuales, generacionales, funcionales, culturales...).

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

**2.5.4.2. Programa de participación y promoción de la convivencia**

a. Definición:

El programa persigue la inclusión y la participación de grupos vulnerables y colectivos específicos en la vida social de la comunidad, potenciando la dinámica relacional y la convivencia participativa y colaborativa.

b. Objetivos:

- Empoderar a los colectivos vulnerables, favorecer las condiciones contra su estigmatización y promover el libre ejercicio de derechos.
- Impulsar la creación de consejos locales de inclusión y derechos sociales como órganos de participación comunitaria, así como otras estructuras organizativas referidas a segmentos de la población o colectivos específicos.
- Promocionar e implementar actuaciones de solidaridad y mediación comunitaria. Impulsar de forma particular todo tipo de colaboración y de ayuda mutua.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

**2.5.4.3. Programa de promoción del voluntariado social**

a. Definición:

El programa es el instrumento por el cual se promociona la implicación de la ciudadanía en las cuestiones sociales de su ecosistema social.

b. Objetivos:

Fomentar la solidaridad social, de forma especial la vecinal, propiciando y promoviendo redes de apoyo para asuntos concretos, así como redes de apoyo mutuo, en las propias comunidades vecinales, en todo caso locales.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

**2.5.4.4. Programa de intervención en espacios vulnerables**

a. Definición:

El programa es el instrumento por el cual se atiende de forma integral zonas territoriales donde confluyen características urbanísticas, residenciales, sociales, laborales o económicas, que les da consideración de espacios vulnerables y se trabaja aplicando medidas de discriminación positiva, adecuando recursos y equipamientos necesarios para desarrollar programas de acción comunitaria que puedan garantizar la participación ciudadana en la propia superación de las necesidades.

La acción integral requiere de la coordinación y participación de todas las administraciones responsables de educación, sanidad, urbanismo, cultura, deporte, servicios sociales, ocupación y economía, que puedan favorecer la inclusión social.

b. Objetivos:

- Realizar una intervención integral en los espacios catalogados como vulnerables, para favorecer la inclusión social de las personas y mejorar su calidad de vida.
- Planificar y ejecutar intervenciones integrales e integradas con el objetivo de dar respuesta a los problemas sociales, económicos, ambientales, demográficos y físicos, a partir de un diagnóstico de necesidades, carencias y riesgos en los barrios vulnerables.
- Potenciar de programas de desarrollo comunitario para reforzar los hábitos de convivencia social y facilitar la cohesión y las relaciones sociales mediante la creación de redes de apoyo y solidaridad, destacando el papel del voluntariado.
- Articular acciones de inclusión social de colectivos con especiales necesidades.
- Impulsar de actuaciones preventivas y de inclusión desde la perspectiva territorial que refuerzan las redes familiares, las nuevas redes sociales y las comunitarias.
- Promocionar las consultas ciudadanas para codecidir y articular procesos de encuentro y participación ciudadana en los espacios inclusivos.
- Mantener y crear nuevos recursos que apoyan a iniciativas comunitarias, colaborativas y solidarias, como los bancos de tiempos, el intercambio de conocimientos o las cooperativas de consumo.

c. Personas usuarias:

- Personas residentes en zonas catalogadas como espacio vulnerable.
- Comunidad de referencia.

d. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

### **2.5.5. Programas instrumentales**

Se adscribirán a este servicio como programas instrumentales todas aquellas actuaciones que desarrollen, promuevan o particularicen los objetivos de sus programas estructurales, tales como el programa de promoción de los derechos de la infancia y participación infantil, que se describe a continuación, o los programas de promoción del asociacionismo de colectivos concretos, los programas de igualdad de trato y no discriminación, los de promoción de la diversidad familiar, los de inserción de colectivos específicos o los de promoción de espacios vulnerables.

Estos programas podrán ser gestionados por entidades de iniciativa privada, tanto social como mercantil, que debidamente autorizadas, de acuerdo con los requisitos que se establezcan, podrán proveer sus prestaciones conforme a lo previsto en su carta de servicios.

#### **2.5.5.1. Programa de promoción de los derechos de la infancia y participación infantil**

##### a. Definición:

Conjunto de actuaciones destinadas a promover y facilitar la implantación de políticas activas de sensibilización y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia, mediante la participación activa de los propios niños, niñas y adolescentes. El programa pretende poner las condiciones básicas para incorporar la perspectiva de promoción de derechos al modelo de atención a la infancia y la adolescencia.

##### b. Objetivos:

- Propiciar el establecimiento de un plan municipal de atención a la infancia y la adolescencia, hacer su seguimiento, evaluación y revisión con la participación de la infancia y la adolescencia del municipio.
- Realizar el diagnóstico previo de situación de la infancia y adolescencia en el ámbito territorial del programa, evaluando las necesidades del colectivo y proponiendo dispositivos adecuados para su atención y cobertura.
- Fomentar el asociacionismo infantil y juvenil, así como la promoción del voluntariado social entre la infancia y la adolescencia.
- Promover la constitución de Consejos Locales de Infancia y dinamizar y dar soporte a aquellos que ya lo estén, entendiendo la dinamización como un acompañamiento profesional que garantice la estabilidad del órgano y facilite, pero no dirija, el pronunciamiento colectivo de niñas, niños y adolescentes respecto a los asuntos de la vida pública que afecten a sus derechos e intereses.
- Informar al propio colectivo, y a la población en general, de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y ofrecer información y asistencia para formular dudas, quejas o denuncias y realizar su seguimiento en relación con la falta de promoción y defensa, o conculcación, de sus derechos.
- Promover la convivencia en el municipio y potenciar formas colaborativas de atender las situaciones o los conflictos entre la ciudadanía, potenciando espacios transversales de diálogo (intergeneracionales, entre colectivos).
- Crear espacios para el diálogo entre los niños, niñas y adolescentes y el personal responsable de la toma de decisiones.

##### c. Forma de provisión:

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

##### d. Tareas básicas:

Proponer y colaborar en la elaboración, ejecución y evaluación del plan local de Infancia, que incluirá consultas públicas a los/las distintos/as agentes que conviven e interactúan con la infancia y la propia participación del colectivo. El plan local de infancia y adolescencia trasciende el ámbito de actuación del programa, si bien éste habrá de llevar a cabo las tareas de impulso, organización, documentación y análisis técnico que se requieran.

Actuaciones sistemáticas de difusión, sensibilización y garantía de los derechos de la infancia y adolescencia.

- Promoción y colaboración con la red de asociaciones infantiles y juveniles de la zona básica.
- Constitución y dinamización de los Consejos locales, impulsando su creación; organizando y llevando a cabo los procesos de constitución y renovación, en su caso, del mismo; facilitando la comunicación entre el Consejo y las instituciones locales; realizando las gestiones administrativas derivadas de su funcionamiento y, en general, dinamizando su funcionamiento.

