

DECRETO/2021, de, de, del Consell, por el que se regula la tipología y 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.

PREÁMBULO

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

- Art. 1. Objeto
- Art. 2. Ámbito subjetivo
- Art. 3. Obligaciones
- Art. 4. Definiciones

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

- Art. 5. Garantía de los derechos de las personas usuarias
- Art. 6. Cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior
- Art. 7. Internamiento no voluntario en un centro de servicios sociales
- Art. 8. Derechos y deberes de las personas responsables de las personas usuarias
- Art. 9. Derechos y deberes de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias
- Art. 10. Limitaciones de los derechos de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias
- Art. 11. Derechos y deberes de las personas guardadoras de hecho
- Art. 12. Condiciones generales de la prestación de los servicios
- Art. 13. Contratación del servicio

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

- Art. 14. La participación: generalidades
- Art. 15. La participación en el ámbito de los servicios, programas y centros de atención primaria
- Art. 16. La participación en el ámbito de los centros de atención secundaria
- Art. 17. Sugerencias, quejas y reclamaciones
- Art. 18. Participación económica de las personas usuarias en el coste del servicio

TÍTULO I. DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I. Los servicios sociales valencianos y el sistema público valenciano de servicios sociales

- Art. 19. De los servicios sociales
- Art. 20. Del sistema público valenciano de servicios sociales
- Art. 21. De los servicios del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia

CAPÍTULO II. Estructura del sistema

- Art. 22. Estructura competencial
- Art. 23. Titularidad de los servicios y centros
- Art. 24. Plazas del sistema público valenciano de servicios sociales
- Art. 25. Gestión de servicios, programas y centros de titularidad pública
- Art. 26. Niveles de atención y de actuación en el sistema
- Art. 27. Estructura territorial
- Art. 28. Coordinación, colaboración y cooperación entre Administraciones Públicas
- Art. 29. Coordinación, colaboración y cooperación entre las Administraciones Públicas y la iniciativa privada

- Art. 30. Adscripción de servicios y centros a niveles y demarcaciones distintas

CAPÍTULO III. Principios generales, organizativos y metodológicos

- Art. 31. Principios generales y de gestión
- Art. 32. Principios organizativos
- Art. 33. Principios metodológicos

CAPÍTULO IV. Servicios, programas y centros de servicios sociales

Sección primera. Clasificación

Art. 34. Clasificación de servicios, programas y centros

Art. 35. Tipos de servicios

Art. 36. Tipos de programas

Art. 37. Tipos de centros

Sección segunda. Centros diurnos

Art. 38. Centros diurnos

Art. 39. Modalidades de plaza en centros de día

Art. 40. Modalidades de plaza para personas en situación de dependencia en centros de día

Sección tercera. Centros nocturnos

Art. 41. Centros nocturnos

Sección cuarta. Centros residenciales

Art. 42. Centros residenciales

Art. 43. Modalidades de centros residenciales de carácter convivencial

Art. 44. Centros residenciales de carácter convivencial para personas menores de edad

Art. 45. Modalidades de residencias

Art. 46. Modalidades de plaza de residencias

Sección quinta. Centros de características especiales

Art. 47. Centros de servicios sociales de carácter sociosanitario

Art. 48. Centros socioeducativos

Art. 49. Centros complementarios

Art. 50. Centros con servicios deslocalizados

Art. 51. Centros de tipología mixta

Art. 52. Centros de carácter experimental o innovador

Art. 53. Viviendas colaborativas

TÍTULO II. DE LA ATENCIÓN PRIMARIA

CAPÍTULO I. La atención primaria

Art. 54. La atención primaria

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

Art. 56. Servicios de atención primaria

CAPÍTULO II. La atención primaria de carácter básico. Servicios, programas y centros

Art. 57. La atención primaria básica de carácter básico

Art. 58. Servicios estructurales de atención primaria de carácter básico

Art. 59. Otros servicios y programas en la atención primaria de carácter básico

Art. 60. Implantación territorial de los servicios de atención primaria de carácter básico

Art. 61. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter básico

Art. 62. Comisiones de coordinación técnica

Art. 63. Centros de atención primaria de carácter básico

CAPÍTULO III. La atención primaria de carácter específico. Servicios, programas y centros

Art. 64. La atención primaria de carácter específico

Art. 65. Servicios estructurales de atención primaria de carácter específico

Art. 66. Implantación territorial de los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico

Art. 67. Coordinación de los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico

Art. 68. Centros de atención primaria de carácter específico.

