

## Legislación consolidada

**Versión vigente: 04.05.2024 -**

**Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.**

**(DOGV núm. 9559 de 22.03.2023)**

### ÍNDICE

#### PREÁMBULO

#### TÍTULO PRELIMINAR

**CAPÍTULO I. Disposiciones generales**

**CAPÍTULO II. De los derechos y deberes de las personas usuarias y sus familiares o personas allegadas**

**CAPÍTULO III. La participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de servicios sociales**

#### TÍTULO I. De los servicios sociales valencianos

**CAPÍTULO I. De los servicios sociales valencianos y del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**

**CAPÍTULO II. Estructura del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**

**CAPÍTULO III. Principios generales, de gestión, organizativos y metodológicos**

**CAPÍTULO IV. Centros, servicios y programas de servicios sociales**

**Sección primera. Clasificación y tipos de centros**

**Sección segunda. Centros de atención diurna**

**Sección tercera. Centros nocturnos**

**Sección cuarta. Centros residenciales**

**Sección quinta. Características especiales de los centros**

## **TITULO II. DE LA ATENCIÓN PRIMARIA**

**CAPÍTULO I. La atención primaria**

**CAPITULO II. La atención primaria de carácter básico. Centros, servicios y programas**

**CAPÍTULO III. La atención primaria de carácter específico. Centros, servicios y programas**

**CAPÍTULO IV. Servicios para la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia**

## **TÍTULO III. DE LA ATENCIÓN SECUNDARIA**

**CAPÍTULO I. La atención secundaria**

**CAPÍTULO II. Centros residenciales de atención secundaria**

**CAPÍTULO III. Acceso a la atención secundaria**

**TÍTULO IV. Condiciones materiales y funcionales básicas de los centros, servicios y programas**

**CAPÍTULO I. De las condiciones generales de los centros, servicios y programas**

**CAPÍTULO II. Condiciones materiales y funcionales de los servicios y programas**

**CAPÍTULO III. Condiciones generales y materiales de los centros**

**DISPOSICIONES ADICIONALES**

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**DISPOSICION DEROGATORIA**

**DISPOSICIONES FINALES**

**ANEXOS**

**ANÁLISIS JURÍDICO**

## PREÁMBULO

### I

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos en la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019) tiene, entre otros objetivos, el de establecer un marco de instrumentos y medidas para que los servicios sociales sean prestados con criterios, requisitos y estándares óptimos de calidad, eficiencia y accesibilidad. Tanto es así que el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales ha sido reconocido como esencial y de interés general por el Tribunal Constitucional en Sentencia 82/2020, de 15 de julio de 2020.

Del mismo modo, tiene como objetivo pasar de un sistema previo, caracterizado por su falta de planificación y su disfuncionalidad, a un sistema regido por el principio de la planificación y evaluación de sus prestaciones.

Dentro de la pretensión de generar un sistema coherente, organizado y planificado que se guíe por los criterios de calidad, eficiencia y accesibilidad, se hace ineludible e inaplazable la tarea de abordar la transformación del actual marco regulador de los centros, servicios y programas de servicios sociales. Esta tarea es necesaria por cuanto la vigente regulación de la tipología de los servicios y centros de servicios sociales, así como de sus condiciones materiales y formales, se caracteriza por su desfase en cuanto a las respectivas normativas sectoriales y respeto al nuevo espacio normativo abierto con la entrada en vigor de la Ley 3/2019.

Además, este marco regulador vigente es escasamente operativo por ser poco explícito en requisitos básicos en muchos casos y con diferencias acusadas entre sectores en cuanto a la regulación de las condiciones funcionales y materiales. Asimismo, es un marco normativo confuso puesto que se acumulan abundantes modificaciones parciales de las normas que lo componen. Todo ello ha generado un espacio normativo que puede ser tildado de barroco y disfuncional y que dificulta la planificación y la gestión de recursos, así como el control y verificación de la calidad de las prestaciones que se desarrollan en ellos.

La reciente entrada en vigor de la Ley 3/2019 introduce cambios sustantivos en el modelo de organización y gestión del sistema de los servicios sociales sobre los modelos anteriores y requiere de un importante despliegue de normativa de desarrollo que posibilite su correcta implantación y su efectiva consolidación. En este sentido, ya se han producido cuatro importantes avances en esta dirección con la publicación y entrada en vigor del Decreto 59/2019, de 22 de abril, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, una norma que regula los instrumentos básicos de intervención administrativa como son el registro, la autorización y la acreditación de centros, servicios y programas; del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, que regula, entre otras cuestiones, la colaboración financiera entre la Generalitat y las entidades locales mediante el instrumento del contrato programa para garantizar la provisión de los servicios sociales de atención primaria; del Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana; y del Decreto 188/2021, de 26 de noviembre, del Consell, de modificación del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social.

No obstante, estas cuatro importantes normas se revelan insuficientes sin otra normativa que las complete y que están previstas en la Ley 3/2019 como son, entre otras, la regulación de la cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS) y la necesaria regulación de la tipología de centros, servicios y programas y sus requisitos materiales y funcionales, así como su ordenación dentro del SPVSS.

El presente decreto, pues, forma parte del cuerpo normativo de desarrollo de la Ley 3/2019, tal como viene determinado en su artículo 59.

## II

La intervención en servicios sociales, de acuerdo con el enfoque de la atención integral centrada en la persona recogido en la Ley 3/2019, requiere de una

nueva perspectiva metodológica en los centros, servicios y programas de servicios sociales, de manera que su fin sea que sus prestaciones sirvan para dar forma a los planes personalizados de intervención social, donde los objetivos están diseñados sobre las necesidades, capacidades y expectativas de cada persona usuaria.

Esta nueva perspectiva metodológica supone, entre otras circunstancias, que las tipologías de los centros, servicios y programas han de aportar mayor flexibilidad y ductilidad al establecer modalidades de atención, de estancia y de presencia, así como en las prestaciones que desarrollan. Esta mayor flexibilidad es un requisito básico para poder pasar de un modelo de intervención en servicios sociales donde las personas usuarias han de adaptarse forzosamente a las características de los centros, servicios y programas que pretenden atender sus necesidades, a un modelo de intervención donde sean los centros, servicios y programas quienes se adapten a las necesidades de las personas usuarias y para que sus prestaciones profesionales y tecnológicas estén en función de los respectivos planes personalizados de intervención social, así como de los respectivos planes de atención individual.

Es preciso abandonar el enfoque donde los centros, servicios y programas se han constituido en recursos a los que han de adaptarse las personas usuarias y no al contrario. Esto es, se hace necesario salir de enfoques metodológicos que a la larga refuerzan una intervención eminentemente asistencialista e institucionalizadora.

Para superar un enfoque fundamentalmente asistencialista, es necesario implantar una perspectiva emancipadora, donde los centros, servicios y programas estén orientados claramente hacia la promoción de vida independiente y autónoma. Para salir de un enfoque institucionalizador, es necesario implantar una perspectiva integradora, donde los recursos de atención del sistema de servicios sociales se inserten en la red de recursos normalizados del resto de ámbitos que operan en la protección y el bienestar social como son el sanitario, el educativo, el laboral, entre otros, de manera que sean sistemas permeables que provoquen sinergias inclusivas.

Al mismo tiempo, tanto la perspectiva emancipadora como la inclusiva han de tener unas bases preventivas claras, de manera que el objetivo de mantener a las personas en sus contextos convivenciales y comunitarios y el objetivo de que los planes de atención personalizados partan y recojan las expectativas personales de las propias personas usuarias han de constituirse en principios orientadores básicos de las políticas públicas de unos servicios sociales que se autodenominan como inclusivos, a la hora de determinar los centros, servicios y programas a través de los que se van a implementar sus prestaciones.

Por otro lado, las transformaciones sociales que ha experimentado o que están produciéndose en la sociedad como son, entre otras, el progresivo envejecimiento de la población, la cada vez mayor extensión en el tiempo de la etapa de vejez y con ello de dependencia o el debilitamiento de las redes de apoyo familiar, así como los nuevos retos a los que se enfrenta la sociedad como son, entre otros, la movilidad territorial de las personas a lo largo de su ciclo vital, la mayor sensibilidad y demanda de la población a las administraciones públicas de servicios públicos de calidad o la generalización y agudización de las crisis económicas o sanitarias en determinados momentos, reclama también un cambio en la perspectiva metodológica de los centros, servicios y programas de servicios sociales, sino una nueva concepción de estos en cuanto a su organización funcional, estructuras físicas, así como en su distribución geográfica y en su efectiva articulación con el resto de sistemas de bienestar social, más allá de las retóricas apelaciones a la coordinación interdepartamental dentro de la administración.

### III

En las etapas precedentes, los servicios sociales en la Comunitat Valenciana se han caracterizado por un desarrollo eminentemente sectorial y por marcadas diferencias entre estos sectores. Deudores de un enfoque asistencialista y exclusivamente dirigido a las personas en razón de una carencia o necesidad, los servicios sociales han ido adquiriendo con el tiempo un crédito social en la medida que eran capaces de proveer prestaciones de carácter fundamentalmente asistencial a las personas o colectivos con algún tipo de necesidad y se organizaron con referencia a estos colectivos específicos,

dando como resultado una necesaria, pero excesiva orientación sectorial. Esto es, la planificación, ordenación y gestión de los servicios sociales, tanto a nivel local como autonómico ha devenido en el tiempo en un sistema compuesto de sectores en los que cada uno de ellos responde a unas lógicas de intervención y gestión distintas. Así, se habla de la atención social a la infancia y adolescencia, a las mujeres víctimas de violencia de género, a las personas mayores, a las personas con diversidad funcional o discapacidad, a las personas en situación de vulnerabilidad social, o a las personas con problemas de salud mental crónicos. Este enfoque sectorial pudiera parecer necesario por la heterogeneidad en las demandas que presentan estos colectivos concretos, pero no puede constituirse en el eje de la planificación principal del sistema de servicios sociales por cuanto la misma persona y las unidades de convivencia son múltiples en sus necesidades y aspiraciones a lo largo de su ciclo vital.

La excesiva sectorialización en la gestión, y sobre todo en la planificación, ha favorecido una clara fragmentación y disfuncionalidad del sistema, ha contribuido a difuminar los niveles de atención en los que se sustentan los servicios sociales, con objeto de imposibilitar intervenciones de carácter integral, y ha contribuido, asimismo, a dificultar el poder orientar la intervención social al objetivo de capacitar a las personas en la gestión de sus asuntos y de mantenerlas en sus contextos vitales y comunitarios.

La Ley 3/2019 pretende recuperar el enfoque de los servicios sociales como sistema estructurado en dos niveles de atención mutuamente complementarios y de carácter continuo, donde las personas sean atendidas de manera integral a lo largo de su vida y en función de las demandas concretas que en cada momento plantee: un nivel de atención primaria (a su vez subdividido en dos niveles de actuación, uno de carácter básico y otro de carácter específico), donde todas las prestaciones que en él se proveen están dirigidas a reforzar o rehabilitar la autonomía personal y social de las personas y de las unidades de convivencia, y un nivel de atención secundaria en el que sus prestaciones están focalizadas fundamentalmente en facilitar los apoyos necesarios para atender las situaciones que requieren de una intervención especializada, integral y sostenida en el tiempo. Este enfoque supone, entre otras cuestiones,

que la caracterización y ordenación de los centros, servicios y programas de servicios sociales se ha de hacer en función, básicamente, de los niveles de atención y, dentro de estos, cada sector de intervención las adaptará a sus características específicas.

Este nuevo enfoque, que trata de convertir los niveles de atención en el eje esencial de la planificación y ordenación de los recursos, se complementa con la intención, también patente a lo largo de toda la Ley 3/2019, de dar un relieve especial al nivel de la atención primaria, al entender que es en este nivel donde deben desarrollarse con mayor extensión e intensidad el conjunto de prestaciones dirigidas al conjunto de la población y orientadas todas ellas a preservar o recuperar la mayor autonomía personal y a salvaguardar la permanencia en los contextos vitales y comunitarios de las personas. En este sentido, si en las normativas de desarrollo de las anteriores leyes de servicios sociales tuvieron un peso específico determinante la regulación de los centros que operaban en un segundo nivel de atención, (antes denominados servicios sociales especializados, y actualmente los servicios sociales de atención secundaria), en el desarrollo normativo de la Ley 3/2019 se equiparán en importancia los centros, servicios y programas de servicios sociales que operan en el nivel de la atención primaria y aquellos que operan en la atención secundaria.

#### IV

Otro aspecto novedoso de la Ley 3/2019, respecto a sus precedentes, es que los servicios sociales se configuran, no solo como un sistema estructurado en niveles de atención y en un reparto de competencias, algo que de manera distinta ya estaba en los marcos normativos precedentes, sino que además incluye, como elemento estructural del sistema, la organización territorial del mismo.

Si en el apartado anterior ya se ha hablado de la importancia de convertir los niveles funcionales de atención en el eje principal sobre el cual planificar la tipología de los servicios sociales y, así, salirse del fragmentado marco que ha

provocado la excesiva estructuración sectorial, es importante resaltar que estos niveles funcionales se organizan territorialmente en distintas demarcaciones.

Por primera vez en los servicios sociales de la Comunitat Valenciana se ha establecido de una estructura territorial del sistema y se establecen tres tipos de demarcaciones, cada una de ellas con unas características propias: las zonas básicas, las áreas y los departamentos de servicios sociales. Y se establece una correlación pragmática entre niveles de atención y demarcaciones territoriales. Así, de manera genérica, se establece que las zonas básicas son las demarcaciones territoriales en las que se desplegarán y desarrollarán las actuaciones propias de la atención primaria de carácter básico; las áreas de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se desplegarán y desarrollarán las actuaciones propias de la atención primaria de carácter específico, y los departamentos son las demarcaciones territoriales en las que se organizan las actuaciones propias de la atención secundaria.

Se configura, con ello, un eje de coordenadas, donde han de situarse todos y cada uno de los recursos a través de los que se proveen prestaciones de servicios sociales. Por un lado, tenemos el eje de los niveles funcionales y, por otro, el eje de las demarcaciones territoriales. A este eje de coordenadas se le ha de añadir, además, la dimensión de los distintos agentes que intervienen en los servicios sociales en función de las competencias y en función de los procedimientos de gestión de los recursos que se empleen en cada caso.

Esta nueva perspectiva de los servicios sociales lleva a la necesidad de conformar diferentes espacios de gestión e intervención compartidos entre distintos agentes, una situación inédita en la planificación de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana y que representa un desafío que todos los agentes que intervienen en servicios sociales han de afrontar de manera coordinada. En este sentido, la regulación de las tipologías y características de los centros, servicios y programas de servicios sociales debe contribuir a afrontar con rigor el desafío de la nueva configuración de los espacios de intervención compartidos, incluyendo principios y reglas de coordinación y de trabajo integral y en red dentro de cada nivel de atención y entre niveles

diferentes, así como principios y reglas de coordinación y de trabajo en red dentro de cada demarcación territorial y entre diferentes demarcaciones.

El desarrollo de la Ley 3/2019 no precisa únicamente de una mera determinación y caracterización de los recursos por necesaria e importantes que esta sea, esto es, no solo de una definición de las nuevas tipologías de centros, servicios y programas de servicios sociales, sino que además requiere de una determinación de los espacios de intervención que se han generado, tanto por niveles de atención como por demarcaciones territoriales. En este sentido, junto a las concreciones que se establecen sobre las tipologías de los centros, servicios y programas, se hace necesario establecer principios y reglas que articulen y vertebran estos recursos, y ayuden, de esta manera, a configurar de forma más precisa los niveles de atención y las demarcaciones territoriales.

## V

El presente decreto implica la ordenación en una única norma de todos los tipos de recursos existentes hasta el momento en materia de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como de los que se puedan crear en un futuro, regulando sus características, condiciones funcionales, estructurales, materiales, personales, y los requisitos necesarios para su puesta en marcha y funcionamiento, para procurar que estos centros, servicios y programas no sean considerados en ningún caso unidades organizativas aisladas, sino parte de un sistema organizado y articulado.

Es un decreto fundamental para establecer los principios comunes del SPVSS, reuniendo en un único documento normativo una regulación que hasta ahora estaba dispersa y en muchos casos obsoleta, ofreciendo una guía en la que cualquier persona, profesional o usuaria, podrá encontrar toda la información necesaria para cada tipología de recursos en dichas materias.

Asimismo este decreto pretende regular normativamente e integrar los servicios y centros de servicios sociales que se establecen en las diferentes leyes y normativa de desarrollo que regulan las prestaciones del sistema de servicios sociales en la Comunitat Valenciana, tales como la Ley 9/2018, de 24 de abril,

de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad; la Ley 23/2018, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de igualdad de las personas LGTBI; la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana; la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

## VI

Este decreto se estructura en un título preliminar, cuatro títulos con sus respectivos capítulos, cuatro disposiciones adicionales, veintitrés disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, cuatro disposiciones finales y nueve anexos.

El título preliminar se organiza en tres capítulos. El capítulo I concreta el objeto y ámbito de aplicación del decreto y define los principales conceptos tratados en él, haciendo hincapié en la necesaria sujeción de los centros, servicios y programas de servicios sociales a las normas y directrices dictadas por la conselleria competente, así como a su función inspectora. El capítulo II establece delimitaciones orientadas a garantizar los derechos de las personas usuarias de estos centros, servicios y programas, y determina, con este mismo fin, las condiciones mínimas para la contratación de la carta de servicios, cuando medie algún tipo de contraprestación económica por parte de las personas usuarias. El capítulo III regula el derecho de estas personas a participar en la elaboración de los procesos de intervención social y en la toma de decisiones que les afecten, para lo cual establece que todos los centros residenciales deben disponer de un consejo de centro, cuya regulación se recoge en el anexo V, y unas normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior, conforme a lo previsto.

El título I aborda en cuatro capítulos la configuración de los servicios sociales valencianos como un sistema único, conformado por una red de servicios de

responsabilidad pública, integrados funcional, territorial y competencialmente. El capítulo I prevé la inclusión en su catálogo y en su organización de las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, mediante el establecimiento de las correspondencias que se concretan en el anexo IV, y atribuye a la Generalitat la competencia en su planificación, ordenación, coordinación y dirección, así como su registro, autorización, acreditación, evaluación periódica e inspección. El capítulo II aborda la vinculación de los distintos niveles funcionales de atención y actuación a las diferentes demarcaciones territoriales del sistema, si bien contempla la posibilidad, bajo ciertas condiciones, de adscribir los centros, servicios y programas de servicios sociales a niveles y demarcaciones distintos de los previstos. Y establece, asimismo, la necesidad de desarrollar protocolos de actuación para hacer efectiva la necesaria coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas, y entre estas y la iniciativa privada. El capítulo III recoge una serie de principios de actuación, complementarios de los principios rectores previstos en la Ley 3/2019, que deben orientar las actuaciones de estos centros, servicios y programas, y subraya la importancia de los principios de carácter organizativo y metodológico, que garantizan la coherencia e integración del sistema, así como la adecuación a sus fines. El capítulo IV establece una clasificación general de los centros, servicios y programas de servicios sociales, de acuerdo con criterios tales como la clase de atención que prestan, el tipo de actividades que desarrollan o el perfil de las personas usuarias que atienden.

Los títulos II y III regulan el funcionamiento general de los centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico y específico y de la atención secundaria, cuya definición, características y funciones concretas se refieren en los anexos I, II y III. Se destaca la importancia de los equipos profesionales de la atención primaria básica, verdadero núcleo de intervención del sistema, y de sus equipos de intervención social, garantes de la continuidad y coherencia de los planes de intervención. Y se subraya el carácter instrumental de la atención primaria de carácter específico, y su subordinación a los objetivos de la atención primaria básica. Por lo que se refiere a la atención secundaria, se aborda la necesidad de

orientar su actuación hacia la conservación o la rehabilitación de las capacidades de las personas usuarias, con el fin de favorecer su retorno a los entornos familiares o convivenciales de procedencia, o la consecución del mayor grado de autonomía posible en el contexto residencial. Y se regulan las formas de acceso, estableciendo el procedimiento a seguir para que este no suponga el cese de la intervención de la atención primaria, que deberá adoptar, bien al contrario, una serie de medidas adicionales orientadas a preservar la unidad de acción y procurar la consecución de los objetivos previstos en los planes personalizados de intervención social.

El título IV regula las características generales que deben reunir todos los centros, servicios y programas de servicios sociales, tanto en lo que se refiere a las condiciones materiales como a su funcionamiento. Se adoptan una serie de medidas orientadas a procurar que estos centros, servicios y programas no sean considerados en ningún caso unidades organizativas aisladas, sino parte de un sistema organizado y articulado. Y se establece que deben disponer de la documentación exigida en el anexo VI, en función del tipo de centro y programa. Las condiciones y características generales de los espacios, las instalaciones y los elementos se detallan en el anexo VII. En el anexo VIII se refieren las categorías y cualificaciones profesionales, las titulaciones y requisitos de todo el personal. Finalmente, en el anexo IX se recoge una tabla de correspondencia entre las tipologías existentes de centros y las nuevas tipologías de centros desarrolladas en el decreto

Las disposiciones adicionales regulan, respectivamente, el cálculo de las ratios determinadas en el presente decreto, las ratios de acreditación y autorización en residencia de personas mayores, la normativa aplicable al personal empleado público de los centros y servicios regulados en este decreto, y abre la posibilidad de que en los centros residenciales de titularidad pública el personal sanitario pueda ser personal estatutario perteneciente a la conselleria competente en materia de sanidad.

Las disposiciones transitorias determinan la regulación de las situaciones jurídicas de los centros, servicios y programas que con la publicación del presente decreto va a resultar afectada. Asimismo, se regula la posibilidad de

autorizar la apertura o habilitación como Centros de Atención Temporal a Emergencias sociales (CATE) ante situaciones de emergencia social. Finalmente, se recoge en una tabla la temporalización de las adaptaciones propuestas en el presente decreto.

Contiene asimismo una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales, la primera para modificar el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, la segunda para modificar el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, armonizando ambas normas con el presente decreto, y la tercera y cuarta dedicadas a las necesarias determinaciones de desarrollo normativo y entrada en vigor de presente decreto.

Para desarrollar el contenido de la regulación se incorporan nueve anexos dedicados a regular las condiciones concretas que deben reunir los centros, servicios y programas de servicios sociales, en el anexo I, los de atención primaria de carácter básico, en el anexo II, los de atención primaria de carácter específico, en el anexo III, los de la atención secundaria. El anexo IV contiene una tabla de correspondencias entre prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) y el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS). El anexo V se dedica a determinar la estructura organizativa mínima de los programas y centros, desarrollando los órganos de gobierno y participación, el anexo VI se dedica, a regular la documentación exigible a los programas y centros de servicios sociales, y en el anexo VII se regulan las condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos de los centros de servicios sociales, en el anexo VIII, se refieren las categorías y cualificaciones profesionales, las titulaciones y requisitos de todo el personal y, por último, en el anexo IX se recoge una tabla de correspondencia entre las tipologías existentes de centros y las nuevas tipologías de centros desarrolladas en el decreto.

## VII

Este decreto se adecua a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. En el procedimiento de elaboración de esta norma se ha garantizado la eficacia, eficiencia y seguridad jurídica ya que es coherente con el marco jurídico vigente, siendo una iniciativa normativa que cumple con el principio de proporcionalidad conteniendo la regulación imprescindible para desarrollar la citada Ley 3/2019, de manera que se complete y concrete su contenido, dotándolo de aplicabilidad en la práctica, así como de coherencia al desarrollo normativo de la misma, mediante las clarificaciones, adaptaciones y adecuaciones necesarias de las normas reglamentarias aprobadas tras su entrada en vigor, que ahora se modifican. Asimismo, se ha dado cumplimiento al principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en el trámite de información pública y audiencia a las personas interesadas, ya que se han observado todos los trámites que regulan, tanto la normativa en materia de procedimiento administrativo común, como el Decreto sobre la forma, estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat y, en particular, la normativa en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, respetando en igual medida la normativa propia sobre protección de datos de carácter personal.

Esta disposición está incluida en el Plan Normativo de la Administración de la Generalitat de 2021.

Ha sido oído el Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en el ejercicio de su competencia, prevista en el artículo 49.3.e de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos, y consta dictamen del Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana.

En consecuencia, a propuesta de la vicepresidenta y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, de conformidad con el artículo 28.c de la Ley 5/1983, de 30

de diciembre, conforme con el Consell Jurídic Consultiu, previa deliberación del Consell, en la reunión de 10 de marzo de 2023.

## DECRETO

### TÍTULO PRELIMINAR

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

#### **Artículo 1. Objeto**

El presente decreto tiene por objeto el desarrollo de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019) en las siguientes materias:

1. La organización y ordenación de los centros, servicios y programas de servicios sociales dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS).
2. La tipología de los centros, servicios y programas de servicios sociales necesarios para la provisión de las prestaciones establecidas en el catálogo de prestaciones del SPVSS.
3. El establecimiento de las condiciones materiales, funcionales y de personal de los centros, servicios, y programas de servicios sociales requeridas para su autorización o puesta en funcionamiento y, en su caso, las ratios de acreditación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 3/2019, y en el artículo 1 del Decreto 59/2019, de 12 de abril, de ordenamiento del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, Decreto 59/2019).