##### e. Personal profesional:

El programa contará con un equipo profesional interdisciplinar de ámbito social de acuerdo con el artículo 64.3 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat

Valenciana, integrado por técnicos con formación específica en derechos de la infancia y adolescencia, participación infantil, desarrollo infantil y adolescente y dinamización infantil.

## **2.6. SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA ESPECÍFICA**

### **2.6.1. Función básica**

El servicio de asesoría técnica específica se configura como un servicio transversal y polivalente que actúa en coordinación con el equipo de intervención social, en función de las necesidades detectadas, y con los servicios estructurales de la atención primaria específica de competencia de las entidades locales, a requerimiento de este mismo equipo.

El servicio atiende también a las personas usuarias que puedan necesitar de su intervención, complementando, en caso necesario, las actuaciones de información y asesoramiento del equipo de intervención social en el ámbito jurídico.

El servicio desarrollará las funciones descritas de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

### **2.6.2. Prestaciones**

Este servicio proveerá, además, las siguientes prestaciones del catálogo:

- Información y asesoramiento jurídico a las personas usuarias.
- Información, asesoramiento y tramitación jurídica al equipo de atención primaria.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Protección jurídica y social.
- Mediación familiar y comunitaria.

### **2.6.3. Tareas básicas a desarrollar**

- Atender las consultas de las personas, unidades familiares, asociaciones y colectivos, para lo cual tendrá establecido un horario de atención presencial y otro de atención telefónica.
- Atender las consultas de los grupos profesionales del equipo de intervención social, de la unidad de igualdad, de la atención primaria específica o de otros departamentos del ayuntamiento, siempre que guarden relación con las funciones del servicio.
- Acompañamiento a los actos jurídicos donde se requiera la presencialidad del equipo de atención primaria.
- Participar en la elaboración de los planes personalizados de intervención social y asistir a las reuniones de la comisión de intervención social, cuando así lo requieran los profesionales del equipo de intervención social.
- Redactar cuantos protocolos, ordenanzas, reglamentos, modelos de conciertos, convenios, contratos o cualquier otra documentación o informe que se le requiera relacionada con su función.

### **2.6.4. Programas estructurales**

#### **2.6.4.1. Programa de atención a nivel jurídico a la ciudadanía.**

##### a. Definición:

Conjunto de actuaciones jurídicas destinadas a complementar la información y el asesoramiento prestados por el equipo de intervención social.

##### b. Objetivos:

- Proporcionar información, orientación y asesoramiento en problemáticas familiares relacionadas con situaciones de conflicto civil, administrativo o penal, protección a la infancia, derechos sociolaborales, vivienda, extranjería, violencia de género, tramitación y solicitud de abogado de oficio, así como en todo aquello relacionado con los derechos de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos.
- El programa no podrá realizar representación legal de las personas usuarias, ni la tramitación que del conflicto se derivase.
- Colaborar, si es preciso, en el diseño del plan personalizado de intervención social, dando forma legal a sus propuestas.

##### c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### **2.6.4.2. Programa asesoramiento y, acompañamiento jurídico a equipos profesionales de la atención primaria.**

##### a. Definición:

Conjunto de actuaciones destinadas a prestar asesoramiento jurídico a las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria.

**b. Objetivos:**

- Proporcionar asesoramiento en asuntos relacionados con la contratación de servicios o la firma de convenios de colaboración con otras entidades públicas o privadas en asuntos relacionados con los servicios sociales.
- Realizar propuestas de redacción y definición, material informativo para las personas usuarias de ordenanzas y reglamentos.
- Colaborar en la elaboración de normativa, planes y programas, en el seguimiento de estos, en su evaluación y en el asesoramiento jurídico al resto de profesionales del equipo de intervención social.

**c. Forma de provisión:**

Público y obligatorio.

**d. Personal profesional:**

Contará con los estudios de grado en derecho.

**2.6.4.3. Programa de atención especializada a personas migrantes.**

**a. Definición:**

El programa ofrece información, mediación, asesoramiento, orientación y atención especializada sobre los recursos disponibles para las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.

**b. Objetivos:**

- Favorecer la inclusión social y prevenir la exclusión de las personas usuarias del servicio.
- Atender, en colaboración con el equipo de intervención social, a las personas migrantes y a todo extranjero en situación de necesidad social que se encuentre en la Comunitat Valenciana en cualquiera de las situaciones administrativas previstas en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.
- Colaborar con el servicio de asesoría técnica (unidad jurídica) de los equipos, el programa desarrollará actuaciones de información, y acompañamiento a otros programas necesarios para la incorporación e inclusión social de las personas usuarias. Incluye también el asesoramiento jurídico para la regularización administrativa en aquellos casos que lo necesiten.
- Desarrollar de forma conjunta con el servicio de acción comunitaria, actuaciones de prevención y promoción de la convivencia, así como de prevención de los delitos de odio, sensibilización por el respeto a la diversidad, promoción de la igualdad de trato, potenciación y fomento de formas colaborativas entre la ciudadanía, etc.

**c. Forma de provisión:**

Público y opcional.

**d. Tareas básicas:**

- Atender, informar y orientar sobre derechos y recursos existentes en el SPVSS o en otros sistemas de atención, asegurando la accesibilidad comunicativa idiomática.
- Asesorar y ofrecer apoyo jurídico en materia de regularización administrativas y de solicitud de asilo, y ante cualquier necesidad derivada.
- Acompañamiento a los recursos que requiera la persona usuaria, tanto en el propio SPVSS como con otros sistemas de protección social (salud, educación y cultura).
- Prestar atención personalizada a las personas extranjeras menores de edad, LGTBI o que presenten otras situaciones particulares susceptibles de riesgo de discriminación, y a sus núcleos familiares.
- Atender y prestar ayuda a las víctimas de discriminación y delitos de odio, acompañando incluso en el proceso de denuncia, en su caso. En colaboración con las oficinas para la asistencia a las víctimas del delito.
- Recoger datos estadísticos respecto a las cuestiones que trabaja el programa y efectuar propuestas de actuación en los programas de acción comunitaria sobre el colectivo en su conjunto: proyectos de promoción de la igualdad de trato, la inclusión social o la interculturalidad, entre otros.
- Promover proyectos de fomento de la interculturalidad.
- Diagnóstico, orientando la primera intervención a las garantías jurídicas.
- Desarrollar la correspondiente intervención directa y/o la derivación interna a otros servicios o programas de la Atención Primaria Básica. Realizar el seguimiento.
- Realizar los acompañamientos oportunos.
- Efectuar el seguimiento de toda la intervención asegurando la eficacia de la misma.
- Recopilar y analizar los datos derivados de sus intervenciones, detectando, tanto las necesidades del colectivo como el tipo de situaciones de discriminación que padece.
- Elaboración de protocolos de atención específicos, materiales didácticos y formativos.

- Efectuar propuestas de coordinación de recursos como de actuaciones de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.