Art. 69. Creación de programas y centros de iniciativa pública y privada en la atención primaria de carácter específico

CAPÍTULO IV. Servicios del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia

Art. 70. Servicios del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia

TÍTULO III. DE LA ATENCIÓN SECUNDARIA

CAPÍTULO I. La atención secundaria

- Art. 71. La atención secundaria
- Art. 72. Objetivos de la intervención en atención secundaria
- Art. 73. Características de la atención secundaria
- Art. 74. Complementariedad y colaboración entre niveles de atención
- Art. 75. Funciones de la atención secundaria

CAPÍTULO II. Centros residenciales de atención secundaria

- Art. 76. Centros residenciales de atención secundaria
- Art. 77. Creación de centros de atención secundaria
- Art. 78. Implantación territorial de los centros de atención secundaria
- Art. 79. Coordinación de los centros de atención secundaria

CAPÍTULO III. Acceso a la atención secundaria

- Art. 80. Formas de acceso a la atención secundaria.
- Art. 81. Acceso a la atención secundaria por derivación de la atención primaria
- Art. 82. Acceso directo a la atención secundaria
- Art. 83. Acceso por orden judicial
- Art. 84. Obligaciones de los centros de atención secundaria

TÍTULO IV. CONDICIONES MATERIALES Y FUNCIONALES BÁSICAS DE LOS SERVICIOS Y CENTROS

CAPÍTULO I. Condiciones generales de los servicios y centros

- Art. 85. Ubicación e identificación
- Art. 86. Funcionalidad básica.
- Art. 87. Documentación de servicios y centros

CAPÍTULO II. Condiciones materiales y funcionales de los servicios

- Art. 88. Condiciones materiales de los servicios
- Art. 89. Condiciones funcionales de los servicios
- Art. 90. Condiciones y características de los espacios, instalaciones y elementos

CAPÍTULO III. Condiciones materiales y funcionales de los centros

- Art. 91. Condiciones generales de los centros
- Art. 92. Condiciones materiales generales de los centros
- Art. 93. Condiciones y características de los espacios, instalaciones y elementos

Anexo I. *Servicios y centros del nivel de atención de primaria Básica (fichas)*

Anexo II. *Servicios y centros del nivel de atención de primaria Específica (fichas)*

Anexo III. *Servicios y centros del nivel de atención secundaria (fichas)*

Anexo IV. *Tabla de correspondencias entre prestaciones SAAD y SPVSS*

Anexo V. *Estructura organizativa mínima, consejo de centro y esquema RRI para centros*

Anexo VI. *Documentación: general (para todo tipo de centros) y específica (educativos, terapéuticos, rehabilitación física y asistenciales. Art 55.3.a.b Decreto 59)*

Anexo VII. *Condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos*

Anexo VIII. *Mobiliario y equipamiento*

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 de Servicios Sociales ha sido reconocido como esencial y de interés general por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana 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 servicios y centros 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 en cuanto 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 en cuanto 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 tres 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 servicios y centros; 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; y del Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.

No obstante, estas tres 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 servicios y centros 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 al enfoque de atención integral centrado en la persona recogido en la Ley 3/2019, requiere de una nueva perspectiva metodológica en los servicios y centros 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 servicios y centros 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 servicios y los centros que pretenden atender sus necesidades, a un modelo de intervención donde sean los servicios y los centros 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 salir del enfoque donde los servicios y centros 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 lo primero, para salir de un enfoque fundamentalmente asistencialista, es necesario implantar una perspectiva emancipadora, donde los servicios y centros estén orientados claramente hacia la promoción de vida independiente. Para lo segundo, 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 servicios y centros 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 no solo un cambio en la perspectiva metodológica de los servicios y centros 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 en 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 base 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 enfermedad mental crónica. Este enfoque sectorial parece del todo necesario por la diversidad y diferencia 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.

Es cierto que la sectorialización de los servicios sociales ha permitido abordar cada vez con mayor precisión las necesidades y demandas de cada uno de estos sectores o colectivos, y en este sentido parece necesario y pertinente tener una perspectiva sectorial dentro del sistema de los servicios sociales. Pero 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 posibilitar 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 un 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 respaldar o rehabilitar la autonomía personal y social de los sujetos 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 servicios y centros 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 de atención secundaria), en el desarrollo normativo de la presente Ley 3/2019 se equiparán en importancia los servicios y centros 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 que planificar la tipología de los recursos de servicios sociales y, así,

salirse del fragmentado marco que ha provocado la excesiva estructuración sectorial, en este caso, 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 habla 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, así, como 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, el factor 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. Y en este sentido, la regulación de las tipologías y características de los servicios y centros 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 solo de una mera determinación y caracterización de los recursos por necesaria e importantes que esta sea, esto es, no requiere solo de una definición de las nuevas tipologías de servicios y centros 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 servicios y centros, se hace necesario establecer principios y reglas que articulen y vertebran estos recursos y ayuden, de esta manera, a configurar de manera 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 servicios, programas y centros 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.