## **Artículo 2. Ámbito subjetivo**

El presente decreto se aplicará, de acuerdo con el marco establecido en los artículos 34 y 85 de la Ley 3/2019:

1. A los centros, servicios y programas de servicios sociales de titularidad pública prestados directamente por las administraciones públicas o el sector público instrumental que actúan en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
2. A los centros, servicios y programas de servicios sociales prestados por las entidades de titularidad privada, tanto de iniciativa social como mercantil, así como, por personas físicas que actúan en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

## **Artículo 3. Obligaciones**

1. Cualquier centro, servicio y programa de titularidad pública o privada, requerirá ser previamente autorizado o presentada la declaración responsable para su funcionamiento, conforme a lo establecido en el Decreto 59/2019 y en el presente decreto. En ausencia de esta autorización o declaración responsable, se acordará el cierre del centro, o el cese de la actividad del servicio o programa, además de imponerse la correspondiente sanción, en aplicación del artículo 62 de la Ley 3/2019.
2. Los centros, servicios y programas de las entidades de titularidad privada y de titularidad pública no autonómica deberán estar acreditados, en la forma prevista en el Decreto 59/2019, para poder formar parte del SPVSS, con la única excepción de los centros de servicios sociales de carácter polivalente regulados en dicho decreto, que no requerirán dicha acreditación.
3. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana autorizados o con declaración responsable están obligados al cumplimiento de las normas dictadas por la conselleria competente en materia de servicios sociales en el ejercicio de sus potestades de ordenación y planificación estratégica del sistema.

4. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana autorizados o con declaración responsable están sujetos a la función inspectora de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

#### **Artículo 4. Definiciones**

A los efectos de este decreto, y de acuerdo con las definiciones contenidas en la Ley 3/2019 y el Decreto 59/2019, se adoptan las siguientes delimitaciones conceptuales:

1. Prestación social: actuación desarrollada por las personas profesionales de los servicios sociales valencianos orientada hacia la promoción de la vida independiente y la autonomía social. Las prestaciones sociales propias del SPVSS son aquellas que figuran en el catálogo del artículo 35 y siguientes de la Ley 3/2019, así como las prestaciones del sistema para autonomía personal y atención a la dependencia (en adelante, SAAD) y aquéllas otras que puedan ser incorporadas posteriormente mediante decreto del Consell.

2. Programa de servicios sociales: conjunto ordenado, planificado y metodológicamente orientado de actuaciones destinadas a intervenir ante situaciones específicas de necesidad de carácter individual, grupal, familiar o comunitario, con el fin de mejorar las condiciones de vida y reducir el riesgo de vulnerabilidad social, favorecer la inclusión social y garantizar el ejercicio de derechos sociales. A efectos de lo dispuesto en este decreto, los programas de servicios sociales pueden tener la consideración de estructurales o instrumentales. Son programas estructurales aquellos que proveen de una o más prestaciones básicas del catálogo. Son programas instrumentales aquellos que completan y complementan las prestaciones de los estructurales.

3. Servicio en materia de servicios sociales: unidad organizativa y funcional que despliega, desarrolla y provee de manera regular prestaciones o actividades de servicios sociales organizadas técnicamente a través de centros o programas. A los efectos exclusivos de lo dispuesto en el presente decreto, son servicios en materia de servicios sociales aquellos cuyo objeto y adscripción funcional vienen determinados por el artículo 18 de la Ley 3/2019 y

no requieren, por tanto, de autorización. Se distinguen los servicios de atención primaria de carácter básico y los servicios de atención primaria de carácter específico.

4. Plan de Atención Individual (PAI): formará parte del plan personalizado de intervención social iniciado en la atención primaria básica y será entendido como una concreción del mismo durante la asistencia o estancia de una persona en un programa o centro concreto. Se elaborará con el consenso de la persona que participa en él, e incluirá, en todo caso, los objetivos a corto plazo, la participación en las actuaciones y actividades y su valoración y evaluación a través de indicadores propuestos con antelación. Se aplicará a todos los programas que se desarrollan desde la atención primaria y en los centros de la atención secundaria. A estos efectos, se considerarán como equivalentes al PAI otras denominaciones sobre planes individuales a las que se refiere la legislación y ordenamiento vigente para programas y centros concretos, como el Programa Individual de Ejecución de Medidas (PIEM) referido en la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores y el Plan Personal de Atención y Apoyo del Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

5. Centro de servicios sociales: unidad organizativa, de carácter físico y funcional, dotada de una infraestructura material, con ubicación autónoma e identificable, donde se proveen servicios de atención integral de manera sostenida en el tiempo.

6. Carta de servicios de un programa o centro: Instrumento a través del cual los centros o programas informan a las personas usuarias sobre los servicios concretos que tienen encomendados, las condiciones en las que se prestan y los compromisos de calidad en su prestación.

7. Persona usuaria: persona que adquiere, de manera formal y probada, la condición de destinataria de una prestación social.

8. Familiar de persona usuaria: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación de parentesco.
9. Familiar responsable de persona usuaria: familiar de persona usuaria que asume, voluntariamente y de acuerdo con ella, las funciones de apoyo y asistencia en sus relaciones con un programa o centro de servicios sociales y en el cumplimiento de los compromisos contractuales derivados de esta asistencia.
10. Persona responsable legalmente de persona usuaria: persona física o jurídica que, de conformidad con lo establecido en el Código Civil, ostenta la representación legal de una persona usuaria, sea esta menor de edad o sujeta a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.
11. Persona allegada de persona usuaria: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación de amistad o vecindad, con la que manifiesta libremente su voluntad de mantener relación o comunicación, o requerir su apoyo y asistencia. La persona usuaria podrá designarla como persona responsable ante un programa o centro de servicios sociales.
12. Persona responsable del servicio o centro: persona designada formalmente por la persona responsable de la entidad titular del servicio o centro para ejercer su dirección.
13. Zona de actividad sociocomunitaria: núcleos de población urbana que dispone de los recursos necesarios para cubrir las necesidades de las personas usuarias de los centros o programas de servicios sociales, de forma que ayuden a llevar una vida independiente y autónoma haciendo uso de los servicios comunitarios de transporte, sanitarios y educativos, entre otros.
14. Derivación y adjudicación: La derivación es el proceso técnico por el que se llega a formular una propuesta de acceso a un programa o un centro. Se entiende por adjudicación el procedimiento por el que se materializa el acceso mediante una resolución administrativa del órgano competente.

## CAPÍTULO II

### De los derechos y deberes de las personas usuarias y sus familiares o personas allegadas

#### **Artículo 5. Garantía de los derechos de las personas usuarias**

1. Las personas usuarias de los centros de atención residencial y de atención diurna y nocturna tienen derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar, permanecer y salir del centro o residencia, así como a otorgar o denegar su consentimiento expreso en relación con una determinada intervención, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente para las personas sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, así como para las personas menores de edad sujetas a medidas judiciales o de protección. El ejercicio de estos derechos, de cuya voluntariedad deberá dejarse constancia a través del consentimiento informado, se ajustará a las condiciones y requisitos funcionales de cada establecimiento, de acuerdo con su tipología y modalidad, se concretará en el Reglamento de Régimen Interior y se efectuará con las medidas de accesibilidad adecuadas.

2. Dichas personas usuarias tendrán derecho asimismo a obtener los apoyos necesarios para realizar la declaración de voluntades anticipadas o consentimiento informado previstos en la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

3. En consonancia con lo que establece el artículo 74 de la Ley 3/2019, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a nombrar a una persona representante para el acceso en su nombre a la historia social única.

4. Las personas responsables de los centros y programas de servicios sociales garantizarán a las personas usuarias el ejercicio de los derechos que les asisten, conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley 3/2019 y en el resto de la normativa aplicable, en aquello que sea de su competencia; en especial, el derecho a recibir información veraz y accesible, a la confidencialidad, la privacidad y la intimidad personal, a recibir un trato digno, a no ser sometido a ningún tipo de restricción de movimientos sin prescripción

facultativa y de acuerdo con un procedimiento reglado, y al respeto a su voluntad y sus derechos y libertades fundamentales.

5. La persona responsable del programa o centro de servicios sociales deberá garantizar y hacer efectivo el derecho de las personas usuarias a participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellas, y deberá poner a su disposición los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.

6. Los centros y programas de servicios sociales deberán disponer de un reglamento de régimen interior y de unas normas de funcionamiento, respectivamente, que deberán ajustarse a lo dispuesto en el anexo V, y un apartado relativo a los derechos y obligaciones de las personas usuarias que asegure el respeto a sus derechos fundamentales. El incumplimiento de estas disposiciones por parte de las personas responsables de las entidades titulares de los centros o programas se considerará una vulneración de derechos a todos los efectos.

7. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a que se les garantice la correcta recepción y comprensión de la información, con apoyos a la comunicación oral, uso de la lengua de signos o con cualquier otro sistema alternativo de comunicación.

#### **Artículo 6. Cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior**

Las personas usuarias de cualquier programa o centro de servicios sociales deben observar las obligaciones recogidas en el artículo 11 de la Ley 3/2019, entre las que se encuentra el cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior, sin perjuicio del derecho de estas a realizar sugerencias o presentar quejas y reclamaciones, cuando consideren que alguna de las cláusulas o su concreta aplicación es abusiva o vulnera alguno de sus derechos.

## **Artículo 7. Internamiento no voluntario en un centro residencial de servicios sociales**

1. En caso de internamiento no voluntario en un centro de servicios sociales, en cumplimiento de la resolución de un órgano judicial o administrativo, por razón de trastorno psíquico o por cualquier otra causa legalmente establecida, se procederá conforme a lo dispuesto en la legislación específica al efecto.
2. Todos los centros residenciales, cualquiera que sea su tipología y titularidad, deberán incluir en su reglamento de régimen interior una referencia a la regulación del procedimiento a seguir para dar cumplimiento a las resoluciones administrativas o judiciales, personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de ellas, así como a la forma de proceder en los casos de personas ya ingresadas que requieran de apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica.
3. El ingreso de personas mayores de edad en un centro residencial es un acto libre que deberá manifestarse de forma expresa. El ingreso en el centro de una persona sujeta a medidas judiciales de apoyo puede ser decidido por quien ejerza el cargo tuitivo de acuerdo con lo que se determine en la resolución judicial que la establezca, si bien se tendrá que dar cuenta de dicho ingreso al Ministerio Fiscal. Igualmente, la persona que ejerza el referido cargo solicitará autorización judicial en los supuestos que determina el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
4. El internamiento de una persona necesitada de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica requerirá de autorización judicial, salvo caso de urgencia, debiendo, en este supuesto, comunicar dicho ingreso al juez o jueza competente en un plazo máximo de 24 horas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
5. Si con posterioridad al ingreso en un centro sobreviniese causa que requiera la adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica a la persona usuaria, la persona responsable del centro deberá comunicarlo a sus familiares y ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal,

dejando constancia de dicha notificación en el expediente de la persona. A estos efectos, las autoridades y personal funcionario que tengan conocimiento de la necesidad de adoptar medidas judiciales de apoyo sin que se hayan efectuado las comunicaciones oportunas, tendrán la obligación de ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 757 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

### **Artículo 8. Derechos y deberes de las personas responsables de las personas usuarias**

Las personas responsables de las personas usuarias de programas y centros de servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en sus correspondientes y respectivas normas de funcionamiento o reglamentos de régimen interior en todo aquello que pudiera afectarles, así como a lo establecido en el Código Civil.

### **Artículo 9. Derechos y deberes de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias**

1. Las personas familiares y allegadas de las personas usuarias de programas y centros de servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en las correspondientes y respectivas normas de funcionamiento o reglamentos de régimen interior, en todo aquello que pudiera afectarles.
2. El acceso a la información contenida en la historia social única, el plan personalizado de intervención social (en adelante, PPIS), así como a cualquier otra información relativa a la persona usuaria, se efectuará siempre cumpliendo lo establecido en la normativa sobre protección de datos, así como a la que regulen de manera específica estos instrumentos técnicos de intervención en el ámbito de los servicios sociales, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 5.3 de este decreto. En todo caso dicho acceso deberá contar con el consentimiento informado por parte de la persona usuaria y existir un interés legítimo de la persona afectada.
3. Las personas familiares y allegadas de las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a recibir información sobre su situación,

siempre que, previa consulta a la persona usuaria, esta lo consienta de forma manifiesta. En cualquier caso, es recomendable el establecimiento de un consentimiento informado.

4. Las personas familiares y allegadas tendrán de derecho a realizar visitas a las personas usuarias residentes en centros de servicios sociales. El régimen de entradas y salidas de residentes en los centros residenciales será libre, fomentándose la integración de las personas usuarias en el entorno normalizado de la comunidad. La dirección del centro garantizará que se puedan realizar visitas a las personas residentes, si es necesario durante las 24 horas del día. En función de las características y necesidades de las personas residentes, se podrá recomendar, a ella y a sus familiares, las horas más convenientes de visitas, que los centros incluirán en su reglamento de régimen interior y publicitarán en el tablón de anuncios.

#### **Artículo 10. Limitaciones de los derechos de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias**

1. El ejercicio del derecho de las personas familiares y allegadas a realizar visitas ordinarias a las personas usuarias de un centro de servicios sociales dependerá, en todo caso, de la voluntad de estas últimas expresada mediante consentimiento informado y que constará en la historia social única de la persona usuaria.

2. En situaciones en las que la persona usuaria no pueda tomar dicha decisión, o ante grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación para la participación y toma de decisiones, se autorizarán las visitas de personas familiares o allegadas de acuerdo a la mejor interpretación posible de su voluntad y preferencias contando para ello con la participación de aquellas personas que mejor la conocen, así como la voluntad manifestada por ella con anterioridad, que deberá constar en su historia social única, y que podrá ser acreditada, en caso necesario, por las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria conocedoras de su situación.

3. Las visitas de personas familiares o allegadas a personas usuarias provistas sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica

deberán ser autorizadas por la persona que ejerza dicho apoyo, si tiene atribuidas facultades para ello en la resolución judicial que la haya nombrado, y teniendo en cuenta, en todo caso, lo establecido en el apartado 2.

4. Las personas usuarias de un servicio o centro de servicios sociales podrán solicitar a la persona responsable del servicio o centro, de manera libre y expresa, que impida o limite la comunicación de información o el acceso a la misma a personas familiares o allegadas. Dicha solicitud deberá ser expresa, y si es posible escrita debiendo quedar registrada en su historia social única.

5. En los casos de personas usuarias sujetas a medidas judiciales en el ejercicio de su capacidad jurídica, o con necesidad de las mismas, la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales podrá limitar o impedir el ejercicio de alguno de los derechos a sus familiares o personas allegadas, previo informe motivado del personal de atención directa, cuando entienda que es contrario a su bienestar, cuando considere que su actitud o su comportamiento afectan negativamente a la prestación del servicio, o cuando den lugar a situaciones de riesgo o incomodidad para otras personas usuarias.

La adopción de esta medida deberá ser motivada y hacerse constar en la historia social única, además de comunicarse expresamente a la persona interesada y al Ministerio Fiscal.

6. Cuando la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales considere que la relación de una persona usuaria con alguna persona familiar o allegada es perjudicial para su bienestar o sus intereses, y esta última sea una persona con responsabilidad legal judicialmente atribuida sobre la persona usuaria, deberá comunicarse de inmediato esta circunstancia al Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la posibilidad de adoptar las medidas de limitación del ejercicio de los derechos previstas en el apartado anterior.

### **Artículo 11. Derechos y deberes de las personas guardadoras de hecho**

Con el fin de velar por la defensa de los derechos e intereses de las personas usuarias, las personas responsables de los centros residenciales ejercerán la guarda de hecho cuando se trate de personas menores de edad, personas con

necesidad informal de apoyo que no hayan expresado su voluntad, o estén sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las mismas. Igualmente, la ejercerá sobre cualquier otra persona usuaria que presente una circunstancia sobrevenida e imprevista que lo haga necesario, ante la ausencia o imposibilidad de contactar con la persona responsable legal. En todos estos casos se efectuará comunicación a la persona representante legal y, en su caso, a la Fiscalía.

### **Artículo 12. Condiciones generales de la prestación de los servicios**

Todos los programas y centros de servicios sociales dispondrán de unas normas de funcionamiento y un reglamento de régimen interior, respectivamente, que regulen las condiciones generales de la provisión de las prestaciones, y que harán referencia, como mínimo, a lo establecido en el artículo 54.3.b y 55.3.c del Decreto 59/2019 y en el anexo V del presente decreto así como a las disposiciones contenidas en este capítulo relativas a los derechos y deberes de las personas usuarias y sus familiares o personas allegadas.

### **Artículo 13. Condiciones para la contratación de la carta de servicios**

1. Cuando medie algún tipo de contraprestación económica por parte de la persona usuaria de un servicio, programa o centro, será obligatoria la suscripción de un contrato entre esta, su curador, curadora o representante, y la persona responsable del servicio, programa o centro, donde constarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Que el acceso al centro, servicio y programa o el ingreso en un centro se efectúa libremente o según las condiciones del artículo 7.3 de este decreto.
- b) Que el centro, servicio y programa se obliga a respetar los derechos de las personas usuarias recogidos en el capítulo II del título I de la Ley 3/2019 y en las normas de funcionamiento del programa o en el reglamento de régimen interior del centro.

- c) Que la persona usuaria, y en su caso, su representante o guardador de hecho, tienen conocimiento y aceptan las normas de funcionamiento del programa o el reglamento de régimen interior del centro.
  - d) La persona usuaria tiene derecho a una carta de servicios, según le corresponde en función de su plaza, que en ningún caso resultará restrictiva respecto a lo establecido en la normativa vigente.
  - e) El coste total del servicio o programa o de la plaza y el sistema para su actualización.
  - f) El sistema que se establece para el pago de la prestación que corresponda.
  - g) Si se estableciera fianza como garantía, las condiciones y forma de recuperación de la misma.
  - h) Se establecerá, en todo caso, un periodo de prueba de quince días en cuyo transcurso la persona usuaria podrá renunciar al servicio contratado sin ser objeto de penalización, más allá del coste de los días consumidos.
  - i) Las condiciones de reserva del servicio o la plaza, que en el caso de ingreso hospitalario será obligatoria.
  - j) Las causas de modificación o extinción del contrato y plazos de preaviso en caso de extinción voluntaria del mismo.
  - k) Si se estableciera preaviso para la baja, este no podrá aplicarse a las bajas forzosas.
2. Si el contrato contiene una cláusula donde se establece la obligación del pago del servicio por parte de familiares u otras personas en nombre de la persona usuaria, estas deberán firmar también dicho contrato.
3. Cuando el contrato se formalice para la atención de personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las mismas, se identificará la persona que ejerza de curador o curadora que suscriba el contrato y se adjuntará la autorización judicial de internamiento.

4. El contrato suscrito será incompatible con la formalización entre la entidad y la persona usuaria de cualquier negocio jurídico que tenga por objeto la transferencia de bienes o derechos de la persona usuaria a la entidad como contraprestación de los servicios, con carácter vitalicio o no.
5. Los costes de los servicios incluidos en la carta no podrán ser facturados independientemente, salvo el transporte adaptado, que solo se facturará a las personas usuarias que lo contraten. Los costes de los servicios opcionales que haya contratado la persona usuaria se facturarán de manera detallada e independientemente de los incluidos en el coste total de la plaza. Los suplidos se cobrarán aparte, contra entrega de la correspondiente factura.
6. El servicio, programa o centro no podrá prestar servicios no autorizados en la carta, ni servicios autorizados a personas distintas a las usuarias.
7. Si el servicio, programa o centro presta servicios distintos de los previstos en la carta básica incluida en el coste de la plaza, lo hará con personal distinto del exigido manteniendo siempre las ratios establecidas para su autorización o en todo caso aumentando su jornada laboral.

### CAPÍTULO III

La participación en el ámbito de los centros,  
servicios y programas de servicios sociales

#### **Artículo 14. La participación: generalidades**

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a participar en su plan personalizado de intervención social, en la elaboración de los procesos y en la toma de decisiones que les afecten. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán poner a disposición de las personas usuarias los medios necesarios y garantizar la accesibilidad universal para hacer posible el ejercicio este derecho, a cuyo fin incluirán una regulación específica en sus normas de funcionamiento y en sus reglamentos de régimen interior.

2. Las personas usuarias recibirán la información necesaria para poder ejercer este derecho en un lenguaje comprensible y en formatos accesibles y adaptados a su edad y situación.

### **Artículo 15. La participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de atención primaria**

1. El derecho de participación de las personas usuarias de servicios sociales de atención primaria de carácter básico y de carácter específico se hará efectivo desde el momento de su acceso al SPVSS. Se les garantizará, en su caso, la libre elección de la persona profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades de la zona básica de servicios sociales, así como las medidas o prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atienda su situación.

2. En las zonas básicas de servicios sociales donde se presten los servicios de atención primaria de carácter básico, se establecerán fórmulas que permitan la participación entre las personas usuarias, sus familias o representantes legales y las personas profesionales de acuerdo con el decreto 217/2022, de 16 diciembre, del Consell por el que se regulan el Consejo Valenciano de Inclusión y Derechos Sociales, los consejos locales y zonales de inclusión, el órgano de concertación y El Observatorio del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

3. Los programas regulados en el artículo 37.3 de este decreto y los centros de la atención primaria de carácter específico deberán disponer de normas de funcionamiento y reglamentos de régimen interior, respectivamente, que deberán establecer mecanismos para que las personas usuarias, sus familias o representantes legales y las personas profesionales puedan participar en la organización, programación y desarrollo de sus actividades, conforme a lo dispuesto en los anexos V y VI de este decreto.

## **Artículo 16. La participación en el ámbito de los centros de atención secundaria**

1. Los centros de servicios sociales de atención secundaria deberán disponer de un consejo de centro, que se constituirá en cauce de comunicación y participación de las personas usuarias, representantes legales, personas familiares o allegadas y las personas profesionales en todas las cuestiones que les afecten. Su composición y funcionamiento deberá ajustarse a lo dispuesto en el anexo V de este decreto.

2. La persona titular del centro podrá introducir particularidades en su composición y funcionamiento debidamente motivadas, que impliquen una variación o adaptación con respecto a lo dispuesto en el anexo V. Estas particularidades para poder ser aplicadas deberán ser aprobadas previamente por la dirección general correspondiente de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

## **Artículo 17. Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos**

1. Las personas usuarias de servicios sociales tienen derecho a formular sugerencias y a presentar quejas y reclamaciones ante las personas responsables de los centros, servicios o programas sobre cualquier aspecto que consideren incorrecto y, en particular, sobre las prestaciones que están recibiendo, el trato que se les está dispensando o la vulneración de sus derechos.

2. Para el ejercicio de este derecho, todos los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán regular un procedimiento interno que permita a las personas usuarias, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas su presentación y registro. Este procedimiento incluirá la identificación de la persona interesada, la fecha y el motivo de su presentación, la persona a quien va dirigida, así como la obligatoriedad de recibir contestación en un plazo máximo de un mes.

3. Igualmente el centro regulará un procedimiento interno que permita a las personas usuarias, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas manifestar los agradecimientos que considere oportunos.

4. Con independencia de lo establecido en el apartado anterior, la persona usuaria de un servicio, programa o centro de servicios sociales, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas podrán presentar ante la Administración de la Generalitat quejas, sugerencias o agradecimientos, conforme a lo establecido en el capítulo V del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

5. Los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer, asimismo, de un libro de hojas de reclamaciones en formato oficial, que estará a disposición de toda persona que lo solicite y deberá ser publicitado en el tablón de anuncios del centro.

6. Las quejas o reclamaciones tendrán que versar sobre aspectos concretos y específicos relativos a la actuación de las personas profesionales y la atención que el servicio, programa o centro está obligado a prestar.

Cuando la queja o reclamación se presente ante la administración encargada de comprobar los hechos objeto de la queja o reclamación, esta podrá recabar de las personas interesadas cuanta información adicional pueda necesitar para su adecuada comprensión. Asimismo, podrá rechazar aquellas quejas que no identifiquen o motiven correctamente los hechos.

Cuando los hechos sean de una naturaleza distinta a los servicios sociales, se derivará la queja o reclamación a la administración correspondiente.

### **Artículo 18. Participación económica de las personas usuarias en el coste de la plaza**

1. La participación de las personas usuarias del SPVSS en la financiación de las prestaciones será complementaria y estará fundada en los principios de equidad, progresividad, redistribución y solidaridad. No podrá requerirse

participación económica alguna en la financiación de las prestaciones garantizadas y gratuitas incluidas en el Catálogo establecido en el artículo 35 y siguientes de la Ley 3/2019. Nadie quedara fuera de la cobertura del SPVSS por no disponer de medios económicos.

2. No podrán exigirse contraprestaciones económicas a las personas usuarias de una plaza que tenga la consideración de plaza del SPVSS, de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 de este decreto, salvo que medie una resolución administrativa que establezca la cuantía de su participación.

3. Los centros privados estarán obligados a publicitar en la página web, si la entidad titular dispone de la misma, y en todo caso en el tablón de anuncios, de manera que sea accesible desde todos los ámbitos, el precio de sus plazas, la carta de servicios incluidos en dicho precio, así como el de los servicios opcionales no contemplados en el mismo. Ambos deberán constar en el contrato y ser comunicados a la Dirección Territorial correspondiente, así como sus variaciones en el plazo máximo de un mes.