**e. Personal profesional:**

- El programa dispondrá de personal profesional del ámbito social de acuerdo con el artículo 64.3 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, si bien deberá mantener una coordinación operativa eficaz con el personal adscrito al Servicio de Inclusión y en general con todo el Equipo de Intervención Social puesto que atienden funciones compartidas en la materia. En los casos en que, por su especial complejidad técnica, sea necesario, las personas podrán ser atendidas por el programa de información y atención especializada a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional, previa derivación de las personas profesionales del programa o del propio equipo intervención social.
- Se dispondrá de al menos un programa por cada departamento de servicios sociales que prestará atención en cada una de sus zonas. La dotación de personal para cada departamento estará condicionada por la cantidad de población total del departamento, el porcentaje de personas extranjeras y la tasa AROPE relacionada con el riesgo de pobreza, la carencia material y la baja intensidad en el empleo.

### **2.6.5. Programas instrumentales**

El Servicio de asesoría técnica específica podrá desarrollar otros programas especializados en aquellas en zonas en que converjan situaciones particulares que lo requieran.

#### **2.6.5.1. Programa para la igualdad LGTBI.**

**a. Definición:**

Programa de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas. Ofrecerá información, orientación y asesoramiento integral, incluido el psicológico, legal, administrativo y social, a las personas usuarias y su entorno relacional, con independencia de su procedencia y situación administrativa, y en relación con las necesidades de soporte específicamente vinculadas a la condición de persona LGTBI, siguiendo los principios de proximidad y no segregación.

**b. Objetivos:**

- Ofrecer información y orientación a las personas usuarias cuando se requiera una atención particular vinculada a su realidad, así como proporcionar atención adecuada a sus necesidades, incluyendo prestaciones especializadas para las personas trans. Propiciar el bienestar de las personas usuarias y de su entorno afectivo y relacional referido a la vivencia libre de su orientación sexual, identidad de género, elección del tipo de familia, etc.
- Facilitar los procesos de autoaceptación y empoderamiento.
- Incorporar la perspectiva LGTBI al conjunto del SPVSS, formando y orientando al conjunto de los profesionales.

**c. Forma de provisión:**

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

**d. Tareas básicas:**

- Ofrecer un itinerario individualizado de atención social, ateniéndose a sus necesidades personales; ello podrá incluir el acompañamiento a los recursos que requiera.
- Asesorar, tanto a nivel individual como grupal, efectuando intervenciones individuales y constituyendo grupos de ayuda mutua (GAM). Se trabajará de forma especial con la infancia y la adolescencia, de forma conjunta con el servicio de prevención e intervención familiar, constituyendo, en su caso, grupos de soporte para adolescentes y para familias de personas LGTBI.
- Dar soporte legal en temas relacionados con las cuestiones LGTBI (matrimonio, filiación, agresiones, etc.) en coordinación con el servicio de soporte jurídico.
- Orientar en la dimensión laboral y educativa, especialmente para personas trans. Ello incluirá formación para la búsqueda de empleo y soporte a gestiones educativas. En el caso de personas migrantes el asesoramiento se referirá también a la regularización de su situación y de petición de asilo.
- Atender y ayudar a víctimas de violencia en parejas formadas por personas del mismo sexo, protegiéndolas.
- Atender y ayudar a las víctimas de discriminación y delitos de odio por LGTBI fobia, acompañando, incluso en el proceso de denuncia, en su caso, y dando atención psicológica y jurídica si es necesaria.
- Elaboración de propuestas de actuación sobre el colectivo en su conjunto.
- Recepción y escucha de la persona usuaria, facilitando información y asesoramiento especializado.

- Intervención directa o derivación interna a otros servicios o programas de la APB (inclusión social, prevención e intervención con las familias, promoción de la autonomía) con el adecuado acompañamiento especializado en el uso de los circuitos de atención normalizada.
- Recopilación y análisis de los datos derivados de las intervenciones, detectando las necesidades del colectivo y analizando los factores sociales que las producen, así como identificando el tipo de situaciones de discriminación que padece, elaborando protocolos de atención específicos o materiales didácticos o formativos y efectuando las propuestas consiguientes tanto de coordinación de recursos como de actuación de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.
- Formación y orientación al conjunto de grupos profesionales del SPVSS en materia LGTBI.

**e. Personal profesional:**

El programa dispondrá de personal técnico específico y cualificado en la materia.

**2.6.5.2. Programa de información y atención a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.**

**a. Definición:**

El programa atenderá a las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional que requieran información especializada sobre los recursos públicos y sociales existentes para sus necesidades, así como aquellas que sean derivadas por administraciones públicas o entidades del tercer sector para una atención especializada.

**b. Objetivos:**

- Detectar las necesidades de la población migrante con relación a su inclusión y acceso a los servicios públicos, así como los factores sociales que producen esas necesidades.
- Establecer conexiones con el resto de los servicios públicos para que tengan conciencia de la necesidad específica de atención que pueden tener en muchas ocasiones las personas migrantes.
- Obtener datos sobre las situaciones de discriminación que sufren las personas migrantes en el acceso a los servicios públicos.
- Ofrecer formación y asesoramiento jurídico especializado sobre los trámites administrativos relacionados con los procedimientos de nacionalidad, extranjería y asilo a las personas usuarias y a las personas profesionales de la atención primaria básica o de entidades del tercer sector encargadas de la atención a las personas usuarias.
- Prestar labores de mediación intercultural especializada en aquellos casos que sean derivados desde los Programas de atención a personas migrantes de atención primaria básica y las entidades sociales que gestionan en la Comunidad Valenciana programas de atención a personas migrantes subvencionados o concertados por las diferentes administraciones públicas.
- Llevar a cabo las traducciones especializadas, orales o escritas, que sean necesarias para la atención a las personas usuarias o a las personas profesionales.
- Recoger de forma ordenada y sistematizada los datos de las atenciones realizadas, con fines estadísticos públicos y para la elaboración de informes y memorias.
- Elaborar materiales didácticos o formativos en relación con la información básica y atención.

**c. Forma de provisión:**

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

**d. Personas usuarias:**

Dirigido a las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.

**e. Personal profesional:**

Personal para el asesoramiento legal, mediación intercultural y traducciones especializadas y otras figuras de soporte técnico.

**2.6.5.3. Programa de asesoramiento a las víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio**

**a. Definición:**

El programa dará respuesta a las personas que sufran situaciones de discriminación y orientarlas. Elaborará información especializada sobre migración y refugio, en aquellas situaciones que así lo requieran en las zonas básicas como refuerzo a los programas de Atención a Personas Migrantes y Para la Igualdad LGTBI, también ejercerá donde no haya este programa, a las personas concretas que acudan y que derivan los EIS de la zona.

**b. Forma de provisión:**

Opcional pudiéndose prestar de manera pública o por parte de entidades privadas.