VI

Este decreto se estructura en un Título Preliminar y cuatro Títulos con sus respectivos Capítulos, ... Disposiciones Adicionales, ... Disposiciones Transitorias, una Disposición Derogatoria, una Disposición Final y ocho 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 servicios, programas y centros 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 servicios, programas y centros 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 de servicios sociales de atención residencial 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, igualmente, en dicho Anexo.

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 servicios, programas y centros 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 servicios, centros 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 servicios, programas y centros 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 servicios, programas y centros 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 regreso 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 servicios, programas y centros de servicios sociales, tanto en lo que se refiere a las condiciones materiales (ubicación o accesibilidad, entre otras) como a su funcionamiento. Se adoptan una serie de medidas orientadas a procurar que estos servicios, programas y centros 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 servicio, programa o centro de que se trate. Las condiciones y características generales de sus espacios y elementos se detallan en el Anexo VII. Y el mobiliario y equipamiento requeridos, en el Anexo VIII.

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:

- a) La organización y ordenación de los servicios, programas y centros de servicios sociales dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS).
- b) La tipología de los servicios, programas y centros de servicios sociales necesarios para la provisión de las prestaciones establecidas en el catálogo de prestaciones del SPVSS.
- c) El establecimiento de las condiciones materiales, funcionales y de personal de los servicios, programas y centros de servicios sociales requeridas para su autorización o puesta en funcionamiento y acreditación, de acuerdo con lo establecido en el 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:

- a) A los servicios, programas y centros de servicios sociales de titularidad pública prestados directamente por las Administraciones Públicas y el sector público instrumental, así como a través de las formas de provisión establecidas en el artículo 34 de la Ley 3/2019.
- b) A los servicios, programas y centros de servicios sociales prestados por las entidades de titularidad privada, tanto de iniciativa social como empresarial, como por personas físicas, previstas en el artículo 85 de la Ley 3/2019, que actúan en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Artículo 3. Obligaciones

1. Ningún servicio, programa ni centro de servicios sociales de titularidad pública o privada podrá entrar en funcionamiento sin haber sido previamente autorizado o sin haber presentado declaración responsable, 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 de lo dispuesto en el Título VIII de la Ley 3/2019.

2. Los servicios, programas y centros de las entidades de iniciativa privada y los 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 servicios, programas y centros de servicios sociales autorizados de la Comunitat Valenciana están obligados al cumplimiento de las normas y directrices 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 servicios, programas y centros de servicios sociales autorizados de la Comunitat Valenciana 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:

a) *Prestación social*: actuación destinada a garantizar la cobertura de necesidades básicas o el ejercicio de derechos sociales. Las prestaciones sociales propias del SPVSS son aquéllas 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.

b) *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 efectos 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.

c) *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 prevenir 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 complementarios. Son programas estructurales aquellos que instrumentan la provisión de una o más prestaciones del catálogo. Son programas complementarios aquellos que completan, complementan o marcan intensidades en la provisión de una o más prestaciones.

d) *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.

e) *Carta de servicios de un programa, servicio o centro*: Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los programas, servicios o centros de servicios 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.

f) *Persona usuaria*: persona que adquiere de manera formal y probada la condición de destinataria de una prestación social.

g) *Familiar de persona usuaria*: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación de parentesco.

h) *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 servicio o centro de servicios sociales y en el cumplimiento de los compromisos contractuales derivados de ésta.

i) *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 menor de edad o sujeta a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

j) *Persona allegada de persona usuaria*: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación demostrada amistad o vecindad, con la que esta manifiesta libremente su voluntad de mantener relación o comunicación.

k) *Persona responsable del servicio o centro*: persona designada formalmente por la persona titular del servicio o centro para ejercer su coordinación.

l) *Zona de actividad sociocomunitaria*: área residencial que dispone de todos los recursos necesarios para cubrir las necesidades de las personas usuarias de los servicios o centros de servicios sociales, de forma que puedan llevar una vida normalizada haciendo uso de los servicios comunitarios de transporte, sanitarios, educativos, ocupacionales, laborales, culturales o religiosos, entre otros.

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 servicios 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, 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 este derecho, de cuya voluntariedad deberá dejarse constancia, se ajustará, no obstante, a las condiciones y requisitos funcionales propios de cada establecimiento, de acuerdo con su tipología y modalidad.