## TÍTULO I

### De los servicios sociales valencianos

## CAPÍTULO I

### De los servicios sociales valencianos

### y del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

#### **Artículo 19. De los servicios sociales**

1. De conformidad con el artículo 4 de la Ley 3/2019, los servicios sociales valencianos se configuran como el conjunto de prestaciones, centros, servicios y programas, de titularidad pública o privada, que se presten en la Comunitat Valenciana destinados a la prevención, la promoción de la autonomía personal y la atención a las necesidades personales, familiares y sociales, así como la garantía de la igualdad y la inclusión social.

2. Conforme a la citada ley y el Decreto 59/2019, todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que sean o puedan ser titulares de actividades en el ámbito de los servicios sociales en la Comunitat Valenciana deberán inscribirse en el Registro general de titulares de actividades, de servicios y centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

3. Las personas jurídicas de carácter privado asociativo no titulares de centros, servicios o programas que realicen actuaciones dirigidas a la información y el apoyo mutuo a sus integrantes o actividades concretas y limitadas en el tiempo, si bien tienen que inscribirse, no tendrán obligación de inscribir dichas actuaciones en el citado registro.

Si dichas actuaciones constituyen un programa regular o permanente o tienen por objeto la provisión de prestaciones del catálogo deberán registrarse y autorizarse en la forma establecida en el decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de Ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

4. Asimismo, y de conformidad con la Ley 3/2019 y el Decreto 59/2019, todos los servicios, los programas que gestionen prestaciones del catálogo y los centros de servicios sociales, independientemente de su titularidad, tendrán que ser autorizados previamente a su entrada en funcionamiento, e inscritos en el registro general de titulares de actividades, de servicios y centros de la Comunitat Valenciana. Para obtener dicha autorización, estos centros, servicios y programas deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 59/2019, así como en la presente norma.

## **Artículo 20. Del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**

1. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 3/2019, el SPVSS está conformado por una red articulada de servicios de responsabilidad pública que constituye una estructura funcional, territorial y competencialmente integrada, compuesta por todos aquellos servicios sociales de titularidad pública prestados directamente por las administraciones públicas y el sector público instrumental, así como los centros y programas sostenidos con fondos

públicos, a través de las formas de provisión establecidas en el artículo 34 de la misma.

2. De acuerdo con el artículo 63 de la Ley 3/2019, y con los artículos 56 y 57 y la disposición adicional tercera del Decreto 59/2019, todos los centros, servicios y programas de servicios sociales, incluidos los de titularidad pública no autonómica, cualquiera que sea su forma de gestión, deberán estar acreditados para poder formar parte del SPVSS, con la única excepción de los centros de servicios sociales regulados en el citado decreto, a los que no se les exigirá la acreditación.

### **Artículo 21. De los servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia**

1. De conformidad con lo establecido en los artículos 3 y 16 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, las prestaciones y servicios establecidos en el SAAD se integran en la red de servicios del SPVSS de acuerdo con la tabla de correspondencias del anexo IV.

Asimismo, las prestaciones del catálogo establecidas en la Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal, datos básicos del sistema de información del SAAD y Catálogo de referencia de servicios sociales, o norma que lo sustituya, se integran y forman parte del catálogo de prestaciones y servicios del SPVSS por lo que no constituye un sistema paralelo o adicional.

También forman parte de las prestaciones y servicios del SPVSS los servicios y prestaciones establecidas en el Real decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del SAAD, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia o norma que lo sustituya.

2. Tienen la consideración de centros, servicios y programas de la red del SPVSS los establecidos en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas o norma que lo sustituya.

3. De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 39/2006, corresponde a la Generalitat la planificación, ordenación, coordinación y dirección de los servicios del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, así como su registro, autorización, acreditación, evaluación periódica y la inspección, que se harán efectivos de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 59/2019 y la presente norma.

## CAPÍTULO II

### Estructura del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

#### **Artículo 22. Estructura competencial**

1. De acuerdo con la asignación de competencias que establece el capítulo V, del título I de la Ley 3/2019, corresponde a los municipios, por sí solos o agrupados, la provisión y la gestión de los servicios de la atención primaria de carácter básico, así como los servicios de infancia y adolescencia, y diversidad funcional o discapacidad y trastorno mental crónico de la atención primaria de carácter específico.

2. Conforme a esta misma norma, es competencia de la Generalitat la provisión y gestión de los servicios de atención diurna y nocturna, atención ambulatoria y alojamiento alternativo y de violencia de género y machista de la atención primaria de carácter específico. Todo ello sin perjuicio de la delegación de esta competencia que, en su caso, pueda efectuarse a las entidades locales. También es competencia de la Generalitat la provisión y gestión de los servicios de atención secundaria, que no podrán delegarse.

**Artículo 23. Titularidad de los centros, servicios y programas**

Los centros, servicios y programas de servicios sociales pueden ser de titularidad pública o privada. Son públicos, aquellos cuya titularidad corresponde a la Administración autonómica o las entidades locales y al sector público instrumental. Son privados aquellos cuya titularidad corresponde a entidades de iniciativa social o mercantil, así como a personas físicas.

**Artículo 24. Plazas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**

1. Tienen la consideración de plaza pública las de los centros, servicios y programas de titularidad pública definidos en el artículo anterior.
2. Tienen la consideración de plaza del SPVSS las de los centros, servicios y programas de titularidad de la Administración autonómica y su sector público instrumental, así como las de los centros, servicios y programas de titularidad de las entidades locales acogidos al contrato programa y las entidades privadas de iniciativa social acogidos al régimen de concierto, y las de los centros, servicios y programas de entidades privadas contratadas por la Generalitat.

**Artículo 25. Gestión de centros, servicios y programas de titularidad pública**

1. Para la gestión de los centros, servicios y programas públicos se puede optar por las siguientes modalidades:
  - a) Gestión directa o por medios propios, que será la forma de provisión preferente.
  - b) Acuerdos de acción concertada con entidades privadas de iniciativa social.
  - c) Gestión indirecta de acuerdo con alguna de las fórmulas establecidas en la normativa sobre contratos del sector público.
2. La provisión de las prestaciones por una administración pública diferente de la titular de la competencia se efectuará a través de cualquiera de las fórmulas

de colaboración y cooperación entre administraciones públicas previstas en el ordenamiento jurídico.

3. En todo caso, las administraciones públicas proveerán mediante la modalidad de personal propio u organismo autónomo local de carácter administrativo aquellos servicios del SPVSS previstos en los artículos 18.1 y 18.2 apartados a y c de la ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos, así como la prescripción de las prestaciones del catálogo y la elaboración, el seguimiento y la evaluación del Plan personalizado de intervención social, que siempre serán efectuadas por personas empleadas públicas de las entidades locales.

### **Artículo 26. Niveles de atención y actuación en el sistema**

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 3/2019, los servicios sociales valencianos se estructuran funcionalmente en dos niveles de atención complementarios, primaria y secundaria, que se organizan de manera integrada y sinérgica. El nivel de atención primaria incluye, a su vez, dos niveles de actuación: básico y específico.

2. La resolución de autorización o declaración responsable de los centros y programas de servicios sociales, cualquiera que sea su titularidad, deberá indicar expresamente el nivel funcional al que están adscritos: atención primaria, básica o específica, o atención secundaria. Esta adscripción deberá inscribirse en el correspondiente libro del registro general de actividades, de servicios y centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

3. Los programas se adscribirán al nivel de atención primaria, básica o específica en función de su objeto y del servicio del que vayan a depender.

4. Los centros de servicios sociales contemplados en el capítulo IV del presente título, se adscriben a los siguientes niveles de atención:

a) Los de atención diurna, ambulatoria, al nivel de atención primaria, básica o específica, según sea su objeto.

b) Los centros nocturnos y los centros residenciales de carácter convivencial, al nivel de atención primaria de carácter específico. No obstante, los centros

residenciales de carácter convivencial incluyen las viviendas de intervención para mujeres víctimas de género y machista, las viviendas para mujeres víctimas de trata y prostitución y los hogares de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes, las cuales se adscriben al nivel de atención secundaria.

c) Los centros residenciales de carácter convivencial, las residencias y los centros residenciales de carácter singular, se adscriben al nivel de atención secundaria.

d) Los centros complementarios, los de carácter experimental o innovador y los de tipología mixta, al nivel funcional que corresponda, según su definición, objeto y funciones.

### **Artículo 27. Estructura territorial**

1. Los servicios sociales valencianos se organizan territorialmente en tres demarcaciones: zonas básicas, áreas y departamentos. La coordinación territorial se realizará conforme a lo establecido en el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (en adelante, Decreto Mapa) y en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales (en adelante, Decreto 38/2020).

2. La atención primaria se organiza territorialmente en las zonas básicas y en las áreas de servicios sociales:

a) La atención primaria de carácter básico se instrumenta en las zonas básicas de servicios sociales. Su competencia corresponde al ámbito municipal.

b) La atención primaria de carácter específico se instrumenta en las áreas conformadas por una o varias zonas básicas. Su competencia se comparte entre las entidades locales y la Generalitat Valenciana.

3. La atención secundaria se organiza en los departamentos de servicios sociales. Su competencia corresponde de forma exclusiva a la Generalitat Valenciana.

4. De acuerdo con la distribución competencial y territorial, el SPVSS se concibe como un sistema único, con una estructura integrada que debe garantizar la máxima eficiencia, eficacia, calidad y unidad de acción.

### **Artículo 28. Coordinación, colaboración y cooperación entre administraciones públicas**

1. Las administraciones públicas orientarán sus actuaciones hacia el fortalecimiento de la unidad y cohesión del SPVSS y actuarán entre sí de acuerdo con el deber de colaboración, cooperación, coordinación y lealtad institucional.

2. De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 3/2019, se establecerán unos protocolos para los procedimientos que desarrollen las actuaciones de intervención en los centros, servicios y programas en los que participen distintas administraciones públicas. Dichos protocolos contemplarán en todo caso la obligación de interconsulta entre las personas profesionales de las distintas administraciones públicas implicadas en un determinado procedimiento o intervención.

3. Las personas responsables de las distintas administraciones públicas instarán a las personas profesionales implicadas en un mismo procedimiento o intervención a coordinarse, colaborar y cooperar en el ejercicio de sus respectivas competencias.

4. La conselleria competente en materia de servicios sociales estará obligada a promover la organización de estructuras de coordinación dentro de cada departamento de servicios sociales, así como la elaboración de protocolos para el trabajo en red, dentro de las áreas de servicios sociales entre los distintos sistemas de protección social, tales como salud, educación, ocupación y formación, vivienda y justicia.

### **Artículo 29. Coordinación y colaboración entre las administraciones públicas y la iniciativa privada**

1. Las entidades de iniciativa privada tienen la obligación de colaborar y coordinarse territorialmente con las administraciones públicas cuando formen

parte del SPVSS, quienes, a su vez, promoverán dicha coordinación y colaboración conforme a lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y dentro de las condiciones establecidas en su respectivo contrato o concierto social.

2. Las entidades de iniciativa privada podrán colaborar y coordinarse territorialmente con las administraciones públicas cuando no formen parte del SPVSS.

3. Las administraciones públicas para elaborar los protocolos previstos en el artículo 28 del presente decreto, tendrán en cuenta a las entidades de iniciativa privada en aquello que les afecte.

### **Artículo 30. Adscripción de centros, servicios y programas a niveles y demarcaciones distintas**

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales podrán ser adscritos a niveles funcionales y demarcaciones territoriales distintos, en función de su objeto, de la existencia insuficiente de potenciales personas beneficiarias y de las necesidades de la planificación estratégica autonómica y zonal previstas en la Ley 3/2019. En este caso será necesaria una motivación expresa de la adscripción.

2. Las convocatorias de concierto y de contratos previstas en la Ley 3/2019 estarán condicionadas a las necesidades de las demarcaciones territoriales, en relación con la planificación estratégica autonómica y zonal.

## CAPÍTULO III

### Principios generales, de gestión, organizativos y metodológicos

### **Artículo 31. Principios generales**

1. Es objetivo esencial de la Ley 3/2019 garantizar la provisión de las prestaciones incluidas en el catálogo del SPVSS en condiciones de calidad, eficacia y eficiencia. Para determinar la tipología y las características de los

centros, servicios y programas desde los que se despliegan y proveen estas prestaciones y fundamentar su funcionamiento, se observarán los principios rectores contenidos en el artículo 6 de la Ley 3/2019.

2. El SPVSS tiene que centrarse, desde el acceso al sistema, en la persona en tanto que usuaria y ciudadana, garantizando una atención integral. Los servicios de atención primaria básica tienen que ser universales, transversales y polivalentes y se organizarán con la plasticidad y flexibilidad necesarias en la gestión de la prestación para centrarse en el tipo de necesidades concretas que plantee la persona.

La atención que se preste, aunque unitaria y polivalente, tiene que fundamentarse no solamente en el tipo de necesidades que plantee la persona sino también en sus propias características y perfiles, procurando igualmente, la singularidad en la atención y una perspectiva transversal de género. Por todo ello, todos los centros, servicios y programas de atención primaria básica tendrán que contar con protocolos específicos que tendrán en cuenta las condiciones de la persona usuaria. Igualmente, los centros, servicios y programas de la atención primaria específica y la atención secundaria se organizarán en función de las características y los perfiles de las personas usuarias, su edad, capacidades e intereses.

3. Los centros, servicios y programas de servicios sociales se regirán por los siguientes principios generales:

a) Los servicios sociales como sistema. Todos los medios humanos, materiales y financieros que forman parte del SPVSS deben estar organizados y estructurados de manera coherente para proveer las prestaciones incluidas en su catálogo en condiciones de calidad, eficacia y eficiencia. Los niveles de atención y actuación en los que se estructura funcionalmente el sistema se considerarán complementarios e interdependientes. Las funciones y tareas y las especializaciones profesionales que se desarrollen dentro del sistema deberán estar guiadas, en todo caso, por los objetivos, principios y valores compartidos del sistema.

b) Los servicios sociales como sistema público. Las administraciones públicas garantizarán la correcta implantación del catálogo de prestaciones del SPVSS, promoverán la implicación y el compromiso de la iniciativa privada en su ejecución y llevarán a cabo el seguimiento y control de su actividad.

c) Los servicios sociales como sistema público inclusivo. Los centros, servicios y programas que provean las prestaciones del SPVSS deberán prestar a las personas usuarias una atención personalizada, integral y universalmente accesible, orientada a salvaguardar su mayor grado de autonomía personal y desarrollar al máximo sus capacidades, preservarlas en sus contextos vitales y convivenciales y prestarles ayuda asistencial siempre que la precisen, y guiarán sus actuaciones por los principios de no discriminación, respeto a la voluntad y las capacidades de las personas, y a la identidad étnica, cultural, lingüística, religiosa, de género y orientación sexual.

### **Artículo 32. Principios de gestión**

Los centros, servicios y programas de servicios sociales se regirán por los siguientes principios de gestión:

1. Estructura funcional y perfil de las personas usuarias. Para la determinación de las diferentes tipologías de centros, servicios y programas y el establecimiento de sus particulares condiciones materiales y funcionales, se tendrá en cuenta la naturaleza de las prestaciones que deben proveer, el perfil de las personas usuarias a las que va dirigido y el nivel funcional en el que desarrollarán su actividad, de conformidad con la normativa que en función de la materia sea aplicable en cada caso.
2. Equidad territorial. Se garantizará a la ciudadanía el acceso a las prestaciones del SPVSS en condiciones de igualdad en todo el territorio de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con el principio de equidad territorial, que se hará efectivo a través de los Planes estratégicos y los Planes de infraestructuras de la conselleria competente en materia de servicios sociales, así como de los planes estratégicos de carácter zonal.

3. Estabilidad e innovación. La planificación e implantación de los diferentes centros, servicios y programas de servicios sociales se llevará a cabo de acuerdo con el principio de estabilidad, sin perjuicio de la posibilidad de incorporar nuevas tipologías al sistema, a fin de atender problemáticas emergentes, o de aprovechar experiencias innovadoras y buenas prácticas para optimizar la gestión de los centros, servicios y programas.

4. Normalización. Los centros, servicios y programas de servicios sociales desarrollarán sus prestaciones y sus funciones desde la perspectiva de la normalización, entendida esta como la articulación de estos centros, servicios y programas con el resto de los recursos sociales y de otros sistemas de protección y bienestar que actúan a nivel general. En aquellos casos en que los centros, servicios y programas tengan que acudir al criterio de subsidiaridad en alguna prestación propia de otro sistema de protección o bienestar, esta actuación tendrá que estar motivada.

### **Artículo 33. Principios organizativos**

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales forman parte de una red articulada y funcionalmente integrada, por lo que deben coordinar sus actuaciones de manera continua y sistemática, con el fin de asegurar su complementariedad y coherencia, y garantizar la previsibilidad y trazabilidad de las intervenciones.

2. Las administraciones públicas facilitarán la cooperación y la coordinación institucional en la provisión de las prestaciones mediante protocolos y directrices técnicas y de gestión, dirigidas a las personas profesionales de las distintas instancias administrativas. A tal efecto, se promoverá su cualificación profesional en materia de trabajo en equipo y en red.

3. Los servicios sociales deberán coordinarse sistémicamente, tanto a nivel funcional como territorial, con el resto de los sistemas de protección, por lo que el personal profesional deberá entender el trabajo en red como un vector metodológico y organizativo estructural.

4. Cada nivel del sistema se articulará de acuerdo con su objeto, manteniendo la flexibilidad y la permeabilidad necesarias para conseguir su adaptación a las circunstancias de las personas usuarias. Adaptarse a las necesidades de las personas y de los colectivos sociales y respetar sus entornos relacionales vivenciales tiene que ser una directriz organizativa fundamental, de forma que alcance a la organización horaria y operativa de los centros, servicios y programas y de sus profesionales.

### **Artículo 34. Principios metodológicos**

Para que el sistema mantenga la coherencia y la unicidad y se adecúe a su objeto, las administraciones públicas implicadas y sus profesionales se regirán por los siguientes principios metodológicos:

1. Centralidad en la persona. Los centros, servicios y programas de servicios sociales proveerán sus prestaciones con la finalidad de atender de manera integral las necesidades, expectativas, circunstancias y momento vital de las personas usuarias, potenciando al máximo sus capacidades, identificando las oportunidades en su proyecto vital garantizando el ejercicio de sus derechos y, particularmente, del derecho a participar en las decisiones que les afecten, que deberá constituir un referente ineludible desde su acceso al sistema y a lo largo de todo su recorrido posterior.

2. Perspectiva ecológica y holística. La atención integral a las personas usuarias hace necesario adoptar en todos los niveles y demarcaciones de los servicios sociales una metodología sistémica y holística, que permita centrarse en la persona y en su trayectoria vital en su entorno familiar y contexto social, y dé lugar a intervenciones respetuosas con sus deseos y expectativas, circunstancias personales, sus vínculos sociales y su arraigo territorial.

3. Promoción de la autonomía y desarrollo personal. Será un objetivo prioritario de los centros, servicios, y programas de servicios sociales fomentar, mantener o rehabilitar las capacidades de las personas para que puedan llevar una vida independiente y desarrollar de manera autónoma sus proyectos vitales. Este principio deberá inspirar la organización y la articulación de los centros,

servicios y programas, tanto en el nivel primario de atención como en el secundario.

4. Unidad de acción. La confluencia de diferentes líneas de actuación sobre una misma persona o unidad de convivencia puede provocar discordancias o duplicidades. A fin de prevenir esta disfuncionalidad y garantizar la coherencia de todas las líneas de intervención, los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán guiar su intervención por el principio de unidad de acción, que requiere la implantación efectiva de la figura de la persona profesional de referencia y el empleo de los instrumentos técnicos de intervención social.

A tal efecto y en desarrollo del artículo 69.5 de la Ley 3/2019:

a) Toda persona usuaria de un servicio, programa o centro de servicios sociales dispondrá de una persona profesional de referencia responsable de la coordinación, seguimiento y evaluación de su PPIS, garantizando que todas las decisiones y actuaciones se reflejen en el mismo.

b) Toda persona usuaria de un servicio, programa o centro de servicios sociales deberá disponer de su correspondiente tarjeta de información personalizada, que hará posible la continuidad y la coherencia del PPIS, aunque en ningún caso dejará de atenderse a personas en situación de urgencia social por no disponer de ella.

c) Toda persona usuaria de un centro, servicio o programa de servicios sociales deberá disponer de una historia social única que incluirá necesariamente el PPIS. El personal profesional de las entidades que conforman el SPVSS deberá trasladar a la historia social única de la persona usuaria toda la información relativa a las decisiones adoptadas y las intervenciones realizadas, conforme a lo dispuesto en los artículos 73 a 75 de la Ley 3/2019. Los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer de un protocolo para la obtención, tratamiento y gestión de la información contenida en la historia social única.

d) Cualquier derivación o prosecución de la intervención en distintos niveles de atención o de actuación deberá ir precedida de la necesaria interconsulta de las personas profesionales. Se procederá de igual forma cuando tenga lugar el traslado de las actuaciones dentro de un mismo nivel funcional y cuando se realice el seguimiento o la evaluación de las intervenciones, excluyendo cualquier actuación unilateral, tanto desde la perspectiva profesional como institucional.

5. Intervención proactiva y emancipadora. La intervención profesional de los centros, servicios y programas del SPVSS deberá evitar el establecimiento de relaciones de dependencia o subordinación entre las personas profesionales y las personas usuarias, así como la institucionalización de las personas usuarias y la burocratización en el tratamiento de los casos. Consecuentemente, deberá fomentarse la corresponsabilidad, el enfoque preventivo y la búsqueda de sinergias con otros sistemas de protección, con el fin de promover el desarrollo y autonomía personal, la capacidad de decidir y la autogestión.

6. Relación de ayuda empática y principio de benevolencia. Las prestaciones profesionales de carácter asistencial deberán orientarse a procurar el bienestar de la persona usuaria y evitar, en lo posible, su sufrimiento, estimulando sus capacidades latentes. Cualquier actuación de apoyo, ayuda o asistencia personal a las personas usuarias salvaguardará su dignidad.

7. Interdisciplinariedad e integralidad. Toda intervención social, tanto de carácter personal como comunitario, estará fundada en un enfoque integral, dentro de una perspectiva de trabajo interdisciplinar. La asignación de las personas profesionales responsables del caso se hará en función de su cualificación técnica y del objeto de la intervención teniendo en cuenta los lazos o la relación de confianza.

8. Planificación, calidad y evaluación. Además de reunir los requisitos establecidos respectivamente en los artículos 54 y 55 del Decreto 59/2019 y en el presente decreto, para la obtención de su autorización de funcionamiento, los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer de instrumentos técnicos actualizados para la planificación de actividades, el

seguimiento, los métodos de evaluación y el control de los estándares de calidad.

9. Intervención mínima necesaria. Con el fin de preservar la autonomía de las personas usuarias y el derecho a no ser interferidas en sus vidas más allá de lo estrictamente necesario en relación con los objetivos propuestos.

## CAPÍTULO IV

### Centros, servicios y programas de servicios sociales

#### Sección primera. Clasificación y tipos de centros

#### **Artículo 35. Clasificación de centros, servicios y programas**

Los distintos centros, servicios y programas se clasifican por su objeto. Dentro de cada tipología, podrán establecerse distintas clases en función del perfil de las personas usuarias.

#### **Artículo 36. Tipos de servicios**

1. Son servicios aquellos cuyo objeto y adscripción funcional vienen determinados por el artículo 18.1 de la Ley 3/2019 y no requieren, por tanto, de autorización. Se distinguen los servicios de atención primaria de carácter básico y los de atención primaria de carácter específico.

Los servicios de atención primaria de carácter básico y los de atención primaria de carácter específico de infancia y adolescencia, y atención a las personas con diversidad funcional o discapacidad y específico de personas con problemas crónicos de salud mental serán prestados mediante gestión directa por medio de personal de la propia entidad local u organismo autónomo local de carácter administrativo, así como la prescripción de las prestaciones y la elaboración, el seguimiento y la evaluación del plan personalizado de intervención social, que siempre serán efectuados por personal empleado público de las entidades locales.

2. La descripción y organización de los servicios se regula en el título II y los anexos I y II del presente decreto. Ambos deberán cumplir con lo previsto en el título IV de la presente norma.

3. En las prestaciones a las que tenga derecho una persona que se gestionen a través de un servicio o programa se concretará el tipo de prestación (profesional, económica o tecnológica) y, en su caso, el número de sesiones, su frecuencia y duración de acuerdo con el PPIS de cada persona usuaria.