**2.7. UNIDADES DE IGUALDAD**

**2.7.1 Función básica**

Las unidades de igualdad constituyen un servicio estructural de carácter transversal, integrado en la Red Valenciana de Igualdad, que forma parte de los servicios sociales de atención primaria básica. Tienen por objeto garantizar la incorporación de la perspectiva de género al conjunto de políticas públicas de ámbito local, además de promover y fomentar la participación social de las mujeres, e impulsar planes de igualdad en el ámbito territorial de referencia, mediante actividades orientadas a facilitar modificaciones en la socialización de género.

Estas unidades deben realizar también actuaciones de prevención de la violencia de género y machista, y realizar la evaluación, programación y desarrollo de intervenciones relacionadas con la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, detectando situaciones de riesgo de discriminación por razón de sexo, a fin de hacer efectivo el principio de igualdad de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la sociedad.

**2.7.2. Tareas básicas que desarrollar**

Las tareas que desarrollar son las descritas en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales para las unidades de igualdad.

**a. Personal profesional:**

La unidad de igualdad se compone de las figuras profesionales de agentes de igualdad y promotoras/es de igualdad que, a su vez, forman parte de la Red Valenciana de Igualdad, de nivel autonómico.

**b. Ratios:**

Las unidades de igualdad se establecerán, como mínimo, cada 20.000 habitantes.

Las agentes y promotoras/es de las unidades de igualdad ya contratadas por entidades locales en años anteriores que superen la ratio, continuarán en el servicio salvo que la Entidad Local renuncie expresamente.

Habitantes	Agente de igualdad	Promotor/a de igualdad
Agrupación de zonas 20000 a 39999	1	1
Agrupación de zonas 40000 a 59999	1	2
Agrupación de zonas 60000 a 79999	1	3
Agrupación de zonas 80000 a 99999	2	3
Agrupación de zonas 100000 a 199999	2	4
Agrupación de zonas 200000 a 299999	3	4
Agrupación de zonas 300000 a 399999	3	5
Agrupación de zonas 400000 a 499999	3	6
Agrupación de zonas 500000 a 599999	3	7
Agrupación de zonas 600000 a 699999	4	7
Agrupación de zonas Más de 700000	4	8

**2.7.3. Programas estructurales**

**2.7.3.1. Programa para la incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas municipales.**

**a. Definición:**

El programa realizará acciones para incorporar en todas las políticas públicas la perspectiva de género, provocando el cambio social necesario para erradicar las acciones machistas, y discriminatorias.

**b. Objetivos:**

- Evaluar, diseñar e impulsar la perspectiva de género en las políticas públicas municipales y de las mancomunidades de forma transversal (incorporación de la perspectiva de género en los presupuestos e informes de impacto por razón de género en normativa, así como en subvenciones, contratos, convenios, y otras actuaciones).
- Asesorar sobre la normativa europea, estatal y autonómica en materia de igualdad entre mujeres y hombres.
- Asesorar sobre el uso de lenguaje inclusivo en el ámbito administrativo municipal en los documentos y comunicaciones, y su extensión a otros ámbitos sociales, culturales y artísticos.
- Elaborar y analizar los datos estadísticos con perspectiva de género.

- Asesorar, elaborar, implementar y evaluar, y en su caso, mejorar los planes de igualdad municipales y/o de la mancomunidad.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

**2.7.3.2. Programa de información orientación y asesoramiento personalizado a mujeres**

a. Definición:

El programa es el instrumento mediante el cual se atiende de forma individual a las mujeres que por su trayectoria vital puedan requerirlo.

b. Objetivos:

- Atender a mujeres sobre recursos, servicios, formación, orientación socio-laboral, itinerarios profesionales y normativa que favorezca la igualdad entre mujeres y hombres.
- Informar y asesorar a mujeres para la creación de empresas y la mejora de la actividad empresarial y/o autónoma.
- Diseñar acciones para fomentar el asociacionismo de mujeres y asesorar para la constitución de las asociaciones.
- Realizar acciones de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (charlas, ponencias, talleres, campaña 8 de marzo, y otras actividades de similar índole), en coordinación con la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

**2.7.3.3. Programa de prevención de la violencia de género y otras violencias sobre las mujeres**

a. Definición:

El programa es el instrumento mediante el cual se previene de forma efectiva la violencia de género y machista, así como las distintas violencias contra las mujeres.

b. Objetivos:

- Detectar la violencia de género y otras violencias sexuales y derivar a los recursos especializados a mujeres víctimas de violencia de género (servicio de violencia de género y machista).
- Coordinarse con los servicios especializados de la Generalitat.
- Detectar las necesidades del municipio en materia de prevención de la violencia de género.
- Participar en los planes de protección local en coordinación con el resto de los servicios de ámbito estatal, autonómico y local.
- Realizar acciones de sensibilización, información y formación para prevención de la violencia de género (charlas, ponencias, talleres, campaña 25 de noviembre, y otras actividades de similar índole), en coordinación con el centro directivo de la administración de la Generalitat, con competencias en materia de mujeres e igualdad de género.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

**2.7.3.4. Planes de Igualdad de las empresas (programa de informes técnicos y asesoramiento a empresas y entidades)**

a. Definición:

El programa es la herramienta para generar el impulso de los planes de igualdad de las empresas, asesorando directamente a aquellas entidades con o sin ánimo de lucro que pretenden proceder a su gestión.

b. Objetivos:

- Fomentar la igualdad de mujeres y hombres en el mundo laboral.
- Informar y asesorar a empresas o entidades para la elaboración e implantación de planes de igualdad.
- Realizar informe para el visado del plan de igualdad de oportunidades de las empresas de la Comunitat Valenciana.
- Realizar informe de evaluación intermedia, para el visado del plan de igualdad de oportunidades de las empresas de la Comunitat Valenciana.
- Realizar informes de evaluación final, para el visado del plan de igualdad de oportunidades de las empresas de la Comunitat Valenciana.

c. Forma de provisión:

Público y obligatorio.

#### **2.7.4. Programas instrumentales**

A este servicio se adscribirán como programas instrumentales todas aquellas actuaciones que desarrollen, promuevan o particularicen los objetivos de los programas estructurales en relación con la igualdad, el asociacionismo de mujeres o la inserción laboral de las mujeres, entre otros.

### **3. CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO**

#### **3.1. CENTRO SOCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA**

##### a. Definición:

Estructura física con dotación de unidades de atención individual, grupal y comunitaria, de titularidad municipal, sede del equipo de profesionales de la zona básica y específica de servicios sociales, en la cual se desarrollan los servicios e implementan las prestaciones de carácter profesional, económico y tecnológico dirigidas a la ciudadanía de su ámbito territorial de atención y regulados en la Ley de Servicios Sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana. Cada centro contendrá la estructura técnica y administrativa de los servicios sociales de atención primaria, es decir, el equipo de intervención social, las unidades de igualdad y las unidades de apoyo jurídico y de apoyo administrativo y los servicios sociales específicos, equipo del servicio de infancia y adolescencia, equipo del servicio de violencia de género y machista, y del servicio de atención a las personas con diversidad funcional o discapacidades y específicos de personas con problemas de salud mental.