2. 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 que acceda en su nombre a la historia social única.

3. Las personas responsables de los servicios, programas y centros 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 especial, el derecho a recibir información veraz, 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.

4. La persona responsable del servicio, 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 poner a su disposición los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.

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

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

Las personas usuarias de cualquier servicio, 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 sus normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior, sin perjuicio de su derecho a realizar sugerencias o presentar quejas y reclamaciones, cuando consideren que alguna de sus cláusulas o su concreta aplicación es abusiva o vulnera alguno de sus derechos.

Artículo 7. *Internamiento no voluntario en un centro 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 cualquier otra causa legalmente establecida, se procederá conforme a lo dispuesto en la legislación específica al efecto.

2. Todos los centros de servicios sociales de atención residencial, 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 de internamiento de personas menores de edad, personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de ellas, así como la forma de proceder en los casos de personas ya ingresadas 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 al Ministerio Fiscal. Igualmente, la persona que ejerza el referido cargo requerirá solicitar 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 autorización judicial, salvo caso de urgencia, debiendo en este supuesto comunicar dicho ingreso al juez 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 la capacidad jurídica de una 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 funcionarios públicos 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 servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en sus correspondientes 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 servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en las correspondientes normas de funcionamiento o reglamentos de régimen interior, en todo aquello que pudiera afectarles.

2. El acceso de las personas familiares o allegadas a la información contenida en la historia social única, el plan personalizado de intervención social (en adelante, PPIS), así como cualquier otra información relativa a

la persona usuaria, queda sujeta a lo establecido en la normativa sobre protección de datos, así como a la que regule de manera específica estos instrumentos técnicos de intervención en el ámbito de los servicios sociales, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 5.2 de este Decreto.

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.
2. En situaciones en las que la persona usuaria no pueda tomar dicha decisión, o en caso de fuerza mayor, se autorizarán las visitas de personas familiares. Para la autorización de las visitas de personas allegadas, deberá tenerse en cuenta su relación previa con la persona usuaria, así como la voluntad manifestada por ella con anterioridad, que deberá constar en su historia social, y 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 sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica deberán ser autorizadas por la persona que ejerza el cargo, 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 o el acceso a la información a personas familiares o allegadas. Dicha solicitud deberá quedar registrada en su historia social y, si es posible, acreditada documentalmente.
5. En los casos de personas usuarias sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica o con necesidad de las mismas, la persona responsable de un servicio o centro de servicios sociales podrá limitar o impedir el ejercicio de alguno de los derechos de sus familiares o personas allegadas, 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 molestas para otras personas usuarias.

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

6. Cuando la persona responsable de un servicio o centro 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 sea una persona con una responsabilidad legal judicialmente adquirida sobre ella, 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 sus derechos e intereses, las personas responsables de los centros residenciales ejercerán la guarda de hecho de las personas usuarias cuando se trate de personas menores de edad, personas sujetas a medidas de apoyo o con necesidad de las mismas, así como de cualquier otra persona usuaria ante 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 o, 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 ésta, 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 servicio o programa o el ingreso al centro se efectúa libremente o según las condiciones del artículo 7.3 de este Decreto.
- b) Que el servicio, programa o centro 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 convivencia del servicio 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 convivencia del servicio o reglamento de régimen interior del establecimiento.
- d) La carta de servicios a la que la persona usuaria tiene derecho en función de su plaza, que en ningún caso deberá ser inferior 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.
- i) Las condiciones de reserva del servicio o la plaza, que en el caso de ingreso hospitalario será obligatoria.
- j) 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, éste 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 y se suscriba con el curador o curadora, 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 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 para su autorización.

CAPÍTULO III

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

Artículo 14. *La participación: generalidades*

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a participar en la elaboración de los procesos de intervención social y en la toma de decisiones que les afecten. Todos los servicios, programas y centros de servicios sociales deberán poner a disposición de las personas usuarias los medios necesarios para hacer posible el ejercicio de 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 podrán asociarse con el objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y en la propia organización del servicio, programa o centro.

Artículo 15. *La participación en el ámbito de los servicios, programas y centros 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 sistema. Se les garantizará, en su caso, la libre elección del 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, en la forma que se establezca reglamentariamente. Se regularán, asimismo, procesos de participación democrática relativos a la planificación, gestión, seguimiento, organización y evaluación del funcionamiento de los servicios sociales en su ámbito territorial.
3. Los programas regulados en el artículo 35.2 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 que impliquen una variación o adaptación con respecto a lo dispuesto en el Anexo V. Estas particularidades deberán ser aprobadas previamente por la Dirección General correspondiente de la conselleria competente en materia de servicios sociales para poder ser aplicadas.