### **Artículo 37. Tipos de programas**

Se establecen diferentes tipos de programas atendiendo a las siguientes definiciones:

#### 1. Programas estructurales y programas instrumentales

a) Tienen la consideración de programas estructurales aquellos que vertebran los servicios, por lo que no requieren de autorización. Contemplan entre sus funciones la prescripción de las prestaciones y la elaboración, el seguimiento y la evaluación del plan personalizado de intervención social, que siempre serán efectuadas por personas empleadas públicas de las entidades locales. Estos programas podrán gestionar una o varias prestaciones del catálogo.

b) Tendrán la consideración de programas instrumentales aquellos que no realicen las funciones de prescripción, seguimiento y evaluación del plan personalizado de intervención social, pero completen o complementen la intervención social con relación a estas. En el anexo IV se indicará cuáles de estos deberán ser autorizados, de acuerdo con las indicaciones del título IV y lo dispuesto a este respecto en el Decreto 59/2019, y adscribirse a un servicio, que deberá coordinarlos y vincular su actuación a un programa estructural. Estos programas podrán ser gestionados por entidades privadas.

c) Las entidades titulares de actividades permanentes en el ámbito de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana podrán desarrollar otros programas distintos de los descritos anteriormente, que deberán ser comunicados e inscritos en el registro de actividades, centros, servicios y

programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana. Su inscripción fijará la adscripción al nivel funcional y al servicio de referencia.

## 2. Programas obligatorios y programas opcionales

a) Tendrán la consideración de programas obligatorios, con prestaciones garantizadas aquellos que deberán prestarse necesariamente en todas las zonas básicas de servicios sociales. Así mismo será obligatoria la implantación de determinados programas cuando la situación de necesidad de una zona así lo indique en consonancia con la planificación estratégica de la conselleria y los planes estratégicos de carácter zonal y/o local.

b) Tendrán la consideración de programas opcionales todos aquellos que no deberán prestarse necesariamente en todas las zonas básicas de servicios sociales atendiendo a la potestad de cada entidad local para su implantación.

3. Todos los programas del SPVSS contarán con una clasificación en estos términos según se indique en los anexos I, II, III, IV.

## **Artículo 38. Tipos de centros**

1. Los centros de servicios sociales pueden ser de carácter diurno, nocturno o residencial.

a) Son centros diurnos los que proveen sus prestaciones durante el día, podrán desarrollar su actividad dentro de la franja horaria comprendida entre las 07.00 horas y las 21.00 horas.

b) Son centros nocturnos los que proveen sus prestaciones durante la noche, podrán desarrollar su actividad dentro de la franja horaria comprendida entre las 20.00 horas y las 10.00 horas del día siguiente.

c) Son centros residenciales los que proveen prestaciones de atención residencial de manera continuada las 24 horas del día y constituyen el domicilio habitual de las personas usuarias durante su estancia en ellos.

2. Dentro de esta tipología básica, los diferentes ámbitos de intervención en servicios sociales podrán crear y desarrollar tipologías específicas en función de las características del colectivo y el perfil de las personas al que se dirigen.

### Sección segunda. Centros de atención diurna

#### **Artículo 39. Centros de atención diurna**

1. Los de atención diurna tienen por objeto proveer a las personas usuarias una serie de prestaciones preventivas, ambulatorias, educativas, rehabilitadoras o asistenciales, destinadas a la promoción de su autonomía personal, así como de su inclusión social y laboral, con el fin de mantener a las personas usuarias en su entorno sociofamiliar. Los centros diurnos se adscriben al nivel funcional de atención primaria.

2. De acuerdo con el tipo de atención que prestan, pueden ser:

a) Centros de día: son aquellos en los que se realizan las actividades a diario, a lo largo de toda la jornada. Las actividades pueden ser de orientación, socioeducativas, psicosociales, ocupacionales/formativas, de estructuración personal y social o de rehabilitación de facultades físicas, psíquicas, sociales, incluso asistenciales, y comparten la finalidad de prevenir el deterioro y promover la autonomía personal y la inclusión social.

b) Centros diurnos de carácter ambulatorio: son aquellos en los que se realizan las actividades de manera intermitente o ambulatoria. Las actividades pueden ser de prevención, rehabilitación, convivencia, de promoción del ocio activo, de apoyo e información especializada, o de mantenimiento y promoción de capacidades y habilidades. La frecuencia y la duración de estas actividades dependerán de lo establecido en el PPIS de cada persona usuaria.

3. De acuerdo con el tipo de actividades que desarrollan, los centros de atención diurna pueden ser:

a) Centros de atención diurna de desarrollo de prestaciones profesionales.  
Centros de servicios sociales de carácter básico. Proveen prestaciones

profesionales que requieren de una unidad organizativa de carácter físico y funcional con ubicación autónoma e identificable: información, orientación y asesoramiento; análisis y valoración de situaciones de necesidad; orientación individual, familiar, o de la unidad de convivencia; intervención familiar o de la unidad de convivencia; mediación familiar y comunitaria; atención psicosocial y socioeducativa, entre otras.

b) Centros de atención diurna de carácter convivencial. Desarrollan actividades orientadas a promover la vida saludable, la autonomía personal y la inclusión social.

c) Centros de atención diurna de desarrollo de actuaciones de rehabilitación y asistenciales. Prestan una atención especializada e intensiva a personas que presentan un importante deterioro funcional y requieren una intervención rehabilitadora integral, adaptada a sus circunstancias y necesidades, procurando en todo caso potenciar al máximo sus capacidades y desarrollar en su posible su autonomía personal. Pueden incluir actuaciones asistenciales para la realización de actividades básicas de la vida diaria, con el fin de evitar el alejamiento de su entorno sociofamiliar.

d) Centros ocupacionales y de inserción sociolaboral. Realizan actividades orientadas a la formación, la capacitación laboral, el desarrollo de habilidades sociales y el fomento de la autonomía de las personas usuarias.

#### **Artículo 40. Modalidades de plaza en centros de atención diurna**

Con el fin de dotar a los centros de atención diurna de una mayor flexibilidad, que permita adaptar la atención que prestan a las necesidades concretas de cada persona usuaria, se establecen las siguientes modalidades de plaza:

1. De acuerdo con la duración de la estancia:

a) Temporal. Cuando la ocupación de la plaza tenga un límite de tiempo predeterminado.

b) Permanente. Cuando la ocupación de la plaza no tenga un límite de tiempo predeterminado.

2. De acuerdo con la asistencia prestada:

a) Parcial. Cuando se acuerde, la asistencia de la persona usuaria únicamente algunos días de la semana, durante toda la jornada o parte de ella (sesión).

b) Continua. Cuando se acuerde la asistencia diaria de la persona usuaria, durante toda la jornada.

#### **Artículo 41. Modalidades de plaza para personas en situación de dependencia en de atención diurna**

El derecho a una prestación en un centro podrá vehicularse a través de la asignación de una plaza, en cualquiera de sus modalidades o bien de un número de sesiones, en las que tendrá que concretarse su frecuencia y duración, en la resolución administrativa y de acuerdo con el dictamen del equipo técnico que lo propone. Se informará por escrito a la persona usuaria.

#### Sección tercera. Centros nocturnos

#### **Artículo 42. Centros nocturnos**

De acuerdo con el perfil de las personas usuarias que atienden, los centros nocturnos pueden ser:

1. Centros nocturnos destinados a personas en situación de dependencia. Proporcionan alojamiento a personas en situación de dependencia en cualquiera de los grados establecidos en la normativa de referencia del artículo 21 de este decreto. Proveen prestaciones orientadas a fomentar la autonomía de las personas usuarias y apoyar o reforzar la labor de las personas cuidadoras. La atención que presten se ajustará a las necesidades concretas de las personas usuarias y sus cuidadores o cuidadoras.

2. Centros nocturnos destinados a personas en situación de vulnerabilidad social. Proporcionan alojamiento temporal a personas sin domicilio, como transeúntes, personas sin techo o migrantes, que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad social. Se deberán proveer prestaciones diurnas de carácter complementario orientadas tanto a la atención de necesidades

básicas, alimentación, higiene y aseo, como a la atención psicosocial, información, orientación y asesoramiento de acuerdo con la carta de servicios del centro.

Los reglamentos de régimen interior regularán la disponibilidad y condiciones de uso de las prestaciones complementarias de estos centros, así como la temporalidad del alojamiento.

#### Sección cuarta. Centros residenciales

##### **Artículo 43. Centros residenciales**

De acuerdo con el perfil de las personas usuarias que atienden, los centros residenciales pueden ser:

1. Centros residenciales de carácter convivencial. Son centros destinados al alojamiento temporal o estable de personas con un nivel de autonomía suficiente, de modo que con los apoyos necesarios pueden adquirir responsabilidades de autogestión y toma de decisiones, comprender, aceptar y cumplir las normas de convivencia y funcionamiento del centro, así como participar en una dinámica de relación y convivencia autónoma. Su finalidad es propiciar la mayor autonomía y desarrollo personal y la mayor inclusión social en el entorno de las personas usuarias.

Constan de un mínimo de 6 plazas y un máximo de 8, que podrá llegar hasta las 10 plazas cuando alguna de las personas usuarias tenga hijos o hijas menores de edad a su cargo y las características del inmueble lo permitan. Son centros asimilables a viviendas, hogares o pisos y se caracterizan por estar ubicados en fincas urbanas o inmuebles dentro de la trama urbana y el entorno sociocomunitario de una población, en un lugar cercano al de procedencia de las personas usuarias, salvo que por su seguridad sea necesario otro emplazamiento, tendrán régimen parcialmente autogestionado, tanto en el manejo de sus propias capacidades y recursos personales y sociales, como en la realización de las tareas domésticas, la gestión de la vivienda y la inclusión social en el entorno comunitario. Un mismo edificio no podrá albergar más de

uno de estos centros residenciales, a fin de preservar el anonimato de las personas usuarias y favorecer su inclusión social.

Las personas usuarias de estos centros deberán ser mayores de edad legal, excepto en los hogares destinados a atender a personas menores de edad en situación de desamparo, o cuando tengan hijos o hijas menores a cargo. Estas personas, en caso de estar provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, deberán presentar un perfil homogéneo.

2. Residencias. Son centros destinados al alojamiento estable de personas que necesitan apoyo y atención psicosocial de forma continuada y sostenida en el tiempo para realizar las actividades básicas o instrumentales de la vida diaria. Constan de un mínimo de 8 plazas y un máximo de 120 y se estructuran en módulos convivenciales, en función de la tipología de cada centro. Se estructurarán en módulos convivenciales con un máximo de 15 plazas cada uno. La configuración del espacio de cada módulo permitirá la vida habitual y normalizada de las personas y deberá evitar su segregación por diagnósticos clínicos.

En todo caso, las personas usuarias de estos centros deberán pertenecer a un mismo ámbito de intervención en servicios sociales, ser mayores de edad legal, excepto en los recursos destinados a atender a personas menores de edad en situación de desprotección o en conflicto con la ley.

3. Centros residenciales de carácter singular. Son centros que tienen como objetivo la observación y el análisis de la situación de las personas usuarias, previamente a su derivación a un servicio o centro de la red ordinaria del sistema. La estancia de las personas usuarias en estos centros estará reglada y tendrá, necesariamente, una duración limitada.

#### **Artículo 44. Modalidades de centros residenciales de carácter convivencial**

En función de la intensidad de apoyo que requieren las personas usuarias, se distinguen las siguientes modalidades de centros residenciales de carácter convivencial:

1. Sin apoyo. Cuando las personas usuarias no requieran apoyo profesional específico para el manejo de sus asuntos personales y sociales, la realización de las tareas domésticas o la gestión de la vivienda, de manera que sus necesidades puedan ser atendidas por el Equipo de Intervención Social de los Servicios Sociales de Atención Primaria u otros recursos del sistema.
2. De apoyo limitado. Cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional mínimo o intermitente, tanto en el manejo de sus asuntos personales y sociales, como en la realización de las tareas domésticas y la gestión de la vivienda.
3. De apoyo extenso. Cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional permanente, tanto en el manejo de sus asuntos personales y sociales, como en la realización de las tareas domésticas y la gestión de la vivienda.

#### **Artículo 45. Hogares de carácter convivencial para personas menores de edad.**

Los hogares destinados al acogimiento de niños, niñas y adolescentes serán, preferentemente, de carácter convivencial de acogimiento general, en todo caso, de apoyo extenso.

#### **Artículo 46. Modalidades de plaza de residencias**

Con el fin de dotar de mayor flexibilidad a las residencias para que estas puedan atender a personas en situación de dependencia y en función de sus necesidades individuales, se establecen dos modalidades de plaza, temporal, cuando la ocupación tenga un límite de tiempo predeterminado, y plaza permanente cuando la ocupación no tenga un límite de tiempo predeterminado.

#### Sección quinta. Características especiales de los centros

#### **Artículo 47. Centros de servicios sociales de carácter sociosanitario.**

1. Tendrán carácter sociosanitario los centros de servicios sociales orientados a dar respuesta a situaciones de necesidad compleja que requieran una

intervención de naturaleza mixta, social y sanitaria, de manera simultánea o secuencial, en cualquier caso, complementaria y estrechamente articuladas. La intervención social y sanitaria estarán imbricadas en un único proceso. Los servicios estarán incluidos en la misma cartera. El personal formará parte del mismo equipo profesional, que trabajará de forma interdisciplinar y bajo el principio de unidad de acción.

2. Tendrán la consideración de centros de servicios sociales de carácter sociosanitario los centros residenciales y de atención diurna o nocturna dirigidos a las personas mayores, personas con diversidad funcional y personas con problemas de salud mental, de conformidad con lo establecido en los anexos II y III de este decreto.

3. Los titulares de los centros regulados en este decreto deberán contar con las autorizaciones sanitarias que correspondan, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente del Consell de la Generalitat Valenciana sobre autorización sanitaria y el Registro Autonómico de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios o norma que la sustituya. Asimismo, deberán disponer, en su caso, de un sistema de eliminación de residuos sanitarios y no sanitarios acorde con lo establecido en la normativa vigente.

4. Se articularán las medidas necesarias para que el sistema de servicios sociales y el sistema de sanidad intercambien información, tengan acceso compartido a la historia clínica, el intercambio de información social, el acceso a recetas electrónicas, la gestión de pruebas complementarias, la interconsulta, la coordinación y revisión de casos, así como la implantación de la tecnología que automatice estos procesos de acuerdo con el desarrollo de la historia social única.

5. Los centros de servicios sociales de carácter sociosanitario contarán con un profesional de enlace, preferentemente sanitario, para la coordinación funcional con el sistema sanitario.

**Artículo 48. Centros de servicios sociales de carácter socioeducativos**

1. Las residencias socioeducativas son centros de carácter residencial y educativo destinados a la ejecución de las medidas judiciales de internamiento y permanencia de fines de semana en la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. Son centros específicos para personas menores de edad en conflicto con la ley.

2. Las residencias socioeducativas terapéuticas son centros de carácter residencial y educativo destinados a la ejecución de medidas judiciales de internamiento terapéutico en régimen abierto, semiabierto y cerrado, según lo previsto Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero.

3. Los centros socioeducativos tienen como finalidad la consecución de una convivencia ordenada, que haga posible tanto la promoción y el proceso educativo de los adolescentes y jóvenes, como el desarrollo de los diferentes programas individualizados de ejecución de las medidas y el ejercicio de las funciones de su guarda y custodia. A tal efecto, el reglamento de régimen interior hará confluir protección y ejecución de las medidas.

4. Estos centros dispondrán de servicios escolares y sanitarios, lo que no impedirá la implantación de programas para el uso gradual de los servicios del sistema educativo y sanitario ordinario, de acuerdo con la evolución del proceso educativo y rehabilitador de la persona menor de edad ingresada.

5. La organización y funcionamiento de estos centros se regirá por los principios de actuación del artículo 160 de la Ley 26/2018 de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

**Artículo 49. Centros de servicios sociales de carácter complementarios**

1. Son centros complementarios aquellos que atienden a personas usuarias del mismo ámbito de actuación en servicios sociales, aunque con características, necesidades y perfiles distintos, por lo que están adscritos a diferentes niveles funcionales o presentan modalidades distintas de atención. Sus instalaciones podrán compartir las áreas correspondientes a los servicios generales

(lavandería, cocina, limpieza...), pero deberán conservar espacios propios para el desarrollo de sus programas funcionales.

2. Para su autorización, deberán reunir los requisitos exigidos a cada uno de los centros de acuerdo con su tipología y disponer, además de:

a) Una memoria justificativa en la que se detallen los motivos por los que se solicita la autorización de este tipo de centro.

b) Un proyecto de utilización de espacios que describa las dependencias e instalaciones destinadas a cada uno de los centros que lo integran, con indicación de los medios previstos para mantener comunicados los espacios compartidos e incomunicados los no compartidos.

c) Un proyecto de gestión en el que se detallen los servicios propios de cada centro y los compartidos.

3. La inscripción registral de los centros complementarios se efectuará de forma simultánea dos inscripciones distintas cada uno en su nivel funcional correspondiente. Aunque se hará constar en cada una de las inscripciones su centro complementario.

#### **Artículo 50. Centros con servicios deslocalizados**

1. Cuando las características geográficas o sociodemográficas de un área o departamento dificulten el acceso de las personas usuarias a un centro, o la contratación de personal trabajador para la prestación del servicio, o no haya personas usuarias suficientes para cubrir las plazas, un mismo centro podrá proveer sus servicios en puntos de atención situados en distintas poblaciones. Los centros que dispongan de servicios deslocalizados deberán reunir para su autorización los requisitos exigibles en función de su tipología y disponer, además de:

a) Una memoria justificativa en la que se detallen los motivos por los que se solicita la autorización de este tipo de centro.

- b) Un proyecto de utilización de espacios que describa las dependencias e instalaciones del centro y de cada uno de los puntos de atención.
  - c) Un proyecto de gestión en el que se detallen los servicios propios del centro y de cada punto de atención, y los medios previstos para proveerlos.
2. En la inscripción registral del centro, que deberá realizarse en el nivel funcional y la tipología correspondiente, se hará constar dicha circunstancia.

### **Artículo 51. Centros de tipología mixta**

1. Son centros de tipología mixta aquellos que reúnen en unas mismas instalaciones dos o más centros de atención a personas usuarias de diferentes ámbitos de actuación en servicios sociales. El proyecto global de intervención social de estos centros será adecuado para cada grupo de personas usuarias y deberá garantizar su compatibilidad.
2. No tendrán la consideración de centros de tipología mixta aquellos que reúnan en unas mismas instalaciones dos o más centros de atención a personas usuarias del mismo ámbito de actuación, en cuyo caso se considerarán centros complementarios de los previstos en el artículo 49 de este decreto.
3. Los centros de tipología mixtos tendrán carácter excepcional y solo se justificarán en la existencia de zonas geográficas cuya baja densidad de población, alta dispersión geográfica y riesgo elevado de despoblación dificulta la creación de centros de otras tipologías.
4. Para la autorización de un centro mixto será preceptivo, además de lo establecido en el Decreto 59/2019, presentar ante el órgano administrativo competente:
- a) Un proyecto global que justifique la necesidad de autorizar cada uno de los centros que van a formar parte del centro de tipología mixta y detalle las prestaciones y servicios que va a proveer cada uno de ellos, así como la metodología a emplear. El proyecto incluirá, para cada uno de ellos, las

plantillas de personal, concretando las figuras profesionales y su ratio, así como los programas, protocolos y registros de los que dispondrá.

b) Un proyecto de utilización de espacios que describa las dependencias e instalaciones destinadas a cada uno de los centros, con indicación de los medios previstos para mantener comunicados los espacios compartidos e incomunicados los no compartidos.

c) Un proyecto de gestión en el que se detallen los servicios propios de cada centro y los compartidos.

### **Artículo 52. Centros de carácter experimental o innovador**

1. Son centros de servicios sociales de carácter experimental o innovador aquellos que desarrollan modalidades alternativas o innovadoras de atención, distintas a los que se encuentran reguladas en este decreto.

2. Para acogerse a esta modalidad de servicio o centro se requiere, además de lo establecido en el Decreto 59/2019, presentar ante el órgano administrativo competente:

a) Un proyecto global justificativo de su necesidad que detalle el perfil de las personas usuarias, las prestaciones y servicios que prevé desarrollar y la metodología que va a emplear. El proyecto incluirá una propuesta organizativa, la plantilla de personal especificando las figuras profesionales y sus ratios, así como los programas, protocolos y registros de los que dispondrá.

b) Un proyecto de gestión y viabilidad que exponga las fuentes de financiación en que se va a sustentar.

c) Un proyecto de evaluación con indicadores que permitan una evaluación continua y otra final.

3. De conformidad con el párrafo segundo del apartado 4 de la disposición adicional cuarta del Decreto 59/2019, la evaluación cualitativa prevista en el mismo será realizada por el centro directivo de la conselleria de servicios sociales con competencias en la materia sobre la que va a actuar el centro; el

órgano administrativo previsto en el artículo 125 de la Ley 3/2019 u órgano que lo sustituya y el órgano administrativo encargado de la función inspectora, pudiéndose recabar pronunciamiento a la oficina técnica de proyectos y obras.

4. Al autorizar estos centros se adscribirán al nivel funcional correspondiente de acuerdo con el objeto del centro, el ámbito de actuación y el perfil de las personas usuarias y se ubicarán en la correspondiente demarcación territorial.

### **Artículo 53. Viviendas colaborativas**

De conformidad con el artículo 36.1.w) de la Ley 3/2019, las viviendas colaborativas son centros dotados de equipamiento de carácter colectivo que pueden integrarse en un edificio de viviendas o en un edificio singular, dirigido a personas con buen nivel de autonomía personal que deciden vivir de forma conjunta. Se basa en un modelo de convivencia que conjuga la autopromoción y la autogestión con espacios a compartir y tareas y actividades comunes. Las personas usuarias de estas viviendas podrán solicitar y obtener las prestaciones que les correspondan para la preservación de la autonomía personal.

## TITULO II DE LA ATENCIÓN PRIMARIA

### CAPÍTULO I La atención primaria

#### **Artículo 54. La atención primaria**

1. La atención primaria es el nivel y ámbito de intervención profesional de los servicios sociales orientado a garantizar una atención de carácter integral a las personas en sus contextos convivenciales y comunitarios, con el objeto de salvaguardar sus derechos sociales, promover la mayor autonomía y desarrollo personal posible, prevenir y remover las causas que puedan obstaculizar o vulnerar esta autonomía, atender las situaciones de necesidad y fomentar la convivencia, la cohesión y la inclusión social. El fin último de este nivel de

atención es, pues, mantener a las personas en sus entornos sociofamiliares, promocionando sus capacidades personales y asistiendo las situaciones de vulnerabilidad o necesidad.

2. Los servicios de atención primaria se caracterizan por su cercanía y accesibilidad a la ciudadanía, flexibilidad y plasticidad en su organización y polivalencia de sus prestaciones. Tienen carácter universal, un enfoque comunitario y son el primer referente en las funciones de información, asesoramiento, prevención, diagnóstico e intervención, entendidas como los ejes estructuradores de este nivel de atención.

3. La atención primaria se constituye en un nivel de atención dentro del cual se distinguen dos niveles de actuación: la atención primaria de carácter básico y la atención primaria de carácter específico. Cada nivel tiene características propias, si bien son complementarios e interdependientes y forman una unidad sistémica en su funcionamiento.

#### **Artículo 55. Articulación y coordinación de la intervención social en los dos niveles de actuación de la atención primaria**

1. La intervención social tiene un carácter esencialmente integral y, por ello, interdisciplinar. Se diseñará según los principios recogidos en el artículo 68 de la Ley 3/2019, desde un enfoque centrado en la persona a lo largo de su ciclo vital, a partir de una valoración integral de las necesidades, una evaluación conjunta de las actuaciones, previendo la simultaneidad con otros sistemas de protección social y garantizando la participación de la persona en el proceso de intervención.

2. La intervención social se hará sobre el principio de la unidad de acción de manera que las diferentes personas profesionales que intervengan sean del mismo o de distinto nivel de actuación, lo harán sobre un mismo planteamiento y unos mismos instrumentos técnicos, que permitan la coherencia de los procesos y la trazabilidad de las decisiones.

3. Con carácter general, el inicio de cualquier intervención se propone, se planifica y se realiza en la atención primaria de carácter básico, siendo en este

nivel de actuación donde se diseña el PPIS inicial. La persona profesional de referencia prevista en el artículo 69 de la Ley 3/2019, formará parte del equipo de intervención social y será la encargada de la coordinación, seguimiento y evaluación de todas las actuaciones profesionales que conlleve el PPIS.

4. Si desde la atención primaria de carácter básico se valora que la intervención planificada requiere el refuerzo de algún servicio de la atención primaria de carácter específico, se derivará a este nivel de actuación, con indicación expresa de los objetivos a alcanzar, con independencia de que la atención primaria de carácter específico establezca los suyos propios.

5. Cuando la intervención se bifurque entre la atención primaria de carácter básico y la atención primaria de carácter específico se considerará como una intervención simultánea e interprofesional y, necesariamente, coordinada. No obstante, el primer nivel de actuación supervisará y velará el cumplimiento de los objetivos del PPIS, que podrán ser modificados a partir de esta intervención conjunta. Cuando el acceso al sistema no sea a través de la atención primaria de carácter básico, el recurso de acceso tendrá que efectuar las correspondientes notificaciones al EIS de la zona y establecer la oportuna coordinación con el mismo, de acuerdo con la normativa que se desarrolle al respecto.

6. Para garantizar la coordinación de la intervención interprofesional entre los niveles de actuación básica y específica, se utilizarán los mismos instrumentos técnicos, de manera que existirá una historia social única y un único PPIS, de conformidad con lo establecido en los artículos 73 a 78 de la Ley 3/2019.