Se configura como el primer nivel de acceso al SPVSS por proximidad a la ciudadanía. En ellos se prestarán los servicios de atención primaria de carácter básico y, en municipios que por su número de población conforman una zona básica y un área de servicios sociales, los servicios de atención primaria de carácter específico de competencia municipal, desde una perspectiva holística basada en el principio de intervención centrada en la persona, familia o unidad de convivencia.

Cada zona básica de servicios sociales contará con un centro social que reúna las características que a continuación se indican. Además, los municipios integrados en una zona básica de servicios sociales, con un número de población muy reducido, que se encuentran muy diseminados y donde la conectividad vial esté poco desarrollada, podrán contar con unidades de atención e intervención social, que, de manera itinerante, presten atención continuada a la ciudadanía de las poblaciones pequeñas, en los Puntos de Atención Social Básico.

##### b. Objetivos:

- Facilitar la provisión de servicios y prestaciones a las personas, familias o unidades de convivencia que favorezcan la inclusión social, la autonomía personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desde una perspectiva comunitaria.
- Se realizarán intervenciones promotoras, preventivas, protectoras, de acompañamiento, apoyo y rehabilitadoras, con un enfoque holístico y centrado en la persona, y en coordinación y colaboración con el resto de los sistemas que en mayor o menor medida interaccionen con la persona, familia o unidad de convivencia, proporcionándoles de este modo una atención integral que mejore su calidad de vida y favorezca su mantenimiento en el entorno.

##### c. Ubicación y emplazamiento:

El centro social estará integrado en el casco urbano, será accesible a la ciudadanía, y fácilmente identificable. En este sentido, se estará a lo que dispone la disposición final quinta del Decreto 38/2020 de 20 de marzo, del Consejo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, relativa a la identificación de los centros y servicios que forman parte del SPVSS, mediante los símbolos, anagramas y leyendas que establece.

##### d. Condiciones materiales:

Los centros de atención de servicios sociales además de cumplir con las condiciones generales establecidas en el Título IV y en el Anexo VII del presente decreto, se ajustarán al siguiente programa funcional.

A los efectos de este decreto, los edificios, establecimientos o zonas destinadas a albergar este tipo de centros, por su actividad, se aplicará el uso administrativo en lo referente al cumplimiento de las condiciones de seguridad en caso de incendio. Podrán plantearse centros en altura de acuerdo con lo establecido en el apartado d) del artículo 94.2 de este decreto.

##### e. Espacios:

Espacios mínimos:

- Área de acceso.
  - Acceso/recepción.
  - Dirección/administración.
- Área de servicios generales.
  - Aseo de personal, al menos uno por cada sexo.
  - Almacén general, al menos uno de 5 m<sup>2</sup>.
  - Archivo, al menos uno de 5 m<sup>2</sup>.
- Área profesional y de intervención.
  - Sala de reuniones.
  - Despacho multidisciplinar.
  - Sala de atención individual.
  - Sala polivalente o multifuncional: mínimo 1 unidad de 50 m<sup>2</sup>. Con uso de sala grupal.
  - Cuartos de aseos accesible comunes: dispondrán como mínimo dos aseos.

Espacios opcionales:

- Sala de atención - Cámara Gesell.

### **3.1.1. Punto de Atención Social Básico.**

#### a. Definición:

Estructura física, de titularidad municipal, ubicada en municipios diseminados que forman parte de una zona básica de servicios sociales, en la que se desarrollarán los servicios y se implementarán las prestaciones reguladas en la Ley de Servicios Sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.

Estas unidades estarán necesariamente vinculadas a la zona básica de servicios sociales correspondiente, de forma que quede garantizada la atención próxima a la ciudadanía y paralelamente el acceso a los servicios e instalaciones que ofrece el centro social.

En los municipios de elevada población se podrán establecer siempre dependientes de su centro social de referencia, con la finalidad de favorecer la proximidad, evitando la aglomeración o dividiendo el territorio para su atención con mayor segmentación.

#### b. Objetivos:

Estas unidades tendrán por objeto acercar la prestación de los servicios sociales a la ciudadanía de municipios diseminados, con un número de población reducida, de manera que se garantice su acceso a las prestaciones, servicios y derechos incluidos en la Ley de Servicios Sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, en condiciones de igualdad al resto de poblaciones de mayor tamaño.

#### c. Ubicación y emplazamiento:

El Punto de Atención Social Básico estará ubicado en dependencias municipales, en el caso de plantearse en altura se estará a lo indicado en el apartado d) del artículo 94.2 de este decreto, integradas dentro del casco urbano, será accesible a la ciudadanía, y fácilmente identificable. En este sentido, se estará al que dispone la Disposición final quinta del Decreto 38/2020 de 20 de marzo, del Consejo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, relativa a la identificación de los centros y servicios que forman parte del SPVSS, mediante los símbolos, anagramas y leyendas que establece.

#### d. Condiciones materiales:

Los centros de atención de servicios sociales además de cumplir con las condiciones generales establecidas en el título IV y en el anexo VII del presente decreto, se ajustarán al siguiente programa funcional.

A los efectos de este decreto los edificios, establecimientos o zonas destinadas a albergar este tipo de centros, por su actividad, se aplicará el uso administrativo en lo referente al cumplimiento de las condiciones de seguridad en caso de incendio.

#### e. Espacios:

Espacios mínimos:

- Área de acceso.
  - Acceso/recepción.
- Área de servicios generales.
  - Aseo de personal, al menos uno.
  - Almacén/archivo, al menos uno de 5 m<sup>2</sup>.
- Área profesional y de intervención.
  - Despacho multidisciplinar.

- Sala de atención individual.
- Sala grupal: mínimo 1 unidad de 25 m<sup>2</sup>.
- Cuartos de aseos accesible comunes: dispondrán como mínimo 1 aseo.