Artículo 17. *Sugerencias, quejas y reclamaciones*

1. Las personas usuarias de servicios sociales tienen derecho a formular sugerencias y a presentar quejas y reclamaciones ante las personas responsables de los servicios, programas o centros 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 servicios, programas y centros 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 fecha y el contenido de su contestación.

3. 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.

4. Los servicios, programas y centros 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.

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

La unidad administrativa encargada de comprobar los hechos objeto de la queja o reclamación, podrá recabar de las personas interesadas cuanta información adicional pueda necesitar para su adecuada comprensión. Asimismo, podrá rechazar aquellas quejas o reclamaciones anónimas o 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 quedará 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 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.

TÍTULO I. DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I

De los servicios sociales 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 se configuran como un sistema integrado por el conjunto de prestaciones, servicios, centros y programas, de titularidad pública o privada, 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 vayan a 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 servicios o centros que realicen actuaciones dirigidas a la información y el apoyo mutuo a sus integrantes o actividades concretas y limitadas en el tiempo, 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 reglamentariamente.

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 servicios, programas y centros 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 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 servicios y centros 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 polivalentes 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.

2. Tienen la consideración de centros y servicios de la red del SPVSS los establecidos en el artículo 24 del 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

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, violencia de género y machista, 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 de la atención primaria de carácter específico. Todo ello sin perjuicio de la delegación que, en su caso, pueda efectuarse a las entidades locales, así como la provisión y gestión de los servicios de atención secundaria, que no podrán delegarse.

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

Los servicios, programas y centros de servicios sociales pueden ser de titularidad pública o privada. Son públicos aquéllos 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 servicios, programas y centros de titularidad pública definidos en el artículo anterior,

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

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

Para la gestión de los servicios, programas y centros públicos se puede optar por las siguientes modalidades:

- a) Gestión directa o per 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.

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.

En todo caso, las administraciones públicas proveerán mediante la modalidad de personal propio u organismo autónomo local de carácter administrativo aquellos servicios estructurales previstos en los artículos 18.1 y 18.2 apartados a y c de esta ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos, así como 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.

Artículo 26. Niveles de atención y actuación en el sistema

1. De con 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 de los servicios, programas y centros 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 servicios, programas y 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, 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 destinados al acogimiento residencial de niños, niñas y adolescentes, se adscriben al nivel de atención secundaria.
- c) Los centros residenciales de carácter convivencial, destinados al acogimiento de los niños, niñas y adolescentes, las residencias y los centros residenciales de carácter singular, 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 objeto.

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 de la Ley 3/2019, se establecerán unos protocolos para los procedimientos que desarrollen las actuaciones de intervención en los servicios y centros 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 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 promoverá 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, colaboración y cooperación entre las Administraciones Públicas y la iniciativa privada*

1. Las entidades de iniciativa privada tienen la obligación de colaborar, cooperar y coordinarse territorialmente con las Administraciones Públicas, 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.

2. Las Administraciones Públicas al 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 servicios, programas y centros a niveles y demarcaciones distintas*

1. Los servicios, programas y centros de servicios sociales pueden 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 cuyo caso será necesaria su motivación expresa.

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, organizativos y metodológicos

Artículo 31. *Principios generales y de gestión*

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 servicios, programas y centros 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 el usuario como persona y como ciudadano, 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 plantea la persona.

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

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

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 servicios y centros que provean las prestaciones del SPVSS deberán prestar a las personas usuarias una atención personalizada e integral, orientada a salvaguardar su mayor grado de autonomía personal, 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 y de género.

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

a) *Estructura funcional y perfil de las personas usuarias.* Para la determinación de las diferentes tipologías de servicios, programas y centros 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.

b) *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.

c) *Estabilidad e innovación.* La planificación e implantación de los diferentes servicios, programas y centros 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 servicios y centros.

d) *Normalización*. Los servicios, programas y centros de servicios sociales desarrollarán sus prestaciones y sus funciones desde la perspectiva de la normalización, entendida esta como la articulación de estos servicios, programas y centros con el resto de recursos sociales y de otros sistemas de protección y bienestar que actúan a nivel general. En aquellos casos en que los servicios, programas y centros 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 32. *Principios organizativos*

1. Los servicios, programas y centros 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 sistemáticamente, 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 ecosistemas tiene que ser una directriz organizativa fundamental, de forma que alcance a la organización horaria y operativa de los servicios y centros y de sus profesionales.