#### **Artículo 56. Servicios de atención primaria**

1. Los servicios de atención primaria despliegan y desarrollan las prestaciones previstas en el catálogo de prestaciones del SPVSS y aquellas que puedan desarrollarse mediante decreto del Consell. Se distinguen:

a) Servicios de naturaleza básica: tienen un carácter universal, generalista y polivalente y constituyen el nivel de atención primaria básica.

b) Servicios de naturaleza específica: se caracterizan por la singularidad de la atención e intervención requeridas y constituyen el nivel de atención primaria específica.

## CAPITULO II

La atención primaria de carácter básico.

Centros, servicios y programas

### **Artículo 57. La atención primaria de carácter básico**

1. La atención primaria de carácter básico garantiza:

- a) El acceso universal al SPVSS en condiciones de igualdad.
- b) La información, orientación y asesoramiento a toda la población, así como la valoración y diagnóstico de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- c) La detección y prevención de las causas de vulnerabilidad social.
- d) La designación de la persona profesional de referencia.
- e) La apertura de la historia social única.
- f) El diseño y primera propuesta del PPIS, así como su implementación, coordinación, seguimiento y evaluación.
- g) Las posibles derivaciones hacia otros niveles de actuación o atención.
- h) La intervención profesional, tanto centrada en las personas, sus entornos y contextos relacionales, así como de carácter comunitario.

2. El equipo de profesionales de la atención primaria básica constituye el núcleo de intervención del SPVSS. Está compuesto por un Equipo de Intervención Social (EIS) y por unidades de igualdad, de apoyo jurídico y de apoyo administrativo. Los EIS son los garantes de la continuidad y coherencia de los PPIS, de manera que cualquier derivación de los servicios de atención primaria de carácter básico a los servicios de la atención primaria de carácter

específico o atención secundaria tendrá siempre carácter de intervención interprofesional.

3. El EIS de la atención primaria de carácter básico es una unidad funcional que se organiza en razón del objeto de la intervención y la cualificación de las personas profesionales que lo integran.

### **Artículo 58. Servicios de atención primaria de carácter básico**

1. De acuerdo con el artículo 18.1 de la Ley 3/2019, la atención primaria de carácter básico se organiza en los siguientes servicios:

- a) Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social
- b) Servicio de Promoción de la autonomía Personal
- c) Servicio de inclusión social
- d) Servicio de prevención e intervención con las familias
- e) Servicio de acción comunitaria
- f) Servicio de asesoría técnica específica
- g) Unidades de igualdad

2. Los servicios de atención primaria de carácter básico conforman una red articulada e integrada funcionalmente, por lo que no constituyen unidades administrativas, ni pueden organizarse de forma aislada. Estos servicios y espacios de intervención se organizarán de acuerdo con las funciones que establece el artículo 18 de la Ley 3/2019 y las prestaciones recogidas en el catálogo previsto en el artículo 35 de la misma.

3. La definición de estos servicios y la determinación de sus prestaciones y funciones se desarrollan en el anexo I de este decreto.

4. Los servicios de atención primaria de carácter básico son de competencia local propia y se implantarán y desarrollarán mediante la modalidad de gestión directa.

5. El ejercicio y la provisión de las funciones y prestaciones de los servicios de atención primaria de carácter básico corresponde a las personas profesionales

de los EIS y de las unidades de igualdad, de apoyo jurídico y administrativo, conforme a lo previsto en los artículos 64 y 65 de la Ley 3/2019 y en el capítulo II del título III del Decreto 38/2020.

#### **Artículo 59. Programas en la atención primaria de carácter básico**

Las entidades públicas y privadas de iniciativa social o mercantil podrán promover la creación de programas instrumentales de atención primaria de carácter básico para proveer prestaciones propias de este nivel funcional, conforme a lo dispuesto en el anexo I y IV de este decreto. Dichos programas deberán vincularse a servicios y programas estructurales de carácter básico, con los que deberán coordinarse, y tendrán que ser inscritos en el registro, autorizados, y acreditados en su caso, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo IV del título I de este decreto.

#### **Artículo 60. Implantación territorial de los servicios de atención primaria básica**

Cada zona básica de servicios sociales establecida en el Decreto Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, implantará, desarrollará y garantizará los servicios de este nivel funcional.

De conformidad con el artículo 59 de este decreto, las funciones y prestaciones del conjunto de servicios se desplegarán y organizarán de manera flexible, teniendo en cuenta la composición de los equipos de intervención social, así como las características territoriales y sociodemográficas de la zona básica y la planificación estratégica de carácter zonal.

#### **Artículo 61. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter básico**

La dirección, gestión y coordinación de los servicios de atención primaria de carácter básico corresponde a la entidad local que gestiona la zona básica de servicios sociales, que deberá designar a una persona del equipo de intervención social para el desempeño de las funciones de dirección, conforme a lo previsto en los artículos 30 y 31 del Decreto 38/2020. La persona titular de la dirección del equipo de profesionales de la zona básica, en el ejercicio de

sus funciones de coordinación técnica, deberá observar preceptivamente los acuerdos adoptados por las comisiones previstas en el artículo 38 del Decreto 38/2020.

### **Artículo 62. Comisiones de coordinación técnica**

1. Los servicios sociales de atención primaria de carácter básico deben disponer, como mínimo, de tres comisiones de coordinación técnica: una comisión organizativa, una comisión de valoración y seguimiento de prestaciones económicas y una comisión de intervención social, conforme a lo previsto en el Decreto 38/2020.
2. Las comisiones de coordinación técnica serán de naturaleza interdisciplinar. En ellas se adoptarán decisiones relevantes en la aplicación de la normativa, el funcionamiento del propio EIS, así como en lo que respecta a la funcionalidad de la atención primaria de carácter básico, con la atención primaria de carácter específico y con la atención secundaria.
3. La composición y funciones de las comisiones de coordinación técnica se regulan en el Decreto 38/2020.

### **Artículo 63. Centros de atención primaria de carácter básico**

1. Son centros de atención primaria de carácter básico los centros sociales.
2. Las entidades locales podrán promover la creación de estos centros conforme a lo dispuesto en el anexo I de este decreto.

## CAPÍTULO III

La atención primaria de carácter específico.

Centros, servicios y programas

### **Artículo 64. La atención primaria de carácter específico**

1. La atención primaria de carácter específico se caracteriza por la singularidad de la atención e intervención requeridas. Tiene un carácter instrumental

respecto de la funcionalidad de la atención primaria de carácter básico, considerándose toda la atención primaria como una unidad sistémica.

2. La finalidad de este nivel de actuación es promover la autonomía y desarrollo personal para mantener a las personas en sus entornos sociofamiliares y favorecer su inclusión social.

3. En este nivel de actuación se desarrolla una intervención profesional más especializada o de mayor intensidad, subordinada a los objetivos del PPIS elaborado por los servicios de la atención primaria de carácter básico, sin perjuicio de aquellos otros objetivos que de manera consensuada incorporen a este plan las personas profesionales de este nivel específico.

4. La intervención de la atención primaria de carácter específico exige una actuación previa de la atención primaria de carácter básico, que podrá requerir su participación en los siguientes casos:

a) Si el plan de intervención requiere un acercamiento más especializado, bien por la naturaleza de la situación, bien porque exige una mayor intensidad o sistematización.

b) Cuando la estrategia de la intervención no haya alcanzado los resultados previstos.

c) Si se precisan recursos para ampliar o completar los itinerarios que posibiliten continuar la intervención en el medio convivencial y comunitario de la persona a través de una respuesta ambulatoria, periódica, crónica o permanente e incluso habitacional, con el fin de prevenir o retrasar la derivación a la atención secundaria.

d) Cuando se requiera un centro que asegure la atención integral y la eficacia de la intervención, adecuándose a las necesidades y circunstancias de la persona mediante una organización flexible en horarios y formas de permanencia.

5. La intervención en la atención primaria de carácter específico requiere de las siguientes condiciones metodológicas:

- a) Objetivos y estrategias específicas con técnicas y recursos profesionales o centros especializados.
- b) Promoción y apoyo de sus capacidades personales y sociales para que las personas afronten y gestionen sus situaciones vitales y los factores que inciden en su vulnerabilidad con mayor garantía de éxito.
- c) Planificación de estrategias de empoderamiento y desarrollo personal o comunitario para favorecer la normalización y la inclusión social. A tal efecto, diseñará e implantará procesos educativos, terapéuticos o rehabilitadores a través de ofertas formativas, ocupacionales, habitacionales e incluso asistenciales, si con ello se previene o retrasa la derivación a recursos propios de la atención secundaria.
- d) Elaboración e implantación de proyectos, programas y actuaciones que favorezcan la inclusión social y la prevención de la discriminación de grupos o colectivos específicos.

#### **Artículo 65. Servicios de atención primaria de carácter específico**

1. De acuerdo con el artículo 18.2 de la Ley 3/2019, la atención primaria de carácter específico se organiza en los siguientes servicios:

- a) Servicio de infancia y adolescencia
- b) Servicio de atención a las personas con diversidad funcional o discapacidad y específico de personas con problemas crónicos de salud mental
- c) Servicio de atención diurna y nocturna
- d) Servicio de atención ambulatoria
- e) Servicio de alojamiento alternativo
- f) Servicio de violencia de género y machista

2. La definición de estos servicios y la determinación de sus prestaciones y funciones se desarrollan en el anexo II de este decreto.

3. Los servicios de infancia y adolescencia, de atención a personas con diversidad funcional o discapacidad y específico de personas con problemas de salud mental crónicos son de competencia local propia y sus programas se implantarán y desarrollarán mediante la modalidad de gestión directa, salvo que en el desarrollo del programa se indique otra modalidad.

4. Los servicios de atención diurna y nocturna, de atención ambulatoria y alojamiento alternativo son competencia de la Generalitat, sin perjuicio de la delegación que, en su caso, pueda efectuarse a las entidades locales, según lo previsto en el artículo 28.1.h) de la Ley 3/2019, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local.

5. Los servicios de atención primaria de carácter específico tienen un carácter instrumental respecto a la intervención diseñada por los servicios de atención primaria de carácter básico. Esto implica:

a) El acceso a los servicios de atención primaria de carácter específico se realizará mediante derivación de los servicios de atención primaria de carácter básico, excepto aquellos centros o servicios que permitan un acceso directo, o se trate de excepciones que deberán ser motivadas, sin perjuicio de los procedimientos establecidos por la Ley 39/2006 y su desarrollo reglamentario tanto estatal como autonómico para acceder a los servicios del catálogo para personas en situación de dependencia.

b) La derivación a un servicio de atención primaria de carácter específico se realizará siempre con indicación de sus objetivos y de los plazos previstos para su consecución, que deberán incorporarse al PPIS a fin de preservar la unidad de acción con los servicios de atención primaria de carácter básico. En estos casos, la intervención de ambos niveles de actuación se entenderá simultánea e interprofesional, con independencia de que la intervención de los servicios de atención primaria de carácter específico adquiera mayor intensidad en momentos determinados del proceso.

c) Los servicios de atención primaria de carácter específico deberán coordinarse con los servicios de atención primaria de carácter básico para la

planificación de programas destinados a prevenir situaciones de vulnerabilidad o exclusión social y favorecer la inclusión de los grupos vulnerables.

6. Los servicios de atención primaria de carácter específico son compatibles entre sí, de manera que una misma persona usuaria o unidad de convivencia puede ser beneficiaria de prestaciones provistas simultáneamente por diferentes centros, servicios o programas.

### **Artículo 66. Articulación de la unidad sistémica desde la atención primaria específica**

Los niveles de actuación básica y específica de la atención primaria forman parte de una misma unidad sistémica, que se articulará de la siguiente manera:

1. La persona profesional de referencia valorará la necesidad de la derivación y la propondrá a la atención primaria específica, con indicación expresa de los objetivos que se pretenden alcanzar.

A solicitud de la persona profesional de referencia, del equipo de intervención social o de la persona que ostente la dirección de zona, la derivación a la atención primaria de carácter específico será acordada por la comisión técnica de intervención social. La referida comisión también evaluará el caso cuando haya desacuerdo entre la prescripción profesional y la persona usuaria o su curador/a.

Esta derivación dará lugar a una intervención interprofesional simultánea, conforme al principio de unidad de acción, y no constituirá en ningún caso una delegación.

En los casos de violencia de género y machista, la derivación a los alojamientos alternativos de la atención primaria de carácter específico podrá realizarla el servicio de violencia de género o machista que lo comunicará posteriormente a la profesional de referencia y se inicia o ajustará la historia social única de acuerdo con la normativa que la desarrolle.

2. La atención primaria de carácter básico participará en la elaboración de la estrategia de intervención de la atención primaria de carácter específico y

realizará el seguimiento de sus actuaciones a través de procedimientos de coordinación eficaces y un uso consecuente de las redes sociales y sistémicas disponibles.

3. El servicio o centro receptor asumirá la derivación de forma explícita, con el compromiso de mantener actualizada la historia social única de la persona usuaria. Se acordarán y determinarán los dispositivos y técnicas de coordinación, así como los formatos para el traslado de información.

4. Las personas profesionales de la atención primaria de carácter específico reelaborarán el PPIS de la persona usuaria en colaboración con la propia persona, la persona profesional de referencia de la atención primaria de carácter básico o, en su caso, con la persona profesional designada por la comisión de intervención social.

5. La reelaboración del PPIS exigirá revisar sus objetivos y acordar sus estrategias de intervención, por lo que las personas profesionales de la atención primaria de carácter específico, en colaboración con las personas profesionales de la atención primaria de carácter básico, deberán realizar una nueva valoración de la situación de la persona usuaria, actualizando, en su caso, el diagnóstico.

6. Cuando la intervención de la atención primaria de carácter específico se desarrolle en el núcleo familiar o unidad de convivencia de la persona usuaria, la reelaboración del PPIS se realizará de manera conjunta y complementaria con la atención primaria de carácter básico.

7. En la planificación de la intervención se fijarán objetivos claros y una estrategia que detalle los instrumentos y técnicas profesionales a implementar, así como la concurrencia, en su caso, de otras estrategias de intervención, buscando el máximo de sinergias posibles.

8. Tanto en la planificación como en la implementación de las estrategias, se dispondrá de la red de recursos del área, así como de la red intersistémica.

9. Tras el diseño de la intervención, las personas profesionales del recurso de la atención primaria de carácter específico procederán a su implantación. Se

planificará una valoración continua de la intervención, así como un reajuste constante de la estrategia, de lo que se irá informando a la persona profesional de referencia de la atención primaria de carácter básico.

10. Los objetivos, estrategia, instrumentos y técnicas de la intervención serán evaluados de forma conjunta con la atención primaria de carácter básico.

11. En concordancia con lo establecido en el artículo 77 del presente decreto, la atención primaria de carácter específico podrá proveer a las personas usuarias de los centros residenciales de la atención secundaria de las prestaciones complementarias previstas para los centros, servicios o programas con el objetivo de favorecer el retorno de la persona usuaria a su entorno sociofamiliar o conseguir su inserción e inclusión social, de acuerdo con lo previsto en su PPIS. Estas medidas deberán ser adoptadas en coordinación con los servicios correspondientes de la atención primaria de carácter básico y, en todo caso, con la persona profesional de referencia.

### **Artículo 67. Implantación territorial de los servicios de atención primaria de carácter específico**

1. Cada área de servicios sociales establecidas en el Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, implantará, desarrollará y garantizará los servicios de este nivel funcional.

2. Sobre la base de la zonificación y de la mapificación realizadas por la conselleria competente en materia de servicios sociales, según lo dispuesto en los capítulos II y IV respectivamente del Decreto Mapa, se determinará la correcta implantación de los servicios de atención primaria de carácter específico en todo el territorio, teniendo en cuenta las características territoriales y sociodemográficas del área y la planificación estratégica de ámbito autonómico.

**Artículo 68. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter específico**

1. La dirección, gestión y coordinación técnica de los servicios de atención primaria de carácter específico del área se realizará conforme a lo establecido en el artículo 11 del Decreto Mapa.
2. La persona supervisora del departamento contará con la colaboración de las personas directoras de las áreas de su demarcación para el desempeño de las tareas de supervisión.

**Artículo 69. Centros de atención primaria de carácter específico**

Son centros de atención primaria de carácter específico:

1. Centros diurnos de carácter preventivo y/o ambulatorio: centros de desarrollo infantil y atención temprana, puntos de encuentro familiar, centros mujer, centros de envejecimiento activo, centros de recuperación e inserción sociolaboral, centros de rehabilitación, autonomía personal y participación social.
2. Centros de día: centros de día de apoyo convivencial y educativo, centros de día para mayores dependientes, centros de día para personas con diversidad funcional o discapacidad, centros de día para personas con problemas de salud mental, centros ocupacionales y centros de día de inserción sociolaboral.
3. Centros nocturnos: alojamientos familiares temporales de estancias reducidas y albergues.
4. Centros residenciales de carácter convivencial: viviendas sin apoyo comunitarias; sin apoyo de transición para mujeres víctimas de violencia de género y machista; de apoyo limitado o intermitente para personas con diversidad funcional o discapacidad intelectual, para personas con problemas de salud mental; hogares de emancipación para jóvenes, para mujeres con autonomía, para personas en situación o riesgo de exclusión; viviendas de apoyo extenso para personas con diversidad funcional o discapacidad intelectual y para personas con problemas de salud mental.

### **Artículo 70. Creación de programas y centros de iniciativa pública y privada en la atención primaria de carácter específico**

1. Todas las entidades, públicas o privadas, podrán promover el desarrollo de programas o la creación de centros de atención primaria de carácter específico para la provisión de prestaciones y funciones propias de este nivel funcional, de acuerdo con el anexo II de este decreto.

Dichos programas y centros deberán vincularse y coordinarse con servicios de atención primaria de carácter específico, y tendrán que ser autorizados o acreditados en el Registro general de titulares de actividades, de servicios y centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con el capítulo IV del título I de este decreto y con el Decreto 59/2019. Los programas que no requieran autorización por no tener un carácter regular o permanente deberán inscribirse igualmente en este mismo registro.

2. Los programas y centros de naturaleza específica deberán estar acreditados para poder formar parte o proveer prestaciones del catálogo de prestaciones del SPVSS, según el procedimiento y requisitos previstos en el Decreto 59/2019, así como en su normativa de desarrollo y en el presente decreto.

## CAPÍTULO IV

### Servicios para la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia

### **Artículo 71. Servicios para la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia**

1. De acuerdo con la normativa aplicable, el Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia está integrado por los siguientes servicios:

a) Servicio de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal

b) Servicio de teleasistencia

- c) Servicio de ayuda a domicilio
- d) Servicio de centro de día y de noche
- e) Servicio de atención residencial

2. A efectos de lo dispuesto en este decreto, los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal, teleasistencia y ayuda a domicilio se adscribirán a la atención primaria de carácter básico y específico; el servicio de centro de día y de noche, a la atención primaria de carácter específico; y el servicio de atención residencial, a la atención secundaria.

### TÍTULO III DE LA ATENCIÓN SECUNDARIA

#### CAPÍTULO I La atención secundaria

#### **Artículo 72. La atención secundaria**

1. La atención secundaria se configura como el segundo nivel de atención para la provisión de prestaciones y servicios especializados que refuercen la atención primaria, cuando la situación personal y/o social de la persona usuaria requiera una intervención integral de mayor intensidad que haga necesario distanciar a la persona de su núcleo vital de convivencia y de su contexto social. Tal intervención comporta atención profesional especializada en todos los ámbitos de la vida cotidiana sostenida en el tiempo.

2. La atención secundaria puede tener, también, un carácter de apoyo personal, como en el caso de las personas menores de edad o las mujeres víctimas de violencia de género o machista. La intervención, en estos supuestos, tendrá como objetivo el retorno de la persona usuaria a sus condiciones de vida normalizadas, por lo que tendrá un carácter temporal y requerirá, necesariamente, una estrecha coordinación con la atención primaria.

**Artículo 73. Objetivos de la intervención en la atención secundaria**

Son objetivos de la intervención en la atención secundaria:

1. Proveer una atención integral a través de servicios residenciales que, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención, proporcione los apoyos físicos, psíquicos, educativos, terapéuticos, comunicativos y sociales para la inclusión, facilitando cualquier tipo de rehabilitación y, en su caso, atención sociosanitaria.
2. Propiciar el mayor grado de vida independiente, manteniendo, rehabilitando y promocionando las capacidades personales, así como su autonomía y desarrollo personal.
3. Mantener los vínculos de las personas usuarias con las personas de su familia o unidad de convivencia y con las personas allegadas de su entorno comunitario.
4. Garantizar el carácter interdisciplinar de las intervenciones mediante el trabajo en red con las personas profesionales del SPVSS y de otros sistemas de protección social.
5. Respetar la libre elección de la persona usuaria de entre los recursos existentes, teniendo en cuenta en todo caso la proximidad de su domicilio, salvo que exista una resolución judicial o se den condiciones educativas, psicológicas o sociales que lo desaconsejen.

**Artículo 74. Características de la atención secundaria**

1. La atención secundaria deberá preservar y fomentar la capacidad de decisión y elección de las personas usuarias, como expresión de su derecho a participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten.
2. Se protegerán y favorecerán los vínculos personales y sociales de las personas usuarias, promoviendo el contacto con personas familiares y allegadas, y fomentando su participación y la de sus familiares en la gestión de la convivencia.

3. Las condiciones de vida de las personas usuarias en los centros de atención secundaria tomarán como referencia su vida anterior, reduciendo al máximo los efectos negativos que el ingreso puede representar para ellas y sus familias. Tanto los servicios de atención especializada como los de alojamiento, restauración, limpieza de instalaciones o lavandería estarán sometidos a criterios de calidad.

4. La atención secundaria tendrá una orientación preventiva, rehabilitadora, terapéutica y educativa, de manera que su principal objetivo será la conservación o la rehabilitación de las capacidades de las personas usuarias con el fin de favorecer su regreso a los entornos familiares o convivenciales de procedencia o, en su caso, la consecución del mayor grado de autonomía posible en el contexto residencial.

5. La atención residencial se guiará por el principio de benevolencia, de manera que los esfuerzos irán dirigidos a procurar el bienestar de la persona usuaria y evitarle, en lo posible, el sufrimiento. Al mismo tiempo, se fomentarán las capacidades latentes de las personas para activar su propia iniciativa y responsabilidad. Cualquier actuación de apoyo, ayuda o asistencia a las personas usuarias deberá salvaguardar su dignidad.

#### **Artículo 75. Coordinación de la atención secundaria, complementariedad y colaboración entre niveles de atención**

La atención primaria y la atención secundaria son niveles de atención complementarios, de carácter continuo, integrado y sinérgico, tal y como establece el artículo 14 de la Ley 3/2019. De acuerdo con ello:

1. Ambos niveles son permeables, en función del proceso vital de la persona y de su PPIS. Sus prestaciones y servicios podrán ser complementarios.
2. Tendrá que asegurarse un trabajo de colaboración interprofesional e institucional entre los dos niveles de atención a través de reuniones técnicas y acuerdos conjuntos para cada caso concreto y en todo caso estableciendo una metodología de trabajo en red.

3. Cuando las personas tengan que volver a su contexto vital o tengan que rehacerlo, la atención primaria y la atención secundaria buscarán sinergias en su actuación. La persona profesional de referencia asegurará en estos casos que desde la atención primaria se prosiga la intervención social en el núcleo familiar o social de referencia, o se busquen alternativas residenciales para la vuelta de la persona usuaria, de forma que se asegure la trazabilidad.

4. Las personas usuarias podrán disponer de una persona profesional de referencia en el ámbito de la atención secundaria, será obligatoria su designación cuando no se prevea el retorno al contexto vital. Las personas de referencia en ambos niveles de atención actuarán de manera coordinada.

### **Artículo 76. Funciones de la atención secundaria**

De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 3/2019, son funciones de los servicios sociales de atención secundaria:

1. Valoración y diagnóstico especializado de la situación de la persona usuaria, en colaboración con la atención primaria.
2. Adaptación o, en su caso, elaboración del PPIS, en colaboración con la atención primaria, siempre que se considere necesario planificar estrategias conjuntas o complementarias y buscando, en todo caso, la sinergia en sus actuaciones. Cuando se contemple como objetivo el retorno de la persona usuaria con su familia o núcleo de convivencia, la atención secundaria deberá colaborar activamente en su consecución.
3. Actualización de la historia social única de la persona usuaria.
4. Provisión a la persona usuaria de una atención residencial integral.
5. Coordinación con la atención primaria mediante el contacto regular con la persona profesional de referencia.
6. Gestión, coordinación y valoración de las prestaciones de la atención secundaria, así como aquellas de atención primaria que sean compatibles.