### **3.2. CENTRO Y PUNTO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO COMUNITARIO**

#### **3.2.1. Centro de Envejecimiento Activo Comunitario.**

a. Definición, objeto y finalidad:

Los Centros de Envejecimiento Activo son servicios de acción comunitaria para la prevención del riesgo de exclusión de las personas mayores por cualquier tipo de deterioro, por soledad no escogida o por cualquier otra circunstancia personal o social y de promoción del envejecimiento activo de forma saludable en la comunidad de referencia.

b. Objetivos:

- Fomentar las relaciones interpersonales y la comunicación y promover la participación de las personas mayores en la vida comunitaria.
- Promocionar hábitos de vida saludable y optimizar los activos de salud en su ámbito territorial.
- Fomentar el ocio, la cultura y el deporte y promover la inclusión digital y las relaciones intergeneracionales.
- Prevenir el deterioro físico y emocional contribuyendo al mantenimiento de sus capacidades.
- Prevenir e identificar el maltrato, así como fomentar prácticas de buen trato.
- Identificar y canalizar situaciones de soledad no escogida.
- Evitar y/o retrasar la institucionalización social o sanitaria de las personas mayores.

c. Programas por áreas:

- *Área de prevención, mantenimiento de la salud y formación en hábitos saludables.*
  - e) Educación y promoción de la salud mediante cursos y talleres formativos para el fomento de una nutrición equilibrada y sana, y charlas informativas sobre estilos de vida saludables, tipologías de ayudas, etc.
  - f) Prevención, mantenimiento y recuperación de funcionalidades.
- *Área social y educativa.*
  - Información, orientación, asesoramiento, acompañamiento y derivación ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo de padecerla.
  - Prevención y detección de situaciones de soledad no deseada.
  - Promoción del buen trato y detección y prevención de malos tratos, y sensibilización en materia de igualdad de género.
  - Entrenamiento en competencias digitales, formación en nuevas tecnologías y eliminación de la brecha digital.
  - Participación en programas comunitarios, culturales, intergeneracionales, de ocio y de fomento del voluntariado social.
- *Área de actividades físico-deportivas*
  - f) Actividad física para el mantenimiento del buen estado físico y mental, así como la recuperación funcional y terapéutica de capacidades motoras.

d. Horarios de atención:

El centro podrá permanecer abierto desde las 10h hasta las 20h todos los días de la semana, excepto los domingos.

e. Personal profesional:

Se contará, como mínimo, con la siguiente plantilla de personal:

Equipo profesional	Ratios por centro
Persona directora	1
Profesional de trabajo social	0,5

Profesional técnico superior de animación sociocultural	0,5
Personal de servicios	1-2*

\*Según el número de personas usuarias

Servicios externos: podología, peluquería, cafetería y servicio de comedor y monitores/as o personas instructoras en función de la programación de actividades.

El aforo será el permitido según las dimensiones del centro.

A los efectos de este decreto los edificios, establecimientos o zonas destinadas a albergar este tipo de centros, están destinados a actividades docentes, por ello, se aplicará el uso docente en lo referente al cumplimiento de las condiciones de seguridad en caso de incendio.

Podrán ubicarse en planta baja y primera sin barreras arquitectónicas en sus accesos desde el exterior y circulaciones interiores.

#### f. Espacios:

Los centros de envejecimiento activo comunitario deberán reunir las condiciones generales establecidas en el Título IV de este decreto, además de las previstas a continuación.

A los efectos de este decreto los edificios, establecimientos o zonas destinadas a albergar este tipo de centros, por su actividad, su disponibilidad por los usuarios y familiaridad con dichos espacios, están destinados a actividades culturales, reunión, esparcimiento, y similares. Podrán ubicarse en planta baja y primera teniendo en consideración lo indicado en el apartado c) del artículo 94.2 de este decreto.

Espacios mínimos:

- Área de acceso:
  - a) Acceso/recepción.
- Área de servicios generales:
  - Cafetería con servicio de comidas: destinada para consumir bebidas o comidas indistintamente en barra o en mesas considerando una superficie de comedor 1.5 m<sup>2</sup> por comensal. El servicio de comidas quedará garantizado con la existencia de una cocina propia.
  - Espacio de basuras y gestión de residuos.
  - Despacho multidisciplinar: mínimo 1 unidad. Incluido dirección y administración.
  - Sala de reuniones. Compatible con uso de sala de atención individual.
  - Aseos accesibles de servicios comunes, un total de 1 por cada 6 unidades o fracción de inodoros instalados, mínimo 4 aseos.
  - Almacenes, mínimo 2 unidades.
- Área de actividades:
  - i) Sala polivalente o multifuncionales de actividades: mínimo 30 m<sup>2</sup>.
  - j) Aula TIC con zona de biblioteca/sala lectura.

Espacios opcionales:

- Sala de rehabilitación: mínimo 70 m<sup>2</sup>, incluido espacio para fisioterapeuta.
- Podología.
- Guardarropía.
- Vestuario de personal.
- Archivo.
- Peluquería.
- Talleres.

### **3.2.2. Puntos centro de envejecimiento activo comunitario**

#### a. Definición:

Espacio que podrá plantearse para municipios con una población inferior a 3.000 habitantes.

Los centros de servicios sociales de atención primaria básica deberán reunir las condiciones generales establecidas en el título IV de este decreto, además de las previstas a continuación, según el tipo de centro de que se trate.

A los efectos de este decreto los edificios, establecimientos o zonas destinadas a albergar este tipo de centros, por su actividad, su disponibilidad para el público y familiaridad con dichos espacios, están destinados a actividades culturales, reunión, esparcimiento, y similares.

Podrán ubicarse en planta baja y primera teniendo en consideración lo indicado en el apartado c) del artículo 94.2 de este decreto.

Los centros de envejecimiento activo comunitario deberán reunir las condiciones generales establecidas en él.

Espacios mínimos:

- Área de acceso:
  - b) Acceso.
- Área de servicios generales:
  - Despacho multidisciplinar: mínimo 1 unidad. Incluido dirección y administración.
  - Sala de reuniones. Con uso de sala de atención individual.
  - Aseos accesibles de servicios comunes, un total de 1 por cada 10 unidades o fracción de inodoros instalados, mínimo 2 aseos.
  - Almacenes, mínimo 1 unidades.
- Área de actividades:
  - k) Sala polivalente o multifuncionales de actividades: mínimo 30 m<sup>2</sup>.
  - l) Aula TIC: mínimo 25 m<sup>2</sup>.

Espacios opcionales:

- Cafetería con servicio de comidas: destinada para consumir bebidas o comidas indistintamente en barra o en mesas considerando una superficie de comedor 1.5 m<sup>2</sup> por comensal.
- Espacio de basuras y residuos orgánicos.
- Guardarropía.
- Talleres.

### **3.3. ALBERGUE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL**

a. Definición:

Albergue de estancia temporal que presta servicio de atención ambulatoria y de baja exigencia de ámbito municipal y que realiza actuaciones dirigidas a proveer la atención y cobertura de las necesidades básicas, durante el día o durante la noche a las personas en situación o riesgo de exclusión social.

Modalidades:

- *Albergue de día para personas en situación o riesgo de exclusión social:* Centro con horario de apertura diurno, en el cual se desarrollan programas y actuaciones orientadas a promover su inclusión social, ofreciendo prestaciones de manutención y atención a las necesidades básicas, así como desarrollando actuaciones básicas de prevención, rehabilitación, asesoramiento y apoyo social.
- *Albergue nocturno para personas en situación o riesgo de exclusión social:* Centro con horario de apertura nocturno, que ofrece la prestación de alojamiento alternativo de emergencia para personas en situación o riesgo de exclusión social. Se complementará con prestaciones de manutención y atención a las necesidades básicas.

b. Objeto:

Prestar con carácter ambulatorio, en horario diurno o nocturno dependiendo de la modalidad, una atención integral a las personas, cubrir sus necesidades básicas, facilitar una recuperación de la autonomía personal y fomentar su participación en itinerarios de inclusión desde un modelo de intervención de baja exigencia y de reducción de daños, siendo las estancias cortas con posible derivación a los Centros de Acogida.