Artículo 33. *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 de la persona*. Los servicios, programas y centros de servicios sociales proveerán sus prestaciones con la finalidad de atender de manera integral las necesidades, expectativas, capacidades, circunstancias y momento vital de las personas usuarias, 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 contexto familiar y social, y dé lugar a intervenciones respetuosas con sus circunstancias personales y sus vínculos sociales.

3. *Promoción de la autonomía y desarrollo personal*. Será un objetivo prioritario de los servicios, programas y centros 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 servicios, los programas y los centros, 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 servicios, programas y centros 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 de acuerdo con el 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 servicio, programa o centro 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 servicios, programas y centros 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 servicios, programas y centros 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.

8. *Planificación, calidad y evaluación.* Los servicios, programas y centros 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, 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.

CAPÍTULO IV

Servicios, programas y centros de servicios sociales

Sección Primera

Clasificación y tipos de centros

Artículo 34. Clasificación de servicios, programas y centros

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

Artículo 35. Tipos de servicios

1. Son servicios estructurales 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 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, violencia de género y machista 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 empleados públicos de las entidades locales.

2. La descripción y organización de los servicios estructurales 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 nº de sesiones y su frecuencia y duración.

Artículo 36. Tipos de programas

1. Tienen la consideración de programas estructurales aquellos que vertebran los servicios estructurales, por lo que no requieren de autorización. Estos programas podrán gestionar una o varias prestaciones del catálogo.

2. Tendrán la consideración de programas complementarios aquellos que completen, complementen o marquen intensidades en la provisión de una prestación. Estos programas deberán ser autorizados, de acuerdo con las indicaciones del Título IV y su Anexo correspondiente, y lo dispuesto a este respecto en el Decreto 59/2019, y adscribirse a un servicio estructural, que deberá coordinarlos y vincular su actuación a un programa estructural. Estos programas podrán ser gestionados por entidades privadas.

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

Artículo 37. 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, dentro de la franja horaria comprendida entre las 07:00 y las 21:00 horas.

b) Son centros nocturnos los que proveen sus prestaciones durante la noche, dentro de la franja horaria comprendida entre las 20:00 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 diurnos**

Artículo 38. Centros diurnos

1. Los centros diurnos 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 y su inclusión social, 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 aquéllos 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 diurnos pueden ser:

a) *Centros diurnos 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 diurnos de desarrollo de prestaciones de atención básica y convivencial*. Desarrollan actividades orientadas a atender las necesidades básicas de las personas usuarias y favorecer su integración social.

b) *Centros diurnos de carácter convivencial*. Desarrollan actividades orientadas a promover la vida saludable, la autonomía personal y la integración social.

c) *Centros diurnos 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. 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 diurnos de desarrollo de prestaciones ocupacionales y de inserción sociolaboral. 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 39. Modalidades de plaza en centros de día

Con el fin de dotar a los centros de día 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 40. Modalidades de plaza para personas en situación de dependencia en centros de día

1. Con el fin de dotar de mayor flexibilidad a los centros de día para que estos puedan atender a posibles personas usuarias en situación de dependencia y en función de sus necesidades individuales, se establecen distintas modalidades de plaza de acuerdo con la intensidad de la atención que requieren:

- a) De apoyo supervisado. Su grado de dependencia es grado I.
- b) De apoyo limitado. Su grado de dependencia es grado I o II.
- c) De apoyo extenso. Su grado de dependencia es grado II.
- d) De apoyo generalizado. Su grado de dependencia es grado III.

2. El derecho a una prestación a través de un centro podrá vehicularse a través de la asignación de una plaza o bien de un número de sesiones en las que tendrá que concretarse su frecuencia y duración.

Sección Tercera Centros nocturnos

Artículo 41. 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. En caso de necesidad podrán proveer temporalmente 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.

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 42. *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 estable de personas con un nivel de autonomía suficiente para adquirir responsabilidades de autogestión y participar en una dinámica de relación y convivencia autónoma. Su finalidad es propiciar la mayor autonomía personal y la mayor integración social en el entorno de las personas usuarias.

Constan de un mínimo de 4 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. 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 desprotección, o cuando tengan hijos o hijas menores a cargo. Estas personas, que estar sujetas a 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 100 y se estructuran en módulos convivenciales, en función de la tipología de centro. Se estructurarán en módulos convivenciales con un máximo de 25 plazas cada uno. La configuración del espacio de cada módulo permitirá la vida habitual y normalizada de las personas y deberá impedir su segregación por perfiles.