## CAPÍTULO II

### Centros residenciales de atención secundaria

#### **Artículo 77. Centros residenciales de atención secundaria**

1. Los centros residenciales de atención secundaria son competencia de la Generalitat Valenciana.
2. Son centros residenciales de atención secundaria:
  - a) Los centros residenciales de carácter convivencial incluidos en el apartado 3 del presente artículo, no podrán tener más de ocho plazas, o más de diez cuando se trate de personas usuarias adultas con hijos e hijas.
  - b) Las residencias, que no podrán tener más de ciento veinte plazas.
  - c) Los centros residenciales de carácter singular. Los centros de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género o machista no podrán tener más de 15 plazas. Las residencias de recepción de niños, niñas y adolescentes no podrán tener más de 30 plazas.
3. Son centros residenciales de carácter convivencial, las viviendas de intervención para mujeres víctimas de violencia de género y machista, viviendas para mujeres víctimas de trata y prostitución, y los hogares de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes.
4. Son residencias, los centros de recuperación integral para mujeres víctimas de violencia de género y machista, las residencias de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes, las residencias de acogimiento específicas para adolescentes y jóvenes con problemas graves de conducta, las residencias socioeducativas para personas menores de edad en conflicto con la ley, las residencias para personas con problemas de salud mental, las residencias para personas con diversidad funcional intelectual, las residencias para personas con diversidad funcional física y las residencias para personas mayores.

5. Son centros residenciales de carácter singular, los centros de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género o machista y los centros de recepción de niños, niñas y adolescentes.

6. La definición de cada uno de estos centros y la determinación de sus funciones y prestaciones se desarrollan en el anexo III del presente decreto.

#### **Artículo 78. Creación de centros de atención secundaria**

1. Las entidades públicas y privadas, de iniciativa social o mercantil, podrán promover la creación de centros para proveer prestaciones de los servicios sociales de atención secundaria, de acuerdo con las indicaciones contenidas en el anexo III de este decreto. Estos centros deberán ser autorizados e inscritos en el registro general de titulares de actividades, de servicios y centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo VI del título I de este decreto, y en el Decreto 59/2019, así como en su normativa de desarrollo o aquella que la sustituya.

2. Los centros de atención secundaria de iniciativa privada deberán estar acreditados para poder formar parte o proveer prestaciones del catálogo de prestaciones del SPVSS, según el procedimiento y requisitos previstos en el Decreto 59/2019 y en el presente decreto.

#### **Artículo 79. Implantación territorial de los centros de atención secundaria**

1. El departamento de servicios sociales es la demarcación territorial a la que se adscriben todos los centros de atención secundaria, a excepción de los centros residenciales de carácter singular y los centros socioeducativos, cuyo ámbito es la dirección territorial, y aquellos que explícitamente se nombre en el presente decreto.

2. La implantación territorial de los centros de atención secundaria se llevará a cabo de acuerdo con las normas de zonificación y mapificación adoptadas por la conselleria competente en materia de servicios sociales, conforme a lo dispuesto en el Decreto Mapa.

**Artículo 80. Coordinación de los centros de atención secundaria**

La coordinación de las entidades que gestionen centros y de los centros de iniciativa social con los centros públicos del departamento corresponde a las Direcciones Territoriales de la conselleria competente en materia de servicios sociales, a través de la figura del supervisor o supervisora del departamento. Este deberá garantizar el cumplimiento de las funciones de la atención secundaria previstas en el artículo 19 de la Ley 3/2019, además de coordinar la actividad de las áreas y los centros de atención secundaria de su departamento.

**CAPÍTULO III****Acceso a la atención secundaria****Artículo 81. Formas de acceso a la atención secundaria**

El acceso de una persona usuaria a un centro de atención secundaria podrá efectuarse:

- a) Por derivación de la atención primaria
- b) Mediante su acceso directo al centro, sin la intervención previa de los servicios sociales de atención primaria.
- c) Por orden judicial.

**Artículo 82. Acceso a la atención secundaria por derivación de la atención primaria**

1. El acceso de una persona a un centro residencial de atención secundaria se producirá como consecuencia de su derivación desde la atención primaria de carácter básico, distinguiéndose dos modalidades:

- a) Mediante solicitud de la persona interesada de una plaza en un centro residencial, en cuyo caso se valorará la necesidad e idoneidad del ingreso en ese tipo de centro, para lo que se requerirá una evaluación y diagnóstico de su situación personal y sociofamiliar. En estos casos, la solicitud de plaza dará

inicio a la intervención de la atención primaria de carácter básico y se procederá conforme a lo previsto en el apartado siguiente.

b) Por decisión del profesional de referencia de la atención primaria de carácter básico, cuando la evolución de la situación aconseja una intervención integral de mayor intensidad y sostenida en el tiempo. En este caso, la derivación se hará conforme a la normativa aplicable, teniendo en cuenta el colectivo o perfil de la persona usuaria.

2. La derivación a un recurso de la atención secundaria no supondrá el cese de la intervención desde la atención primaria, que deberá reformular sus objetivos y estrategias. La atención secundaria reforzará y complementará la intervención de la atención primaria. A este fin, se normalizará la interconsulta y unas relaciones amplias, eficientes y coordinadas entre ambos niveles, con protocolos conjuntos y actuaciones secuenciales. Esta derivación será el resultado de una serie de decisiones técnicas adoptadas por el profesional de referencia responsable de la intervención, de acuerdo con los objetivos del PPIS. En este proceso participarán las personas profesionales tanto de la atención primaria de carácter básico como de la atención primaria de carácter específico y, en su caso, las personas profesionales del centro de atención secundaria.

3. La persona profesional de referencia, valorará la necesidad de la derivación y propondrá la asignación de una plaza en un centro de atención secundaria, con indicación expresa de los objetivos que se pretenden alcanzar.

A solicitud de la persona profesional de referencia, el equipo de intervención social o la persona que ostente la dirección de zona, la comisión técnica de intervención social evaluará la derivación a la atención secundaria. La comisión técnica de intervención social también evaluará la derivación en los casos que haya desacuerdo entre la prescripción profesional y la persona usuaria o su curado/a.

La persona profesional de referencia del centro de atención secundaria se coordinará con la persona profesional de referencia de la atención primaria, informando de la intervención realizada, el seguimiento y resultados de la

misma. En las estancias temporales en la atención secundaria se mantendrá una comunicación regular entre la persona profesional de referencia y el personal técnico del departamento.

4. Sin perjuicio de los criterios, requisitos y condiciones previstos en la normativa aplicable en cada ámbito de actuación en servicios sociales, las derivaciones deberán tener en cuenta, en todo caso, las siguientes circunstancias:

- Grado de atención asistencial que se precisa.
- Grado de afectación funcional en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- Circunstancias personales, familiares o sociales de carácter determinante, entre las que pueden enumerarse la urgencia social, la urgencia sociosanitaria, el desamparo, la vulnerabilidad o riesgo, la exclusión social y la reinserción.

### **Artículo 83. Acceso directo a la atención secundaria**

1. Se podrá acceder de modo directo a los centros de atención secundaria, sin derivación por la atención primaria, por razones de urgencia o necesidad que se realizarán a través de una derivación de la Dirección Territorial correspondiente, con la participación de la persona supervisora de Departamento.
2. El acceso a la atención secundaria también podrá ser a través de los centros residenciales de carácter singular.
3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, el acceso a un centro residencial de servicios sociales de atención secundaria podrá realizarse a solicitud de la persona usuaria, tramitada por esta o por su familia de manera directa con la entidad responsable del centro cuando la tipología de centro lo permita.
4. En aplicación del principio de atención integral, las personas que accedan de manera directa a un centro de atención secundaria tendrán derecho a recibir

atención social y a requerir cualquier tipo de prestación propia de los servicios sociales. En estos casos, se establecerá comunicación con el equipo de intervención social de la zona básica en la que se ubica el centro para la designación de un profesional de referencia y se valorará la conveniencia de realizar una intervención conjunta con ese mismo equipo o con el de la zona básica de procedencia.

#### **Artículo 84. Acceso por orden judicial**

El acceso a un centro de atención secundaria podrá producirse en cumplimiento de una resolución judicial, en los casos de minoría de edad o por necesidad de medidas judiciales de apoyo. Estos casos pueden incluir la actuación instrumental de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, que pueden intervenir ante una situación de urgencia, la Dirección Territorial se responsabilizará de la coordinación con la atención primaria básica.

#### **Artículo 85. Obligaciones de los centros de atención secundaria**

Los centros de atención secundaria, de titularidad pública o privada, están obligados al cumplimiento de las funciones propias de este nivel de atención que, de manera general prevé el artículo 19 de la Ley 3/2019. Con el fin de garantizar la integración de las intervenciones y la complementariedad entre la atención primaria y la secundaria, así como la sinergia entre el SPVSS y el resto de los sistemas públicos de protección social, estos centros estarán obligados a realizar las siguientes actuaciones de forma regular:

1. Iniciar la elaboración o reelaborar el PPIS y comunicarse con la persona profesional de referencia y, en su caso, con las personas profesionales de la atención primaria de carácter específico.
2. Iniciar o actualizar la historia social única.
3. Trasladar a la atención primaria de carácter básico y al departamento, a través de los mecanismos y dispositivos que se establezcan, la información que se les requiera y aquella que estimen conveniente comunicar en interés de la persona usuaria.

4.Coordinarse con otros sistemas de protección social en función de las necesidades de las personas usuarias.

## TÍTULO IV

### Condiciones materiales y funcionales básicas de los centros, servicios y programas

#### CAPÍTULO I

##### De las condiciones generales de los centros, servicios y programas

#### **Artículo 86. Ubicación e identificación**

##### 1. Ubicación y condiciones urbanísticas.

a) Los centros, servicios y programas de servicios sociales desarrollarán su actividad en locales emplazados en suelo urbano, en zonas que no supongan peligro para la integridad física y psíquica de las personas usuarias. El emplazamiento deberá ser accesible en vehículo y a pie y estar ubicado en zonas de actividad sociocomunitaria, que permitan la utilización de cualquier servicio general que pueda requerir la persona usuaria, tanto de transporte público como de carácter sanitario, educativo, ocupacional, laboral, cultural, con el fin de favorecer su inclusión social. Salvo que por el proyecto o actividad que se desarrolle en el centro se considere más adecuado otra ubicación, en función del objeto, del recurso y del perfil de las personas usuarias.

b) La ubicación, calificación, edificabilidad y dotación de servicios de infraestructuras mínimas se ajustará a lo que determine el planeamiento urbanístico del municipio donde se ubique el edificio.

c) Cuando no exista en el municipio suelo urbano disponible, se podrá recurrir a la Declaración de Interés Comunitario (DIC) según la Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, de la Comunitat Valenciana, siempre que la superficie de este suelo se ubique en el entorno del casco urbano y alejado de zona insalubre o peligrosa, y que no existan próximas infraestructuras incompatibles con el objeto del centro que puedan

herir la sensibilidad de las personas usuarias. Todo ello deberá contar con la aprobación del órgano competente en materia de autorización de centros y servicios de la conselleria competente en servicios sociales.

2. Identificación. Los espacios físicos destinados a proveer prestaciones de servicios sociales se identificarán conforme a lo establecido en la disposición adicional sexta del Decreto 59/2019. Esta identificación contendrá, en cualquier caso, la denominación y el tipo de centro, servicio o programa.

### **Artículo 87. Funcionalidad básica**

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales, con independencia de si forman parte o no del SPVSS, no deben ser considerados como unidades organizativas aisladas, sino como parte de un conjunto articulado y organizado que responda a las necesidades de las personas, familias o unidades de convivencia, mediante la implantación y desarrollo de distintas prestaciones.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior, deberán:

a) Ofrecer las prestaciones teniendo en cuenta la iniciativa y participación de las personas usuarias y profesionales implicadas, favoreciendo, en su caso, el empleo de nuevas tecnologías y recursos que garanticen su acceso a la comunicación e información.

b) Mantener una coordinación con los centros, servicios y programas desde los que se haya derivado a la persona usuaria y con aquellos a los que pueda ser derivada posteriormente, de forma que se mantenga la trazabilidad del proceso.

c) Mantener un intercambio de información constante y sistemático y una coordinación operativa con los órganos responsables de cada nivel de atención de las distintas demarcaciones territoriales.

d) Practicar una política informativa que privilegie la transparencia.

e) Disponer de un sistema de valoración de la eficiencia y la eficacia basado en criterios y estándares objetivados que aseguren la calidad y la profesionalidad en la implantación y desarrollo de las prestaciones.

f) Organizar un plan de formación continua para todos sus trabajadores y trabajadoras, de carácter bienal que contemple como mínimo 60 horas de formación por persona trabajadora. La formación será congruente con el objeto, objetivos y metodología de trabajo del centro, servicio o programa, así como con los puestos de trabajo concretos que se desempeñen. Además de la formación específica, el plan incluirá en cualquier caso formación en modelos de atención centrados en la persona, formación en los derechos de las personas usuarias y práctica profesional segura y ética o prevención de riesgos laborales. Así mismo contará con formación de acogida para el personal de nueva incorporación.

g) Disponer del personal y de las categorías laborales que se establezca en las ratios globales y sectoriales estipuladas en las características concretas del centro, servicio o programa que se relacionan en los anexos I, II y III, así como, el anexo VIII de categorías y cualificaciones profesionales, titulaciones o requisitos del presente decreto. Dichas ratios se mantendrán a lo largo de todo el año y en cualquier circunstancia, y solo se tendrá en cuenta para su cálculo el personal en activo, con independencia de las bajas por incapacidad temporal, los permisos o las vacaciones. El personal se organizará en turnos en función de las necesidades de las personas usuarias, su perfil y los objetivos del centro, servicio o programa, y tendrán que respetarse las ratios mínimas de cada turno o presenciales, si así se especifica en las indicaciones contenidas en el correspondiente anexo de este decreto.

h) Ajustar los salarios y las condiciones laborales del personal de los centros, servicios y programas a los convenios colectivos aplicables a cada ámbito de actuación.

i) En relación con lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 3/2019, y en relación con el artículo 57 del Decreto 59/2019 y de acuerdo con el artículo 15 del Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto

refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, la plantilla estable del centro estará contratada por tiempo indefinido. Se considerará plantilla estable del centro la establecida por las ratios de autorización, y en el caso de los centros que dispongan de un contrato o concierto la establecida en ellos. En dicha plantilla se considerará la propia y la establecida en servicios externos equivalentes, excluyendo el personal contratado por incremento ocasional e imprevisible de la actividad y las oscilaciones que hubiera lugar (vacaciones, permisos y/o bajas por incapacidad temporal) sin perjuicio de poder ser considerados a efectos de cumplimiento de ratio.

j) Los centros de la Generalitat Valenciana, incluidas las gestiones integrales, prestarán preferentemente con recursos propios los servicios de limpieza, cocina y gestión administrativa. En los centros con contrato o concierto social para la provisión de plazas al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, se contemplará en los baremos de acceso, la prestación de estos servicios con medios propios como un valor en el correspondiente procedimiento de concurrencia pública. En cualquier caso, las personas que se contraten en el servicio externalizado tendrán que acogerse al mismo convenio que el personal del centro.

3. Se limitará la acumulación en un mismo centro y en una misma persona trabajadora el ejercicio de distintos roles profesionales cuando haya incompatibilidad entre ellos. Se entenderá que hay incompatibilidad, cuando el ejercicio del rol conlleve contraposición de intereses con la persona usuaria o manejo de información sensible que afecta a la privacidad e intimidad de las personas usuarias.

4. En aquellos centros con un número de plazas inferior a treinta, la figura del director será compatible con cualquiera de las figuras profesionales técnicas del centro, previa autorización de la conselleria competente en servicios sociales.

5. La fijación de las ratios mínimas de presencialidad del personal de atención directa nocturna, para cada una de las tipologías de centros con alojamiento residencial, se realizará en función del número de personas usuarias, y el

número de espacios, plantas, y edificios en los que se encuentren distribuidas las habitaciones.

6. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales establecerán procedimientos de coordinación con los equipos de intervención social de la atención primaria de carácter básico y con la persona supervisora del departamento prevista en el Decreto Mapa.

### **Artículo 88. Reglas y criterios para el cálculo de las plantillas**

1. Las plantillas previstas y las ratios correspondientes a los diferentes tipos de centro fijadas en el presente decreto se consideran como plantilla y ratio mínima.

2. La fijación de las plantillas de forma general para los diferentes tipos centros, así como de su ratio general y la ratio de atención directa, se realizarán sobre el número máximo de plazas autorizadas, siempre y cuando se tengan ocupadas más del 85 % de éstas. En el caso de que no lleguen a este porcentaje de ocupación se tendrá en cuenta las plazas realmente ocupadas.

3. A efectos del presente decreto, se entiende por ratio de personal el cociente resultante de dividir el número de profesionales por el número de personas usuaria máxima del centro. Así, para el cálculo del número total de profesionales de un centro, y también de su número de profesionales de atención directa, se deberán multiplicaren, cada caso, las ratios fijadas para cada figura profesional en el decreto por el número máximo de plazas autorizadas, siempre y cuando se tengan ocupadas más del 85 % de éstas, o en el caso de que no lleguen a este porcentaje de su ocupación se tendrá en cuenta las plazas realmente ocupadas.

4. El establecimiento y cálculo de la ratio general incluye, además del personal de atención directa, al personal de servicios y la dirección.

5. Las ratios de personal que se reflejan en los anexos al presente decreto están calculadas para cada plaza.

6. Para la figura de dirección, el criterio general de aplicación de ratio será el de 0,5 de jornada laboral en los centros que cuenten con un número igual o inferior de 29 plazas autorizadas, y de 1 jornada laboral completa en centros que cuenten con 30 o más plazas.

7. En cuanto al personal de servicios se indica de forma particular en cada uno de los centros, el número de todas las figuras profesionales, en jornadas laborales completas. Entre ella se incluye necesariamente la coordinación de servicios generales, recepción, mantenimiento, limpieza, lavandería y cocina. En relación con el puesto de trabajo de cocinero/a se considerará que tiene que haber una persona para centros de día y centros convivenciales de carácter residencial y dos para las residencias.

### **Artículo 89. Documentación de centros, servicios y programas**

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer de la documentación que se exige en los artículos 54 y 55 del Decreto 59/2019 y en el anexo VI del presente decreto, en función del tipo de centro o programa del que se trate.

2. La elaboración de los programas de intervención de los centros y los programas de servicios sociales, deberá contar, al menos, con los siguientes apartados:

a) Definición y justificación: descripción del programa y la necesidad de su implementación.

b) Objetivos: generales y específicos, para la consecución de las metas propuestas.

c) Contenidos: distribuidos en una relación de módulos y submódulos temáticos en torno al contenido global del programa.

d) Metodología: técnicas, estrategias, número de sesiones (individuales y grupales), características, número de participantes (con un máximo de 10), que definirán la intervención a desarrollar para lograr los objetivos propuestos.

e) Evaluación: relación de los indicadores que permitirán valorar la consecución de los objetivos.

## CAPÍTULO II

### Condiciones materiales y funcionales de los servicios y programas

#### **Artículo 90. Condiciones materiales de los servicios y programas**

1. Accesibilidad. Los espacios físicos destinados a proveer prestaciones de servicios sociales tendrán su entrada principal accesible. Dispondrán de un itinerario accesible que comunique la vía pública con su interior a través de la entrada principal y un itinerario accesible que comunique la entrada principal con las zonas que presten servicios directos de uso público, como recepción, sala de atención, sala de uso común y aseo accesible. Todos los espacios garantizarán la accesibilidad cognitiva y la comunicación. Estarán ubicados siempre en planta baja, y también podrán ocupar otras plantas. En cualquier caso, el acceso será independiente del zaguán.

El acceso o entrada principal se debe promover a cota cero. No obstante, será admisible como máximo un desnivel menor o igual a 5 cm salvado con una pendiente que no exceda del 25 %. En el caso de desniveles mayores se deberán plantear rampas accesibles. Cuando exista más de una planta se dispondrá de ascensor accesible para su acceso.

Con el fin de limitar el riesgo de resbalamiento, los pavimentos garantizarán una resistencia al deslizamiento en función de su localización, ajustándose a las clases indicadas en la Tabla 1.2. del CTE DB SUA. No contendrán piezas ni elementos sueltos, tales como gravas o arenas. Los felpudos y moquetas estarán encastrados o fijados al suelo. Para permitir la circulación y arrastre de elementos pesados, como sillas de ruedas, los suelos serán resistentes a la deformación.

2. Seguridad general y contra incendios. Los espacios físicos donde se ubiquen los centros cumplirán con las exigencias básicas de seguridad contra incendios y de utilización recogidas en la normativa vigente según el uso que

corresponda a los edificios. En cualquier caso, se tendrán en cuenta los avisos auditivos y visuales para casos de emergencias en función de su tipo de discapacidad. Las alertas sonoras o por megafonía tendrán que llegar directamente a los dispositivos personales de las personas usuarias, en el caso que dispongan de ellos, garantizando así la recepción de la alerta de manera accesible.

3. Salubridad y habitabilidad. Los espacios físicos destinados a la prestación de servicios y programas dispondrán de ventilación e iluminación de las estancias que presten servicios de atención directa al público, que será siempre natural y directa al exterior o a patio de luces de dimensiones legalmente establecidas. No obstante, podrán admitirse complementariamente sistemas alternativos a la ventilación natural, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente aplicable.

4. Climatización y calefacción. Los espacios físicos destinados a la prestación de servicios y programas dispondrán de una instalación que garantice las condiciones de confort del ambiente, de acuerdo con el vigente Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios. Estará prohibida la utilización de sistemas de calefacción que no sean fijos, que sean susceptibles de provocar llama o quemadura por contacto directo o proximidad.

Igualmente, garantizarán la calidad del aire interior, de acuerdo con el vigente Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios.

5. Conexión a internet. Los espacios destinados a la prestación de servicios y programas dispondrán de conexión a internet con cobertura completa.

### **Artículo 91. Condiciones funcionales de los servicios y programas**

1. Los servicios y los programas vertebrales de la atención primaria de carácter básico y específico que no requieran autorización, desarrollarán las funciones y proveerán las prestaciones contenidas en las fichas de los anexos I y II del presente decreto, y se ubicarán en los centros sociales o en los puntos de atención.

2. Los programas instrumentales deberán ser autorizados de acuerdo con las indicaciones contenidas en el anexo I y II del presente decreto.
3. Los programas de iniciativa privada de nueva creación se autorizarán de acuerdo con el proyecto global que presenten y se vincularán a un servicio de referencia con el que deberán coordinarse. La idoneidad y el equipamiento del local se valorarán en función del objeto y los objetivos y del perfil de las personas usuarias.
4. En caso de que el programa disponga de un diseño determinado en los anexos I y II del presente decreto, se tendrá que cumplir además con las indicaciones contenidas en los mismos.
5. Se adoptarán las medidas adecuadas para favorecer la accesibilidad cognitiva y sensorial, la orientación temporal, espacial y personal de las personas usuarias de los centros de servicios sociales.

### **Artículos 92. Condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos**

1. Las condiciones materiales, funcionales y programáticas de los distintos tipos de centros son las que figuran en los anexos I, II y III de este decreto.
2. Las condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos de los centros serán los previstos en el anexo VII de este decreto.

## CAPÍTULO III

### Condiciones generales y materiales de los centros

#### **Artículo 93. Condiciones generales de los centros**

1. Se adoptarán las medidas adecuadas para favorecer la orientación temporal, espacial y personal de las personas usuarias de los centros de servicios sociales. Para ello, en los accesos, salidas y zonas comunes se colocarán, de forma visible, calendarios y relojes, así como información del horario general del centro y de sus actividades. La señalización de los espacios incluirá pictogramas y se utilizarán distintos colores para su diferenciación. Los

dispositivos concretos que se utilicen tendrán siempre en cuenta el perfil de las personas usuarias y estarán adaptados a sus características.

2. Para garantizar la seguridad de las personas usuarias de los centros de servicios sociales, estos deberán:

a) Implantar el plan de autoprotección, mediante la señalización de recorridos y salidas de evacuación, la instalación de los elementos de protección congruentes con las características del local, el desarrollo de programas de formación del personal, la realización anual de un simulacro y la publicitación de las advertencias más importantes en caso de incendio.

b) Aplicar el plan anual de mantenimiento de los edificios, instalaciones y equipamiento, de forma que se mantengan las condiciones de habitabilidad, y la funcionalidad en condiciones de eficacia de uso sin que se vean mermadas las condiciones iniciales de uso del edificio.

Se dispondrá de manuales de manejo de las instalaciones y registro, comunicación y resolución de averías, cuyo plazo de resolución estará en función de la importancia de la avería y de su incidencia en el buen funcionamiento del centro.

c) Señalizar pasos, peldaños y rampas y advertir de la existencia de peligros tales como suelo deslizante, utilización de máquinas o aparatos peligrosos, e instalaciones peligrosas, entre otros. La señalización se realizará teniendo en cuenta el perfil de las personas usuarias.

d) Disponer de protocolos de limpieza diaria, semanal o mensual, según el caso.

e) Disponer de los permisos sanitarios correspondientes de los servicios de cocina o cáterin y de los permisos exigidos por otras administraciones públicas para el resto de las instalaciones.

3. La decoración proporcionará un entorno cálido, amigable, familiar y confortable que recree las condiciones de la vida cotidiana, evitando los ambientes institucionalizados, prestando especial atención al respeto a la edad

de la persona usuaria, contando con su participación activa en la conformación de los espacios.

4. Los locales procurarán una estimulación sensorial adecuada, evitando tanto un exceso de estimulación como el defecto o ausencia de la misma.