En función de cada modalidad de centro, la finalidad será especializada de acuerdo con las necesidades de las personas atendidas y en concreto:

- En la modalidad de albergue de día, manutención y atenciones a las necesidades básicas.
- En la modalidad de albergue nocturno, manutención, alojamiento de emergencia y atención de las necesidades básicas.

c. Perfil de las personas usuarias:

Personas en situación o riesgo de exclusión, que se encuentren en situación de sin hogar.

d. Número de plazas y horario de atención:

Los centros contarán con un mínimo de 11 plazas y un máximo de 30 plazas.

e. Horario de atención:

El servicio de albergue de día para personas en situación o riesgo de exclusión social ofrecerá los servicios durante todos los días del año, en horario de mañana y tarde de 9:00 h. a 19:00 h.

El servicio de albergue nocturno para personas en situación o riesgo de exclusión social ofrecerá los servicios durante todos los días del año, en horario de la tarde y noche de 19:00 h. a 9:00 h.

f. Carta de servicios:

- Análisis y valoración integral de emergencia de la situación de la persona usuaria.
- Atención social.
- Atención a las necesidades básicas (alojamiento de emergencia, manutención).
- Fomento de hábitos y horarios y desarrollo de habilidades básicas de gestión de la vida cotidiana, habilidades sociales, de convivencia y participación comunitaria.
- Atención a la salud y fomento del autocuidado.

**g. Programas:**

- Programa de atención social básica, inserción social y en el entorno comunitario.
- Actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- Promoción de la salud.
- Entrenamiento en habilidades sociales.

**h. Perfiles profesionales:**

Se diferenciará el personal de atención directa que se hará cargo de la persona usuaria en las actividades de la vida diaria y al personal técnico que desarrolla los programas y actividades de las personas usuarias.  
Modalidad de *albergue de día para personas en situación o riesgo de exclusión social*:

Equipo profesional	Ratios autorización/ acreditación 30 plazas
Persona directora	0,5
Profesional de psicología	0,5
Profesional de trabajo social	0,5
Profesional de educación social	0,5
Profesional técnico superior servicios socioculturales y a la comunidad	1
Personal de servicios	0,5
Ratio atención directa	0,08
Ratio general	0,12

Modalidad de *albergue nocturno para personas en situación o riesgo de exclusión social*:

Equipo profesional	Ratios autorización/ acreditación 30 plazas
Persona directora	0,5
Profesional de psicología	0,5
Profesional de trabajo social	
Profesional de educación social	
Profesional técnico superior servicios socioculturales y a la comunidad	1
Personal de servicios	0,5
Ratio atención directa	0,05

Ratio general	0,08
---------------	------

i. Criterios para su implantación:

Los albergues para personas en situación o riesgo de exclusión social en ambas modalidades formarán parte de la red local de atención a personas en situación o riesgo de exclusión social, como prestación del catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Se dispondrá de un albergue de cada modalidad de esta tipología al menos en las ciudades de más de 50.000 habitantes.

Sin embargo, se procurará también que su ubicación atienda criterios de descentralización, con el fin de hacer posible la existencia de este tipo de centros fuera de las capitales de provincia.

La estancia de las personas usuarias en estos centros será del mínimo tiempo posible, dado que responde a una situación de emergencia social orientando la intervención profesional a la derivación a otra tipología de recurso o servicio integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, como los centros de acogida, donde la persona tiene que ser atendida en un recurso de mayor intensidad de intervención.

El ingreso al recurso en sus dos modalidades podrá producirse por:

- Urgencia, después de la derivación del equipo de intervención social de la atención primaria de carácter básico, después de la asignación de la persona profesional de referencia, la apertura de la historia social única y la elaboración del plan individualizado de intervención social. La elaboración del plan individualizado de intervención social, el nombramiento del personal de referencia y la apertura de la historia social única se realizará de acuerdo con las directrices y normativa que la Conselleria competente acuerde, si procede.
- Emergencia, por la situación de extrema vulnerabilidad, cuando por el horario y otras circunstancias, no pueda ser valorado, se procederá a realizar el ingreso de manera directa en el propio recurso.

Después de la derivación y recepción del caso por parte del personal técnico se acordará con la persona las condiciones de acceso al centro. Será necesaria la coordinación con todo tipo de recursos para implementar la planificación acordada.

Todas las actuaciones tendrán que fundamentarse en la perspectiva de género y atenderán las diversidades y variables culturales, eliminando enfoques androcéntricos y fomentando el respeto y tolerancia a la diversidad y a las propias opciones vitales.

j. Condiciones materiales:

Los albergues de día para personas en situación o riesgo de exclusión social además de cumplir con las condiciones generales establecidas en el Título IV se ajustarán en el programa funcional según tipología.

Los albergues nocturnos para personas en situación o riesgo de exclusión social además de cumplir con las condiciones generales establecidas en el Título IV se ajustarán al siguiente programa funcional según la tipología.

A efectos de este decreto, los edificios, establecimientos o zonas destinadas a albergar este tipo de centros, al objeto proporcionar alojamiento temporal, por su actividad, por la tipología de persona usuaria y por los servicios que dispone tiene que asimilarse su uso al uso residencial público, en lo referente al cumplimiento de las condiciones de seguridad en caso de incendio.

Ambas modalidades de albergues se situarán en planta baja. Podrá admitirse la distribución en dos plantas, baja y primera teniendo en consideración el indicado en el apartado c) del artículo 91.2 de este decreto. En los accesos de este tipo de centros, en sus dos tipologías, se incluirá una zona de acceso y recepción.

Se tendrá que disponer de un número de alojamiento accesible de acuerdo con el siguiente criterio:

<i>Número total de usuarios</i>	<i>Número de alojamientos accesibles individuales</i>
Cada 15 o fracción	1

k. Espacios:

A. Espacios mínimos en los albergues de día:

- Área de atención especializada:
  - Despacho multidisciplinar, con uso de sala de reuniones.
  - Sala de atención individual.
  - Salas polivalentes o multifuncionales de actividades, 1 m<sup>2</sup> por plaza, mínimo 40 m<sup>2</sup> o mayor según programa y actividades.
  - Aseos accesibles de servicios comunes, dos cada 15 plazas o fracción.
  - Duchas accesibles, 5 por cada 20 plazas o fracción.
  - Sala de descanso, 1 m<sup>2</sup> por plaza, mínimo 40 m<sup>2</sup> o mayor.