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 43. *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:

a) 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.

b) 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.

c) 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 44. *Centros residenciales de carácter convivencial para personas menores de edad.*

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

Artículo 45. *Modalidades de residencias*

Las residencias se destinarán a la atención de personas con características y necesidades específicas dentro de un mismo ámbito de intervención en servicios sociales. Serán inmuebles o conjuntos articulados e integrados de inmuebles de distinta capacidad:

- a) Mini-residencias: cuando su capacidad no supere las 30 plazas.
- b) Residencias: cuando su capacidad sea superior a 30 plazas.

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 distintas modalidades de plaza:

1. Modalidades de plaza según el tiempo de permanencia:

- a) Plaza temporal. Cuando la ocupación de la plaza tenga un límite de tiempo predeterminado.
- b) Plaza permanente. Cuando la ocupación de la plaza no tenga un límite de tiempo predeterminado.

2. Modalidades de plaza en función de la intensidad de la atención que requieren las personas usuarias:

- a) De apoyo supervisado. Su grado de dependencia es grado I
- b) De apoyo limitado. Su grado de dependencia es grado I o II
- c) De apoyo extenso. Su grado de dependencia es grado II
- d) De apoyo generalizado. Su grado de dependencia es grado III

Sección Quinta
Centros de características especiales

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 enfermedad mental, de conformidad con lo establecido en los Anexos II y III de este Decreto.*

Artículo 48. *Centros socioeducativos*

1. Los centros socioeducativos son establecimientos residenciales destinados a la ejecución de las medidas judiciales de internamiento, permanencia de fines de semana y convivencia en grupo educativo previstas en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. Son centros específicos, distintos de los centros residenciales destinados a la atención de las personas menores de edad que se encuentran en situación de desprotección.

2. Los centros socioeducativos tienen como finalidad la consecución de una convivencia ordenada, que haga posible tanto la promoción y el proceso educativo de los niños, niñas y adolescentes, 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.

3. 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 del o de la menor.

4. 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 complementarios

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.

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 incommunicados los no compartidos.

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

La inscripción registral de los centros complementarios se efectuará de forma simultánea en los niveles funcionales correspondientes a cada uno de ellos.

Artículo 50. Centros con servicios deslocalizados

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.

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 incommunicados 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 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 que demuestre su sostenibilidad.

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

3. De conformidad con 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 el fomento de la autonomía personal. Podrán ser de iniciativa pública o de interés particular.

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 los distintos 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. 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 seguirá siendo responsable del cumplimiento de los objetivos del PPIS, que podrán ser modificados a partir de esta intervención conjunta.

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. Servicios, programas y centros

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 y sus contextos relacionales, 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 estructurales 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 estructurales:

- 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 estructurales 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. Otros programas en la atención primaria de carácter básico

Las entidades públicas y privadas de iniciativa social o mercantil podrán promover la creación de programas complementarios de atención primaria de carácter básico para proveer prestaciones propias de este nivel funcional, conforme a lo dispuesto en el Anexo I de este Decreto. Dichos programas deberán vincularse a servicios y programas estructurales de carácter básico, con los que deberán coordinarse, y tendrán que ser autorizados, acreditados e inscritos en el registro 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 Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, implantará, desarrollará y garantizará los servicios estructurales de este nivel funcional.

De conformidad con el artículo 58 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 de Atención de Servicios Sociales y los Centros de Atención Preventiva para Personas Mayores.

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. Servicios, programas y centros

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 sistemática.
- 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 estructurales 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 estructurales:

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

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 violencia de género y machista y de atención a personas con diversidad funcional o discapacidad y específico de personas con enfermedad mental crónica son de competencia local propia y se implantarán y desarrollarán mediante la modalidad de gestión directa.

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, salvo excepciones que deberán estar motivadas.

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

a) La derivación de la intervención a la atención primaria de carácter específico será acordada por la comisión técnica de intervención social de la atención primaria de carácter básico en los casos que haya demanda al respecto por parte del profesional de referencia, el equipo o la persona que ostente la dirección de zona. También resolverá la comisión cuando haya desacuerdo entre la prescripción profesional y la persona usuaria o su representante legal.

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, si bien será acordada de forma conjunta con la comisión de intervención social.

b) 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.

c) 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.

d) Las personas profesionales de la atención primaria de carácter específico reelaborarán el PPIS de la persona usuaria en colaboración con 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.

e) La reelaboración del PPIS exigirá revisar sus objetivos y acordar sus estrategias de intervención, por lo que las persona 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.

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) 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.

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

7. 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 servicios, programas o centros.