5. Se ofrecerá alimentación saludable y de proximidad

Los objetivos que deben cumplir los planes alimentarios en aras de conseguir una alimentación adecuada van encaminados a garantizar tanto la salud física y emocional de las personas a las que se dirige, como la salud medioambiental, a través de una alimentación saludable, segura, satisfactoria y sostenible. Para ello, debe cumplir las siguientes características:

- Ser nutricionalmente completa, variada y equilibrada según el patrón de la dieta mediterránea.
- Tener una presentación atractiva, independientemente de que se precise adaptaciones terapéuticas a la dieta.
- Adaptarse a los gustos, preferencias y criterios socioculturales e ideológicos de las personas usuarias.
- Estar convenientemente elaborada, condimentada y servida.
- Adaptarse a la época del año y a la gastronomía local donde se destinan.
- Fomentar el consumo de frutas y hortalizas frescas y la compra de alimentos de proximidad y de producción ecológica.
- Limitar el consumo de alimentos ultraprocesados (bollería, galletas, bebidas azucaradas, precocinados, derivados cárnicos).
- Garantizar la salud y seguridad de las personas usuarias, mediante unas buenas prácticas de manipulación e higiene de los alimentos.
- Garantizar la satisfacción mediante la posibilidad de elección de platos, alimentos y bebidas por parte de las personas usuarias en todas las ingestas diarias.

## **Artículo 94. Condiciones materiales generales de los centros**

### **1. Accesibilidad**

Los centros estarán adaptados de acuerdo con los requisitos del Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos, o norma que lo sustituya. El acceso exterior desde la vía pública deberá realizarse a través de un itinerario peatonal accesible.

### **2. Condiciones arquitectónicas**

a) Cada tipo de centro constituirá una unidad independiente y diferenciada, incluso cuando se comparta el edificio, como es el caso de los centros complementarios, por lo que deberá disponer de un acceso exclusivo e independiente desde el exterior o vía pública. En el caso de los centros mixtos, se valorará la viabilidad de su ubicación en un mismo edificio, de acuerdo con los requisitos establecidos en la disposición adicional cuarta del Decreto 59/2019 para este tipo de centros.

b) Las superficies de los espacios de todos los centros de servicios sociales deberán ser siempre superficies útiles, en metros cuadrados, entendiéndose como tal la superficie del suelo delimitado por el perímetro definido por la cara interior de los cerramientos externos de un edificio, fachadas y medianeras, no contabilizándose la ocupada por los cerramientos interiores fijos, por los elementos estructurales verticales, conducciones u otros elementos materiales análogos. A efectos del presente decreto, no se computará como útil la superficie de los espacios construidos abiertos, tales como terrazas, balcones, tendederos, porches, voladizos y otros análogos.

c) Los centros se situarán preferentemente en la planta baja del inmueble, salvo que en la regulación específica de cada tipo de centro se amplíe tal posibilidad. En los centros diurnos en los que se admita la distribución en más de una planta, con continuidad en altura la superficie de la planta baja será como mínimo del 50 % de la superficie total. En las residencias, la planta baja pertenecerá al centro, siempre que éste se ubique sobre la misma.

En el caso de centros diurnos ubicados en parcelas con un terreno inclinado, donde no sea viable la nivelación de este, podrá plantearse dos alturas (planta baja y primera), tenido en cuenta lo indicado en el apartado anterior y el apartado b) del punto 4 de este artículo.

d) En el supuesto de que se permitan centros en altura, la cota máxima destinada a personas usuarias será de 15 metros, equivalente a planta baja más cuatro alturas, medida entre la rasante y la parte superior del pavimento del forjado más alto. Esta altura afecta al uso del edificio por parte de los usuarios y por tanto a sus condiciones de seguridad. Podrá sobrepasarse esta altura siempre que el espacio se dedique para el uso de servicios del edificio.

En el caso de centros residenciales de carácter convivencial la altura máxima destinada a personas usuarias será de 14 metros, incluida la planta baja y medida entre la rasante y la parte superior del pavimento del forjado más alto.

e) En las residencias, incluidos los centros residenciales de carácter singular, se separará la zona de habitaciones de los espacios comunes y de los servicios generales, de forma que se defina una estructura espacial con dimensión y ambiente de hogar formando núcleos convivenciales, compuestos por los espacios establecidos en el anexo III de este decreto, en los que convive un grupo de personas con el objetivo de promover su autonomía, independencia e inclusión social. Los espacios con funciones semejantes se agruparán, evitando distribuciones que produzcan confusión y desorientación.

f) Cuando una parcela por su edificabilidad admita la posibilidad de realizar más de un recurso residencial, estos deberán estar separados de tal modo que se identifiquen claramente, configurándose a partir de la cota cero como dos edificios independientes. Solo podrán compartir ambos recursos residenciales parte de los servicios generales; cocina, espacio de basuras y residuos orgánicos, lavandería, vestuario de personal y almacén general.

g) En todos aquellos centros donde se atiendan a niños y niñas de hasta 12 años:

Las puertas dispondrán de un sistema antiatrapados, al menos, hasta una altura de 1,20 m. tanto en los lados de las bisagras como en el lado de la manilla.

Se recomiendan las ventanas correderas y oscilobatientes. Las ventanas y balcones tendrán cierre de seguridad. Se acotará la apertura para que en el uso ordinario no quepa un cuerpo por la apertura aplicable. Solo podrá abrirse en su totalidad para limpieza o mantenimiento.

Los mecanismos eléctricos se situarán fuera del alcance de los niños, por encima de 160 cm. del suelo.

En el caso de instalaciones de calefacción por radiadores de agua la instalación se hará de forma que se eviten los riesgos por quemaduras. Los modelos de emisores de calor para calefacción no tendrán cantos afilados.

En la zona de baño habrá un grifo termostático para control de presión y temperatura del agua, con llave de paso empotrable. Irá situado a 1,60 m. de altura, para que sea manipulable sólo por los adultos.

Los vidrios deberán ser de seguridad (con lámina de butiral intermedia): 4+4 mm. en el interior y 5+5 mm. en el exterior. Los espejos también deberán ser laminados de seguridad 3+3 mm.

h) A excepción de los centros residenciales de carácter convivencial, las residencias, incluidos los centros residenciales de carácter singular de nueva creación, dispondrán de jardines exteriores con zona de paseo, de al menos 3 m<sup>2</sup> útiles por cada persona usuaria del centro, equipado adecuadamente para el uso y esparcimiento de las personas residentes.

En el caso de centros en los que se incluyan terrazas en sus unidades convivenciales, la superficie destinada a dichas terrazas no computará para la obtención de la superficie total requerida para los jardines exteriores con zonas de paseo. La zona destinada a jardines exteriores con zonas de paseo se ubicará en planta baja o primera del edificio con acceso único desde zonas comunes. La terraza de unidades convivenciales será de uso exclusivo de los

usuarios de la unidad convivencial en las que se sitúa, con acceso exclusivo desde la misma.

En el caso de centros residenciales ubicados dentro del casco urbano y en el que las condiciones urbanísticas de la parcela no permitan la creación de jardines exteriores con zonas de paseo, de al menos 3 m<sup>2</sup> por usuario, podrá distribuirse tal superficie de la siguiente forma:

- Al menos el 50 % se situará en planta baja o primera.
- No más del 50 % en la zona de cubierta.

La utilización de la planta de cubierta, plana transitable, del edificio hasta una altura de 19 m. requerirá que se cumpla las siguientes condiciones mínimas:

- a) Formará parte del itinerario accesible. El encuentro entre el pavimento de los núcleos de escalera de acceso a la terraza y el pavimento de acabado de la terraza estará al mismo nivel.
- b) La zona de terraza destinada a los usuarios estará separada y será una zona independiente de la zona o espacios de la cubierta reservados a la ubicación de instalaciones, además dicha zona no será paso obligado a la zona de la cubierta con instalaciones.
- c) La superficie transitable por los usuarios de la cubierta será plana sin pendientes y deberá limitar el riesgo de caídas como consecuencia de traspies o de tropiezos.
- d) El pavimento transitable de la terraza será Clase 3, con una resistencia al deslizamiento  $R_d \geq 45$  según el valor PTV obtenido mediante el ensayo del péndulo descrito en la norma UNE 41901:2017 EX, o norma que la sustituya.
- e) Se garantizará la seguridad del perímetro de la terraza de forma que se elimine todo riesgo de caída a distinto nivel de los usuarios. El elemento previsto para tal fin permitirá la visión del entorno a personas usuarias de silla de ruedas, no será escalable y dispondrá una altura mínima de 2 m.

f) Al menos el 50 % de la superficie dispondrá de sombra, siguiendo criterios bioclimáticos.

g) Se planteará desarrollo vegetal, tanto arbóreo, como arbustivo y herbáceo proporcionando vida, color y frescor a la terraza.

h) Dispondrá de un aseo accesible de servicios comunes por cada 25 o fracción de usuarios autorizados, con un mínimo de dos.

Estas condiciones mínimas serán aplicables para los casos en que se prevean jardines exteriores con zonas de circulación en planta baja o primera con cubiertas planas transitables.

i) En la conformación de los espacios de los centros de servicios sociales y en los elementos que se utilicen para la construcción se tendrá en cuenta el derecho a la privacidad y confidencialidad de las personas usuarias.

j) El mobiliario estará ausente de aristas vivas.

### 3. Seguridad general

Todos los centros, de acuerdo con su uso, cumplirán como mínimo con las exigencias básicas de seguridad recogidas en el Código Técnico de la Edificación o norma que lo sustituya. Si se trata de un edificio ya existente, se aportará justificación de que las condiciones estructurales del edificio son correctas y adecuadas al uso a que van a destinarse, según lo que establece la normativa que resulte de aplicación.

Para el caso de centros residenciales destinados a personas mayores dependientes y personas con diversidad funcional, en los que se aplica las condiciones específicas del uso Hospitalario, en relación con el cumplimiento del documento básico de seguridad contra incendios, se tendrá presente que el edificio será en su totalidad de dicho uso, limitándose la zona de hospitalización únicamente a las plantas de habitaciones y unidades de cuidados continuada.

Todos los centros de servicios sociales regulados en el presente decreto dispondrán de un sistema de detección y alarma de incendios. En el caso de

centros residenciales de carácter convivencial se dispondrá de un detector térmico en la cocina u office y de un extintor, aunque no resulte de aplicación de acuerdo con las normas en vigor para este tipo de centros.

Además de lo establecido en la normativa vigente y de acuerdo con las características reguladas en dicha normativa, se dotará con alumbrado de emergencia a todos los centros. En el caso de centros residenciales de carácter convivencial se dispondrá de alumbrado de emergencia en la puerta de salida de la vivienda.

#### 4. Salubridad y habitabilidad

- a) Las plantas bajo rasante no podrán albergar estancias destinadas a las personas usuarias.
- b) Las plantas semisótano que aparezcan como consecuencia de la nivelación de terrenos inclinados podrán albergar estancias destinadas a personas usuarias, excepto habitaciones, siempre y cuando sus ventanas al exterior puedan ubicarse como mínimo, ocupando la franja longitudinal del tercio central entre forjados de la citada planta.
- c) La altura libre mínima en las zonas destinadas a personas usuarias será de 2,50 m., medida verticalmente entre el suelo y el techo de las estancias. Se admite una altura libre mínima de 2,30 m. en baños, aseos y pasillos. En el caso de viviendas, las condiciones de iluminación y ventilación se ajustarán a las exigencias de diseño y calidad contempladas en la normativa aplicable.
- d) La ventilación e iluminación de las estancias destinadas a personas usuarias será siempre natural y directa al exterior o a patio de luces de dimensiones legalmente establecidas. No obstante, en los centros de atención diurna podrán admitirse complementariamente sistemas alternativos a la ventilación natural, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente aplicable. En el caso de viviendas, las condiciones de iluminación y ventilación se ajustarán a las exigencias de diseño y calidad contempladas en la normativa aplicable.

## 5. Instalaciones

a) Electricidad: los centros cumplirán el vigente Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión y las Instrucciones Técnicas Complementarias que les sean de aplicación, o norma que le sustituya. En las residencias, incluidos los centros residenciales de carácter singular, se instalará grupo electrógeno para suministro de socorro, según establece el artículo 10 del R.E.B.T y la ITCBT-28, cuando la ocupación sea mayor de 300 personas, calculando 1 persona por cada 0,8 m<sup>2</sup> de superficie útil, a excepción de pasillos, repartidores, vestíbulos y servicios.

b) Agua para consumo humano y agua caliente sanitaria: todos los centros dispondrán de suministro de agua para consumo humano de la red de distribución pública. Si el suministro no fuera de la red pública deberá autorizarse su empleo por la autoridad sanitaria competente. Todos los centros dispondrán así mismo de servicio de abastecimiento de agua caliente sanitaria en baños y aseos, así como en las cocinas, office, oficios y lavamanos para uso de profesionales, mediante un sistema general y centralizado. El agua de la instalación debe cumplir lo establecido en la legislación vigente sobre el agua para consumo humano.

c) Saneamiento: los centros cumplirán con la normativa vigente que sea de aplicación, o normas que las sustituyan. La red de saneamiento evacuará las aguas pluviales y las residuales del edificio mediante un sistema mixto o separativo. La instalación no debe utilizarse para la evacuación de otro tipo de residuos que no sean aguas residuales o pluviales. Deben disponerse cierres hidráulicos en la instalación que impidan el paso del aire contenido en ella a los locales ocupados, sin afectar al flujo de residuos. Se dispondrán sistemas de ventilación adecuados que permitan el funcionamiento de los cierres hidráulicos y la evacuación de gases meffíticos.

d) Gas: en aquellos municipios donde exista una red de distribución de gas natural que permita el suministro al centro se priorizará su utilización, cumpliendo con las normas vigentes que sean de aplicación o norma que la sustituya.

e) Climatización y calefacción: los centros dispondrán de una instalación que garantice la calidad térmica del ambiente, de acuerdo con el vigente Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios. Estará prohibida la utilización de sistemas de calefacción que sean susceptibles de provocar llama o quemaduras por contacto directo o proximidad. En baños, aseos y baños geriátricos se dispondrá de un sistema de calefacción independiente al de climatización, compuesto por focos de calor fijos, sin combustión directa ni posibilidad de quemaduras por contacto directo o proximidad.

Los centros cumplirán con la exigencia de calidad del aire interior, de acuerdo con el vigente Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y la norma UNE-EN 1822-1:2020 para la eficiencia de filtración correspondiente al H13 como mínimo.

f) Conexión a internet: los centros dispondrán de conexión a internet de forma gratuita con cobertura completa en todo el edificio.

g) Automatización: en aquellos centros en los que residan personas usuarias con dependencia física que necesiten elementos para asumir las tareas diarias y ayudarles a conservar su independencia, se podrá disponer en sus habitaciones de asistentes virtuales que mejoren su calidad de vida.

En previsión de la necesidad de instalación de este tipo de elementos deberá preverse la compatibilidad para la automatización de todos aquellos elementos puedan ser conectados al asistente virtual, tales como persianas, televisión, temperatura, luces y teléfono, entre otros.

En cualquier caso, la instalación estará sometida a la voluntariedad de los usuarios, que tendrá que expresarse explícitamente a través del consentimiento informado.

h) Legionelosis: los sistemas de refrigeración y la red de abastecimiento y distribución de agua fría y caliente deberán proyectarse de acuerdo con la normativa vigente sobre prevención de brotes de legionela, previendo que sus instalaciones, desde la acometida a la persona usuaria, soporten el preceptivo choque térmico o cloración periódicos. Se procederá al mantenimiento y

tratamiento periódico de las instalaciones de los edificios, según lo establecido en la normativa en vigor sobre prevención de la legionelosis.

## 6. Eficiencia energética

Los edificios en los que se ubiquen los centros deberán hacer un uso racional de la energía, reduciendo a límites sostenibles su consumo y conseguir, asimismo, que una parte de dicho consumo proceda de fuentes de energía renovables. Estos edificios dispondrán de la correspondiente calificación de la eficiencia energética de acuerdo con el Real decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética, o norma que lo sustituya.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

### **Disposición adicional primera. Cálculo de ratios**

Las ratios globales y sectoriales estipuladas para cada servicio y centro han sido calculadas de acuerdo a los Convenios Colectivos aplicables en cada caso. Dado que este es un factor que puede modificarse en el tiempo en sus cláusulas concretas, las ratios determinadas en el presente decreto serán siempre una referencia de mínimos, de manera que si los cambios del Convenio Colectivo de aplicación varía a la baja en cuanto al cómputo anual de horas de una jornada completa, se mantendrán las ratios ya establecidas con los cálculos actuales mediante las medidas oportunas como pueden ser el incremento de contratos o la ampliación de los contratos que se tengan firmados a jornadas parciales. Asimismo, cualquier otra variación en estos Convenios Colectivos que de hecho supongan una minoración de la presencialidad de las personas profesionales de atención directa a los mínimos que se establecen en este decreto se mantendrán estos mediante las medidas oportunas.

### **Disposición adicional segunda. Ratios de acreditación y autorización en Residencia para Personas Mayores**

La acreditación referida en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, es homologable en los Servicios Sociales Valencianos a la autorización de la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Así, las ratios diferenciadas de acreditación y autorización en la tipología de Residencias para Personas Mayores serán de aplicación como ratios mínimas a:

- Ratio de acreditación: se aplicará a centros propios de la Generalitat Valenciana, centros con concierto social y centros con el 85 % o más de sus plazas contratadas con la Generalitat Valenciana para la provisión de plazas al SPVSS.
- Ratio de autorización: centros con plazas privadas, con o sin prestaciones vinculadas o de garantía para su financiación y centros con plazas contratadas con la Generalitat Valenciana por debajo del 85 % de su capacidad máxima autorizada.

### **Disposición adicional tercera. Personal empleado público**

Las previsiones del presente decreto referidas a titulaciones, homologaciones, perfiles profesionales, condiciones de trabajo, régimen retributivo, acceso y ocupación de los puestos de trabajo, así como cualquier otro aspecto regulado por la normativa vigente en materia de función pública, no serán aplicables en los centros públicos de servicios sociales de gestión directa o por medios propios, ni al personal empleado público que preste servicios en ellos, que se registrarán en estos aspectos por la normativa de función pública.

### **Disposición adicional cuarta. Personal sanitario**

En los centros residenciales de titularidad pública, el personal sanitario podrá ser personal estatutario perteneciente al sistema de salud dentro del marco de

los acuerdos que se alcancen entre la conselleria competente en materia de sanidad y la conselleria competente en materia de servicios sociales.

La atención sanitaria es responsabilidad del Sistema Nacional de Salud que garantizará, en todo caso, el mismo nivel de acceso a la cartera de servicios para las personas en situación de dependencia para el resto de la población, independientemente de que estas residan en domicilios particulares o colectivos.

Las administraciones públicas competentes establecerán instrumentos permanentes de coordinación sociosanitaria al objeto de garantizar la necesaria cooperación entre el ámbito social y sanitario para responder de forma integral, coordinada y eficiente a las necesidades de atención de las personas en situación de dependencia.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS <sup>1</sup>

### **Disposición transitoria primera. Equiparación de tipologías**

Todos los centros de servicios sociales autorizados, desde la entrada en vigor del presente decreto, se deberán adecuar, en cuanto a la tipología y denominación recogida en el mismo, de acuerdo con el perfil de las personas usuarias y el tipo de centro de que se trate. A tal fin, se establece la tabla de correspondencias del anexo IX, donde se indican las equivalencias para la equiparación.

Esta equiparación se efectuará de oficio y mediante resolución motivada por parte del órgano competente en materia de autorización y registro de servicios

<sup>1</sup> Las disposiciones transitorias primera, cuarta, séptima, novena, decimonovena y vigesimotercera se modifican en los términos del anexo I del **Decreto 51/2024, de 29 de abril, del Consell**, por el que se modifica el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (DOGV núm. 9841 de 03.05.2024).

y centros de servicios sociales, que deberá ser notificada antes del 23 de septiembre de 2024.

### **Disposición transitoria segunda. Identificación**

Los espacios físicos destinados a proveer prestaciones de servicios sociales que ya estén en funcionamiento desde la entrada en vigor del presente decreto se identificarán con la nomenclatura de las tipologías establecidas en este decreto, de acuerdo con la normativa en vigor al respecto y lo establecido en el artículo 87.2, en un plazo no superior a los tres meses, contados a partir del día siguiente a la notificación de la resolución que el órgano competente en materia de autorización y registro de servicios y centros de servicios sociales, haya adoptado respecto a la equiparación del servicio o centro a la nueva tipología establecida en este decreto y de acuerdo al procedimiento establecido en la disposición transitoria primera.

### **Disposición Transitoria tercera. Centros autorizados**

Los centros que dispongan de una autorización definitiva a la publicación del presente decreto conservarán las condiciones de autorización en lo relativo a la ubicación y al número de plazas. En cuanto al resto de condiciones de autorización, se actuará de acuerdo con las disposiciones transitorias del presente decreto. No obstante, aquellos centros que no estén ubicados en casco urbano o zonas de actividad sociocomunitaria, o alejados del mismo más de un kilómetro y no dispongan de acceso a transporte público, deberán asegurar un medio de transporte para las personas usuarias, familiares y allegados, en un período no superior a los seis meses posteriores desde la entrada en vigor del presente decreto, y comunicarlo al órgano competente en materia de autorización de centros y servicios de la conselleria en materia servicios sociales.

### **Disposición transitoria cuarta. Autorización de centros con procedimiento iniciado**

1. Los expedientes de autorización de centros iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto se tramitarán de acuerdo con el Decreto

59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en cuanto al procedimiento, y de acuerdo con la normativa que regula las condiciones materiales y funcionales del centro, según su tipología, vigente en el momento de iniciar el expediente. Todo ello sin menoscabo de que con posterioridad a su autorización deban proceder a su adaptación a los requisitos establecidos en este decreto, de acuerdo con los plazos y condiciones indicados en las disposiciones transitorias del mismo.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior será igualmente aplicable a los expedientes que se hayan iniciado después de la fecha de entrada en vigor del presente decreto, pero que hayan obtenido antes de esta fecha el visado previo del proyecto técnico básico y de ejecución de las obras, o de la documentación técnica que corresponda.

#### **Disposición transitoria quinta. Autorización de centros públicos de atención primaria básica**

Los centros de servicios sociales de atención primaria básica en funcionamiento y sin la autorización pertinente, dispondrán de un periodo de 5 años desde la entrada en vigor del presente decreto para solicitar dicha autorización desde la entrada en vigor del presente decreto, en función de la normativa vigente en el momento de su construcción.

#### **Disposición transitoria sexta. Espacios**

La publicación del presente decreto no conllevará obligatoriamente la adaptación referida a las condiciones espaciales de los centros ya existentes, así como al uso de las habitaciones como individuales o dobles, salvo en la adecuación de espacios en los centros residenciales, referida a la estructuración en unidades convivenciales que deberá estar culminada antes del 31 de diciembre de 2029. No obstante, la conselleria competente en materia de autorización de centros de servicios sociales podrá expedir con carácter excepcional una autorización explícita para que aquellos centros que así lo soliciten y que acrediten, técnica y documentalmente la imposibilidad para realizar una reforma constructiva que permita la organización de los espacios en unidades de convivencia por razones arquitectónicas, no tengan

que cumplir este requisito. No obstante, para conceder la referida autorización, será necesario también acreditar previamente la imposibilidad de organizar la totalidad o parte de los espacios del centro en unidades de convivencia con soluciones que no impliquen reforma constructiva significativa.

Dicha exención no afectará a la implementación de los programas en el centro, para lo cual el centro tendrá que diferenciar las personas usuarias creando grupos funcionales/convivenciales, que no podrán superar el número total de personas usuarias por unidad de convivencia, que se indique en cada tipo de centro.

Las adecuaciones que pudieran hacerse relativas a la funcionalidad de los espacios se registrarán por la transitoria vigesimoprimera del presente decreto.

La conselleria competente en materia de servicios sociales, convocará subvenciones dirigidas a administraciones locales y centros de entidades sin ánimo de lucro, para la adaptación de las condiciones materiales y espaciales establecidas en el presente decreto de los centros que forman parte del SPVSS.

#### **Disposición transitoria séptima. Instalaciones**

Todos los centros de servicios sociales autorizados, desde la entrada en vigor del presente Decreto deberán adaptar sus instalaciones a los requisitos establecidos en él, tanto de los fijados con carácter general, como los establecidos según su tipología, y de acuerdo con las características determinadas por estas instalaciones. La adaptación se hará antes del 23 de marzo de 2027. Quedará exento el sistema de climatización y calefacción referidos en el artículo 94.5.e, siempre que no afecte a cuestiones de seguridad y se garantice el confort térmico y la exigencia de calidad del aire interior.

#### **Disposición transitoria octava. Equipamiento, productos de apoyo y mobiliario**

Todos los centros de servicios sociales autorizados desde la entrada en vigor del presente decreto deberán disponer del equipamiento, de los productos de

apoyo y del mobiliario según lo establecido en el acuerdo con la tipología concreta. En estos casos, se procederá de la siguiente manera:

Cuando el nuevo equipamiento, productos de apoyo o mobiliario previsto suponga una reposición completa respecto al que ya disponen los centros, se procederá gradualmente a esta reposición mediante un plan que asegure un tercio de la reposición total cada año, hasta un máximo de tres años.

Cuando el equipamiento, productos de apoyo o mobiliario previsto según la tipología del centro no fuera requisito en la normativa de aplicación anterior al presente decreto, se adquirirá en un plazo no superior a un año.