**B. Espacios mínimos a los albergues por la noche:**

- Área de servicios generales:
  - Cocina.
  - Comedor.
  - Cuarto de basuras y residuos orgánicos.
  - Vestuarios de personal.
  - Servicios de personal.
  - Almacenes diferenciados:
    - De lencería de cama: 1 unidad.
    - De productos de limpieza al menos 1 unidad.
    - De ropa de personas usuarias al menos 1 unidad.
    - General al menos 1 unidad.
- Área de atención especializada:
  - Despacho multidisciplinario, con usos de sala de reuniones.
  - Sala de atención individual.
  - Sales polivalentes o multifuncionales de actividades, 1 m<sup>2</sup> por plaza, mínimo 40 m<sup>2</sup> o mayor segundos programa y actividades.

Aseos accesibles de servicios comunes, dos cada 15 plazas o fracción.

Los albergues nocturnos para personas en situación o riesgo de exclusión social dispondrán de baños compartidos por cada 20 plazas.

Cada baño compartido contará con el siguiente equipamiento mínimo; lavabos, inodoros y duchas. La dotación para cada tipo de aparato sanitario será, al menos, uno por cada cinco o fracción, de personas usuarias.

Los baños compartidos se distribuirán en divisiones individuales (cabinas) en duchas e inodoros. Estas cabinas no dispondrán de techo propio y la puerta de acceso no llegará al suelo. En las cabinas de ducha los elementos separadores laterales serán hasta el suelo.

Los lavabos serán sin pedestal bajo encimera.

Existirá una dotación de inodoros, duchas y lavabos accesibles; al menos se dispondrá por cada uno de los aparatos sanitarios anteriores, al menos un aparato accesible por cada 10 unidades o fracción instalados, y siempre se dispondrá al menos un inodoro, una ducha y un lavabo accesible en cada núcleo de baños compartidos.

### **3.4. CENTROS RESIDENCIALES DE CARÁCTER CONVIVENCIAL SIN APOYO: COMUNITARIOS.**

Serán recursos comunitarios, para atender necesidades sobrevenidas, urgencias, primera acogida o como recurso de continuidad, a grupos de personas con un perfil común o con distintos diagnósticos, de transición para la autonomía personal que pueden convivir de forma autónoma.

Estos centros residenciales no contarán con personal profesional propio. Estarán bajo la supervisión del equipo de intervención social de la zona básica, quien asumirá la cartera de servicios básica y el apoyo técnico que a su vez se podrá complementar con la atención de otros grupos profesionales del SPVSS. Las condiciones generales y arquitectónicas de esta vivienda tendrán que adecuarse al apartado 2.5.1, centros residenciales de carácter convivencial, del anexo II.

### **3.5. VIVIENDAS COLABORATIVAS**

#### a) Definición:

Se considera como tal el modelo residencial de colaboración basado en los valores de amistad, solidaridad, cooperación y cuidado mutuo, a partir de la libre voluntad e iniciativa de las personas interesadas. Su forma de gestión será autónoma, transparente, democrática y participativa y combinar el sistema de autogestión con el derecho de las personas a recibir una atención integral y centrada en la persona. La forma de organizar la atención será flexible, empleando adecuadamente los recursos necesarios en cada momento, reconociendo el protagonismo al proyecto de vida de cada persona.

Este tipo de viviendas se encuadra legalmente en la regulación de las viviendas colaborativas o de convivencia en régimen de cesión de uso de la Comunidad Valenciana y serán consideradas de protección pública o denominación administrativa que lo sustituya.

Desde el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se promocionará su creación para colectivos potencialmente vulnerables, entre los que están las personas mayores de 60 años y, especialmente, para facilitar la autogestión de personas con discapacidad que requieran de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, con el fin de promocionar su autonomía personal.

Por parte de la atención primaria básica se propiciará la trazabilidad de itinerarios de inclusión social y laboral y la derivación entre los centros residenciales convivenciales con distintos niveles de apoyo descritos en el anexo II, así como el paso de estos centros a las viviendas colaborativas.

El plan de actividades comunes significativas incluirá la organización colectiva de tareas comunes encaminadas a la prevención, colaboración y acompañamiento en la atención a las situaciones de dependencia y la promoción de la autonomía personal.

Para ser consideradas como centros de servicios sociales, el 50% de las personas con el título de derecho de usufructo o habitación tendrán que pertenecer a los colectivos indicados.

La planificación de los cuidados que deban recibir las personas en situación de dependencia deberá basarse en el modelo de atención integral centrada en la persona, pudiéndose desarrollar dos modelos de apoyo:

- Tipo A. Recepción individualizada de los servicios o prestaciones establecidos en el sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Valenciana, con excepción de la prestación de la atención residencial.

- Tipo B. Organización y articulación de un sistema de cuidados comunes consistente en apoyos continuados a cargo de equipos profesionales vinculados al centro. Dichos equipos profesionales deberán estar habilitados para atender a las personas en situación de dependencia. Si tiene que aplicarse alguna proporción de personal se hará teniendo en cuenta únicamente al número total de personas en situación de dependencia reconocida por el órgano competente.

Cuando el número de personas en situación de dependencia reconocida en los grados II o III sea igual o superior al 25% del total del colectivo, el sistema de cuidados tendrá que consistir en apoyos permanentes a cargo de equipos profesionales vinculados al centro.

b) Condiciones materiales:

- Las viviendas de uso privativo y residencial tendrán que ser de uso privado y de economía propia. Tendrán que ser totalmente accesibles, disponer de 1 dormitorio para 1 o 2 personas, un salón y una cocina que podrán estar integrados y un baño accesible. Las puertas tendrán un paso libre de 0'80 m. y los pasillos una anchura no inferior a 1'10 m.

- El edificio y la zona para actividades comunes serán totalmente accesibles, contará al menos con 2 aseos accesibles y su equipamiento tendrá en cuenta su uso para personas con movilidad reducida y necesidades de apoyo. Igualmente tendrá que disponer de un plan de seguridad y prevención de incendios que tendrá en cuenta las características de quienes residen en todo el plan, sobre todo en lo referente a la evacuación, asegurando en cualquier caso la recepción de las posibles alarmas sobre situaciones de emergencia.

c) Otras condiciones:

Para el caso que se elija el modelo de atención tipo B se tendrá que disponer de:

Un libro de registro de personas usuarias en el que se tendrá que constar el grado de dependencia reconocido de cada residente.

Un expediente personal de cada residente, que tendrá que respetar la normativa de protección de datos que contendrá un plan de atención individual coherente con el Plan Individual de Atención.

Establecido por el órgano competente en prestaciones a la dependencia. En el plan se describirán las prestaciones y servicios recibidas y como se organizará el sistema de cuidados comunes para garantizar una atención integral centrada en la persona, quedando constancia documental de la identidad de equipos profesionales que prestarán sus servicios de forma permanente.

## **ANEXO II: CENTROS, SERVICIOS Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

### **1. LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

#### **1.1. SERVICIOS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER ESPECÍFICO**