### **Disposición transitoria novena. Plantillas de personal**

Con carácter general los servicios y centros de servicios sociales, de acuerdo con su tipología y capacidad, deberán contar, antes del 23 de marzo de 2025, con las plantillas de personal establecidas en este, en cuanto a figuras profesionales, ratios de estas y titulaciones se refiriere.

Respecto al resto de requisitos establecidos para las plantillas de personal, como la vinculación a los convenios colectivos de aplicación o las medidas sobre turnos y presencialidad se adaptarán a las situaciones concretas de cada servicio o centro, también antes del 23 de marzo de 2025.

Con relación al programa de atención domiciliaria, la incorporación de la figura de terapeuta ocupacional se efectuará durante la vigencia del segundo contrato programa prevista para los ejercicios 2025 a 2028.

Esta ampliación será progresiva y atenderá variables como la cantidad de población de la correspondiente demarcación territorial y/o la necesidad objetiva del programa en base al número de casos atendidos por el mismo.

En el caso concreto de las plantillas de personal en residencias sujetas a los criterios mínimos de autorización, para personas mayores se podrá realizar una incorporación progresiva de las plantillas hasta alcanzar lo establecido en el presente Decreto de acuerdo con los siguientes plazos máximos:

- En fecha 31 de diciembre de 2025:
  - 0,35 de ratio de auxiliares
  - 0,43 de ratio de atención directa
  - 0,55 de ratio general
- En fecha a 31 de diciembre de 2026:
  - 0,37 de ratio de auxiliares
  - 0,45 de ratio de atención directa
  - 0,61 de ratio general
- En fecha a 31 de diciembre de 2029:
  - 0,44 de ratio de auxiliares
  - 0,51 de ratio de atención directa
  - 0,68 de ratio general

#### **Disposición transitoria décima. Titulaciones**

En cuanto al cumplimiento de los requisitos de titulación para las categorías profesionales de cada programa, servicio y centro establecidos en este decreto, y en atención a las personas que ya estuvieran trabajando desde la entrada en vigor del presente decreto sin cumplirlos, se procederá de la siguiente manera:

Desde la entrada en vigor del presente decreto, no podrá realizarse ninguna nueva contratación sin el requisito de las titulaciones establecidas.

En aquellos casos que, a la fecha de la entrada en vigor del presente decreto, la persona estuviera contratada en una categoría profesional y desempeñando las correspondientes funciones sin tener el requisito de titulación aquí establecido, podrá seguir en su puesto cuando:

1. Disponga de la titulación académica que se requería en el momento de su contratación. En estos casos, cuando se extinga la relación laboral por baja voluntaria, jubilación o alguna otra causa, esa plaza pasará a ser ocupada por una persona que disponga de la titulación aquí establecida. En el caso de interrupción del contrato por motivo que requiera su sustitución como

excedencia o permiso, la persona sustituta cumplirá los requisitos de titulación aquí establecidos.

2. En el resto de los casos, podrán mantener su contrato de trabajo en una categoría profesional sin la titulación adecuada cuando a la publicación del presente decreto la persona trabajadora pueda demostrar una experiencia laboral en el puesto de trabajo de, al menos, tres años continuados o de cinco años alternos. En todo caso será condición que esté contratado en esa plaza en el momento de la entrada en vigor del presente decreto.

3. Respecto a la categoría profesional de auxiliar de control, además de la experiencia laboral en el puesto de trabajo, deberá acreditar en el plazo máximo de 6 años, contados desde la entrada en vigor del presente decreto, estar en posesión, como mínimo, de un título de técnico de ciclos formativos de la familia de servicios socioculturales y a la comunidad o título de técnico de promoción y desarrollo integral de la infancia y juventud en situación de vulnerabilidad social.

4. Cuando la persona trabajadora dispusiera de una titulación en grado universitario o categoría profesional, o de habilitación profesional equivalente, y estuviera contratada y ejerciendo la misma en el momento de la publicación del presente decreto, se le certificará tal condición por parte de la conselleria competente en materia de servicios sociales, que les permita desempeñar esta categoría profesional en todos los servicios sociales valencianos de gestión privada.

Asimismo, mientras perdure este personal a extinguir se podrán mantener los programas funcionales que estas figuras desarrollen en el programa o centro.

#### **Disposición transitoria decimoprimer. Carta de servicios**

Todos los centros autorizados desde la entrada en vigor del presente decreto deberán adaptar su carta de servicios a los establecidos en el mismo, según su tipología y de acuerdo con las características o peculiaridades que se especifiquen, en un plazo no superior a los seis meses desde la entrada en vigor del presente decreto.

El transporte adaptado, garantizado, gratuito y con acompañante señalado en la carta de servicios de los centros de día de diversidad funcional y de personas mayores, así como el transporte referido a los centros ocupacionales para personas con diversidad funcional, entrará en vigor de manera preceptiva el día 1 de enero de 2025.

#### **Disposición transitoria decimosegunda. Programas, protocolos y registros**

Todos los servicios y centros ya autorizados desde la entrada en vigor del presente decreto deberán adaptar sus programas, protocolos y registros a los que se establecen en el mismo, según su tipología, en un plazo no superior a los seis meses desde la entrada en vigor del presente decreto.

En el caso del preceptivo protocolo para la obtención, tratamiento y gestión de la información contenida en la historia social única establecido en el 34.4.c, se procederá según lo que establezca la norma que regule este instrumento.

#### **Disposición transitoria decimotercera. Documentación**

Todos los centros de servicios sociales autorizados desde la entrada en vigor del presente decreto deberán disponer de la documentación que en él se establece según su tipología, en un plazo no superior a los nueve meses desde la entrada en vigor del presente decreto, tanto la relativa a las personas usuarias como la relativa al centro, todo ello sin menoscabo de otra documentación que deban disponer con base a otras normativas.

En el caso de aquellos centros en cuyos reglamentos de régimen interno no figure lo estipulado en el apartado 2 del artículo 7 del presente decreto, deberán incluir y adaptarlo, de acuerdo con su respectiva tipología, en un plazo no superior de tres meses.

#### **Disposición transitoria decimocuarta. Estructura de participación.**

Para la constitución del Consejo de Centro, en los centros que no los tuvieran constituido, tal como se describe en el anexo V del presente decreto, se

dispondrá de seis meses desde la entrada en vigor del presente decreto para la convocatoria de elecciones.

**Disposición transitoria decimoquinta. Centros privados, cuya titularidad la ostenten entidades de iniciativa privada acogidas a formas de colaboración con la administración pública.**

Las entidades de iniciativa privada que colaboren con la administración mediante alguna de las fórmulas previstas en el título IV de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, deberán proceder a adaptar los centros de su titularidad a las nuevas condiciones previstas en este decreto, en las mismas condiciones y plazos indicados en las disposiciones transitorias, y de acuerdo con las tipologías previstas en el mismo, cuando esto no suponga un incremento del coste en virtud del cual les fue adjudicado el correspondiente contrato o acuerdo de acción concertada.

Cuando las adaptaciones al presente decreto supongan un incremento económico, respecto al momento en que se realizó la correspondiente convocatoria de acción concertada, firma del contrato programa o procedimiento de adjudicación de contrato, se establecerá en el primer caso el procedimiento de revisión, en el caso del contrato programa se iniciarán los procedimientos de adenda, previstos en los mismos y en el caso de los contratos a partir del fin de su vigencia sin prorrogas, siempre que se revalorice económicamente el contrato.

Los plazos indicados en las distintas transitorias se iniciarán a partir de la entrada en vigor de la correspondiente adenda, revisión o nuevo contrato.

**Disposición transitoria decimosexta. Cambios en las fórmulas de gestión**

En aquellos programas en que se decreta un cambio en la fórmula de gestión comportando una reversión a la gestión pública, ésta se hará durante la vigencia del segundo contrato-programa prevista para los ejercicios anuales 2025 a 2028, ambos incluidos.

**Disposición transitoria decimoséptima. Criterios de implantación**

En aquellos programas en que se prevé una ampliación en su distribución territorial respecto al mapa de recursos actual, se hará durante la vigencia del segundo contrato programa prevista para los ejercicios 2025 a 2028. Esta ampliación será progresiva y atenderá variables como la cantidad de población de la correspondiente demarcación territorial y/o la necesidad objetiva del programa en base al número de casos atendidos por el mismo.

En lo referido a centros de la atención primaria específica y de la atención secundaria, y en aquellas tipologías que en el momento de la publicación de este decreto no cuenten con la implantación territorial señalada en este decreto, esta se desarrollará de acuerdo con lo establecido en el Plan de Infraestructuras de Servicios Sociales de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

**Disposición transitoria decimoctava. Medidas judiciales en medio abierto**

La modificación en la forma de provisión del programa de medidas judiciales se efectuará progresivamente, de tal manera que la ejecución de las medidas judiciales en medio abierto correspondientes a las áreas que no hayan asumido el programa mediante los contratos programas con las entidades locales, se gestionarán en las mismas condiciones que los programas referidos en el anexo II en los apartados 2.1.3 a 2.1.7. del presente decreto.

**Disposición transitoria decimonovena. Centros ocupacionales**

En las entidades que dispongan de un centro ocupacional cuyas personas usuarias no se adecuen al perfil que determina el presente Decreto para el acceso al mismo, el equipo técnico del centro procederá a realizar una revisión de los expedientes de todas las personas usuarias, distinguiendo aquellas cuyo perfil se adecúa al centro ocupacional de aquellas otras cuyo perfil se adecúe al de acceso para centro de día de personas con discapacidad intelectual. Consecuentemente, efectuarán el ajuste que corresponda a los aspectos funcionales del centro y al número de plazas, si procede tras la revisión de los

expedientes, sin que obligatoriamente se requiera una adaptación de los aspectos espaciales.

Se dispondrá hasta el día 23 de marzo de 2025 para que con las personas usuarias cuyo perfil se ajuste al establecido para los centros de día de discapacidad intelectual se genere un nuevo centro de día. En esas circunstancias concretas, ambos centros serán considerados como centros complementarios.

En cuanto a la adecuación de las distintas condiciones exigibles para ellos, se estará a los plazos establecidos en las disposiciones transitorias al respecto, contados a partir de su constitución en centros complementarios y con la resolución actualizada del Programa Individual de Atención a las personas en situación de dependencia (PIA).

#### **Disposición transitoria vigésima. Centros de atención temporal a emergencias sociales**

Frente a situaciones de emergencia social y hasta que se desarrolle normativa específica al respecto, se podrá, por resolución de la persona titular de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales, autorizar la apertura o habilitación como Centros de Atención Temporal a Emergencias (CATE) los siguientes espacios: centros de servicios sociales ya autorizados, centros autorizados para otros usos u otros centros con informe favorable de la oficina técnica que garantice las condiciones de seguridad general, salubridad, habitabilidad y climatización.

Las condiciones de los centros de acogida a personas que soliciten protección internacional atenderán a lo establecido reglamentariamente por el ministerio competente en la materia.

#### **Disposición transitoria vigesimoprimera. Adecuaciones al decreto**

Las adecuaciones al presente decreto relativas a: adaptación de la funcionalidad de los espacios, incluida la modulación, instalaciones, régimen de funcionamiento, requisitos profesionales, equipamiento, ayudas y mobiliario, no se considerarán modificación sustancial en los términos referidos en el artículo

34 del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

A tal efecto, los centros tendrán que efectuar solicitud manifiesta, mediante declaración responsable, presentándola en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Para las adecuaciones que impliquen obras, se procederá conforme al procedimiento de visado previo, regulado en la subsección tercera de la sección primera, del capítulo segundo del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

#### **Disposición transitoria Vigésimosegunda. Plan de transición**

Los centros que con motivo del presente decreto deban realizar adecuaciones elaborarán un plan de transición con el fin de adaptarse al nuevo modelo, de acuerdo con las disposiciones transitorias del presente decreto y contando con la participación de las distintas partes interesadas. Este plan describirá el paquete de actuaciones y medidas a desarrollar hacia el modelo centrado en la persona, con enfoque comunitario y de proximidad. El plan desarrollará los itinerarios a seguir en el ámbito organizativo, del diseño ambiental, de la práctica profesional y de los procesos internos.

#### **Disposición transitoria vigesimotercera. Calendario de adaptaciones**

<i>Adaptación</i>	<i>Periodo máximo</i>
Los centros públicos de atención primaria básica en funcionamiento y sin autorización, dispondrán de un periodo de...	Hasta el 23 de marzo de 2028, para solicitar dicha autorización
La adecuación en los centros de servicios sociales en funcionamiento, referidos a la estructuración en unidades convivenciales...	Deberá estar culminada antes del 31 de diciembre de 2029

Todos los centros de servicios sociales autorizados deberán adaptar sus instalaciones...	Antes del 23 de marzo de 2027
Cuando el nuevo equipamiento de los centros en funcionamiento suponga una reposición completa...	Se procederá gradualmente a esta reposición hasta el 23 de marzo de 2026
Cuando el equipamiento de los centros en funcionamiento suponga nueva adquisición de productos...	Se adquirirá en un plazo no superior al 23 de marzo de 2024
Adaptación de las plantillas de personal, ratios y titulaciones, de los servicios y centros de servicios sociales...	Se adecuarán antes del 23 de marzo de 2025
Adaptación de plantillas de personal, ratios y titulaciones en residencias de personas mayores	Ratio general: 0,55 a 31 de diciembre de 2025 0,61 a 31 de diciembre de 2026 0,68 a 31 de diciembre de 2029
La incorporación del terapeuta ocupacional en las plantillas de personal del programa de atención domiciliaria...	Se realizará de manera progresiva entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2028 en función de la cantidad de población y número de casos atendidos
Los centros autorizados deberán adaptar su carta de servicios a los establecidos...	En un plazo no superior al 23 de septiembre de 2023
Todos los centros de servicios sociales deberán adaptar sus programas, protocolos y registros a lo establecido...	En un plazo no superior al 23 de septiembre de 2023

Todos los centros de servicios sociales autorizados deberán disponer de la documentación establecida...	En un plazo no superior al 23 de diciembre de 2023
La inclusión en el reglamento de régimen interior de la regulación del procedimiento de internamiento...	Se realizará en un plazo al 23 de junio de 2023
En los centros que no esté constituido el consejo de centro...	Se dispondrá hasta el 23 de septiembre de 2023 para la convocatoria de elecciones
Los centros ocupacionales adaptarán el perfil de las personas usuarias con diversidad funcional intelectual...	Antes del 23 de marzo de 2025

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

### Disposición derogatoria única

1. Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este decreto.
2. En particular, desde la entrada en vigor del presente decreto quedarán derogadas las siguientes normas:
  - a) Decreto 182/2006, de 1 de diciembre, del Consell, por el que se establecen las condiciones y los requisitos específicos para la autorización de las viviendas tuteladas para personas con discapacidad o con problemas de salud mental crónicos.
  - b) Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre Registro, Autorización y Acreditación de los Servicios Sociales de la CV

- c) Orden de 3 de febrero de 1997, de la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales, por la cual se modifica la Orden de 9 de abril de 1990 (DOGV 1291) sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la CV, con el fin de atender los nuevos servicios que se van a prestar a enfermos mentales crónicos en la CV (según redacción por Corrección de errores publicada en DOGV núm. 2937 de 24/02/1997)
- d) Orden de 9 de mayo de 2006, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, en su redacción dada por la Orden de 3 de febrero de 1997, de la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales.
- e) Orden de 21 de septiembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones y requisitos de funcionamiento de los Centros de Estimulación Precoz.
- f) Orden 1/2010, de 18 de febrero, de la Conselleria de Bienestar Social, de modificación de la Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre Registro, Autorización y Acreditación de los Servicios Sociales de la CV del decreto.
- g) Orden de 19 de junio de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la tipología y condiciones materiales y de funcionamiento de los Centros de Protección de Menores, en la Comunidad Valenciana.
- h) Orden de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por lo que se regula la organización y funcionamiento de los centros de protección y el acogimiento residencial y estancia de día de menores en la Comunidad Valenciana.
- i) Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

- j) Orden 8/2012 de 20 de febrero de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social por la que se modifica la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.
- k) Orden de 20 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores (DOGV 5174 de 11/01/2006), en lo referido al reglamento de régimen interior en los establecimientos públicos.
- l) Orden de 17 de febrero de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social, por la que se desarrolla el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana, modificada por la Orden de 28 de enero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 17 de febrero de 2003.
- ll) Orden de 22 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre Funcionamiento General de los Centros Especializados para Mujeres en Situación de Riesgo Social.

## DISPOSICIONES FINALES

### **Disposición final primera. Modificaciones en el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**

1. Se modifica el apartado 2 del artículo 52 del Decreto 59/2019 de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales, que pasa a tener la siguiente redacción:

«La declaración responsable sobre el cumplimiento de la normativa vigente deberá incluir necesariamente la mención al cumplimiento de los requisitos sobre los recursos humanos y materiales que se concreten en cada caso en la correspondiente norma reglamentaria, en función de la tipología de servicio de que se trate...».

2. Se modifica el apartado b) del artículo 3 del Decreto 59/2019 de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales, que pasa a tener la siguiente redacción:

«Se entiende por programa en materia de servicios sociales el conjunto ordenado, planificado y metodológicamente orientado de actuaciones destinadas a intervenir ante situaciones específicas de necesidad de carácter individual, grupal, familiar o comunitario, con el fin de prevenir el riesgo de vulnerabilidad social, favorecer la inclusión social y garantizar el ejercicio de derechos sociales. Los programas podrán presentar diferentes modalidades, en función del objeto que persigan, con respecto a la población destinataria, la intensidad y duración o el tipo de prestación que articulen, y podrán proveerse también a través de centros.»

3. Los servicios a los que se refiere la modificación anterior del apartado b) del artículo 3 Decreto 59/2019 de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales pasan a denominarse programas, conforme a lo dispuesto en esta modificación, salvo aquellos a los que se refiere el artículo 54.3.2.f, que pasan a denominarse «carta de servicios».

4. Se modifica el apartado segundo de la disposición adicional primera del Decreto 59/2019 de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que pasa a tener la siguiente redacción:

«La acreditación para la prestación de servicio o programas en materia de servicios sociales en el marco del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia...»

5. Se modifica el apartado cuarto de la disposición adicional primera del Decreto 59/2019 de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que pasa a tener la siguiente redacción:

«... la acreditación a que se refiere el apartado 2 de este artículo implicará la declaración de que el programa o centro acreditado cumple con los requisitos establecidos...».

6. Se suprime al apartado d) del artículo 3 del Decreto 59/2019 de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el apartado e) de este mismo artículo pasa a ser el apartado d).

7. Se suprime el contenido total de la disposición adicional segunda del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y se sustituye por el siguiente contenido:

«Segunda. Periodo de vigencia de las autorizaciones provisionales

Aquellos centros que conforme al Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano sobre Registro de los titulares de actividades de acción social, y de registro y autorización de funcionamiento de los servicios y centros de acción social en la Comunitat Valenciana tuvieran concedida una autorización provisional a 13 de noviembre de 2022, mantendrán la vigencia de la misma si con anterioridad a dicha fecha obtienen el visado previo del proyecto o documentación técnica de las obras a realizar así como la aprobación por parte del órgano de autorización de centros de un compromiso de ejecutar las obras a las que se refiere dicho proyecto o documentación técnica en el plazo que a tal efecto establezca dicho órgano

**Disposición final segunda. Modificación en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.**

Se modifica la disposición transitoria segunda añadiendo al final del punto 3 el siguiente contenido:

«En el caso de que, en el año 2023, algún municipio o municipios no se hubieran constituido como Mancomunidad o no se hubieran podido integrar en alguna de las ya existentes, previo informe justificativo de los municipios de dicha imposibilidad y con la conformidad de la administración responsable de la financiación podrán continuar siendo financiados a través de otras formas diferentes al contrato programa de manera transitoria.»

#### **Disposición final tercera. Desarrollo normativo**

Se faculta a la persona titular de la Conselleria con competencias en materia de servicios sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de este decreto.

#### **Disposición final cuarta. Entrada en vigor**

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

## ANEXOS

**Anexo I. Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico** (pdf 516 KB)

**Anexo II. Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico** (pdf 1,12 MB)

**Anexo III. Centros de servicios sociales de atención secundaria** (pdf 932 KB)

**Anexo IV. Tabla de correspondencias entre prestaciones Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) y Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS)** (pdf 52,4 KB)

**Anexo V. Estructura organizativa mínima: órganos de gobierno y participación en los programas y centros de servicios sociales** (pdf 203 KB)

**Anexo VI. Documentación exigible a los programas y centros de servicios sociales** (pdf 532 KB)

**Anexo VII. Condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos** (pdf 277 KB)

**Anexo VIII. Categorías, cualificaciones profesionales, titulaciones y requisitos** (pdf 120 KB)

**Anexo IX. Correspondencia de tipologías entre centros anteriores y centros del actual decreto** (pdf 69,1 KB)

València, 10 de marzo de 2023

El president de la Generalitat  
XIMO PUIG I FERRER

La vicepresidenta  
y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas  
AITANA JOANA MAS MAS

## **ANÁLISIS JURÍDICO**

Esta disposición afecta a:

### **DEROGA A :**

- **Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre Registro, Autorización y Acreditación de los Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 1291 de 26.04.1990) Ref. Base Datos 0992/1990**
- **ORDEN de 3 de febrero de 1997, de la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales, por la cual se modifica la Orden de 9 de abril de 1990 (DOGV núm. 1.291) sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, con el fin de atender los nuevos servicios que se van a prestar a enfermos mentales crónicos en la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 2929 de 13.02.1997) Ref. Base Datos 0373/1997**
- **CORRECCIÓN de errores de la Orden de 3 de febrero de 1997, de la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales, por la cual se modifica la Orden de 9 de abril de 1990 (DOGV núm. 1.291) sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, con el fin de atender los nuevos servicios que se van a prestar a enfermos mentales crónicos en la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 2937 de 24.02.1997) Ref. Base Datos 0442/1997**
- **ORDEN de 21 de septiembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones y requisitos de funcionamiento de los Centros de Estimulación Precoz. [2001/9607] (DOGV núm. 4106 de 15.10.2001) Ref. Base Datos 4119/2001**

- **ORDEN de 17 febrero de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social, por la que se desarrolla el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana. [2003/X2109] (DOGV núm. 4447 de 25.02.2003) Ref. Base Datos 0861/2003**
- **ORDEN de 19 de junio de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la tipología y condiciones materiales y de funcionamiento de los Centros de Protección de Menores, en la Comunidad Valenciana. [2003/X7543] (DOGV núm. 4532 de 27.06.2003) Ref. Base Datos 3218/2003**
- **ORDEN de 22 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre Funcionamiento General de los Centros Especializados para Mujeres en Situación de Riesgo Social. [2004/X400] (DOGV núm. 4677 de 26.01.2004) Ref. Base Datos 0285/2004**
- **ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores. [2005/1376] (DOGV núm. 4945 de 14.02.2005) Ref. Base Datos 0816/2005**
- **ORDEN de 9 de mayo de 2006, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, en su redacción dada por la Orden de 3 de febrero de 1997, de la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales.**

**[2006/X5452] (DOGV núm. 5255 de 10.05.2006) Ref. Base Datos 2466/2006**

- **DECRETO 182/2006, de 1 de diciembre, del Consell, por el que se establecen las condiciones y los requisitos específicos para la autorización de las Viviendas Tuteladas para personas con discapacidad o con enfermedad mental crónica.**  
**[2006/14228] (DOGV núm. 5402 de 05.12.2006) Ref. Base Datos 6435/2006**
- **ORDEN de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la organización y funcionamiento de los centros de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de menores en la Comunitat Valenciana. [2008/738] (DOGV núm. 5693 de 01.02.2008) Ref. Base Datos 001202/2008**
- **ORDEN 1/2010, de 18 de febrero, de la Conselleria de Bienestar Social, de modificación de la Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana. [2010/2035] (DOGV núm. 6214 de 25.02.2010) Ref. Base Datos 002185/2010**
- **ORDEN 8/2012, de 20 de febrero, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.**  
**[2012/2246] (DOGV núm. 6728 de 06.03.2012) Ref. Base Datos 002390/2012**

**DESARROLLA O COMPLEMENTA A:**

- **LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana [2019/1653] (DOGV núm. 8491 de 21.02.2019) Ref. Base Datos 001715/2019**

**MODIFICA A:**

- **ORDEN de 20 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores. [2005/14438] (DOGV núm. 5174 de 11.01.2006) Ref. Base Datos 0135/2006**
- **DECRETO 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales [2019/4771] (DOGV núm. 8546 de 13.05.2019) Ref. Base Datos 004434/2019**
- **DECRETO 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales. [2020/3210] (DOGV núm. 8805 de 06.05.2020) Ref. Base Datos 003441/2020**

**Esta disposición está afectada por:**

**CORREGIDA POR:**

- **CORRECCIÓN de errores del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. [2023/7993] (DOGV núm. 9639 de 14.07.2023) Ref. Base Datos 007654/2023**

**MODIFICADA POR:**

- **DECRETO 51/2024, de 29 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. [2024/3772] (DOGV núm. 9841 de 03.05.2024) Ref. Base Datos 003879/2024**