8. Las personas usuarias de los centros residenciales de la atención secundaria podrán ser beneficiarias de prestaciones complementarias provistas por servicios, programas o centros de atención primaria de carácter específico, 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 66. *Implantación territorial de los servicios estructurales 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 estructurales 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 34/2021, de regulación del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, 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 67. *Coordinación de los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico*

1. La dirección, gestión y coordinación técnica de los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico del área se realizará conforme a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 34/2021, de regulación del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana

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 68. *Centros de atención primaria de carácter específico*

Son centros de atención primaria de carácter específico:

- a) *Centros diurnos de carácter preventivo y/o ambulatorio*: Centros de Atención Temprana, Puntos de Encuentro Familiar, Centros Mujer 24 horas/14 horas/itinerante (rural), Centros de Recuperación e Inserción Sociolaboral, Centros de Rehabilitación, Autonomía Personal y Participación Social.
- b) *Centros de día*: Centros de Día de Apoyo Convivencial y Educativo, Centros de Día para Mayores Dependientes, Centros de Día de para personas con Diversidad Funcional o discapacidad, Centros de Día para Personas con Enfermedad Mental, Centros Ocupacionales y Centros de Día de Inserción Sociolaboral.
- c) *Centros nocturnos*: AFTER y Albergues.
- d) *Centros residenciales de carácter convivencial*: Viviendas sin apoyo/inespecíficas; 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 enfermedad mental ¿y para personas con discapacidad física?; 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 enfermedad mental.

Artículo 69. *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 estructurales 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 70. *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; 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 primaria de carácter específico o secundaria, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 41 del presente Decreto.

TÍTULO III DE LA ATENCIÓN SECUNDARIA

CAPÍTULO I La atención secundaria

Artículo 71. *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 alejar 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 protector, 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 72. *Objetivos de la intervención en la atención secundaria*

Son objetivos de la intervención en la atención secundaria:

a) 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 y sociales, facilitando cualquier tipo de rehabilitación y, en su caso, atención sociosanitaria.

b) Propiciar el mayor grado de vida independiente, manteniendo, rehabilitando y promocionando las capacidades personales, así como su autonomía y desarrollo personal.

c) 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.

d) 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.

e) 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 73. *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 a 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 74. 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 Ley de la Ley 3/2019. De acuerdo con ello:

a) Ambos niveles son permeables, en función del proceso vital de la persona y de su PPIS. Sus prestaciones y servicios podrán ser complementarios.

b) 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.

c) 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.

Artículo 75. 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:

a) Valoración y diagnóstico especializado de la situación de la persona usuaria, en colaboración con la atención primaria.

b) 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.

c) Actualización de la historia social única de la persona usuaria.

d) Provisión a la persona usuaria de una atención residencial integral.

e) Coordinación con la atención primaria mediante el contacto regular con la persona profesional de referencia.

f) 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 76. *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, que no podrán tener más de ocho plazas, o más de diez cuando se trate de personas usuarias adultas con hijos a cargo.
 - b) Las residencias, que no podrán tener más de cien plazas.
 - c) Los centros residenciales de carácter singular. Los Centros de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género o machista no podrá tener más de quince plazas. Las Residencias de Recepción de niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección no podrán tener más de 30 plazas.
 - d) Los centros especiales: centros de tipología mixta, centros complementarios y viviendas colaborativas.
3. Son centros residenciales de carácter convivencial las Vivienda Tuteladas de Intervención para mujeres víctimas de violencia de género y machista, de trata y prostitución, y de especial vulnerabilidad y los Hogares de Acogimiento General para Niños, Niñas y Adolescentes (modalidad 0-6 años y modalidad 7-18 años).
4. Son residencias las Residencias de Acogimiento General para Niños, Niñas y Adolescentes, las Residencias de Acogimiento Específicas para Niños, Niñas y Adolescentes con Problemas de Conducta, Residencias Socioeducativas para Adolescentes y Jóvenes, Residencias para Personas con Enfermedad Mental, Residencias para Personas con Diversidad Funcional o Discapacidad Intelectual, Residencias para Personas con Diversidad Funcional o Discapacidad Física u Orgánica, Residencias para Personas Mayores y Centro de Recuperación Integral para Mujeres Víctimas de Violencia de Género y Machista.
5. Son centros residenciales de carácter singular los Centros de Recepción de Niños, Niñas y Adolescentes y Centros de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género o Machista.
6. La definición de cada uno de estos centros y la determinación de sus funciones y prestaciones están se desarrollan en el Anexo III de este Decreto.

Artículo 77. *Creación de centros de atención secundaria*

1. Las entidades públicas y privadas, de iniciativa social o mercantil, podrán promover la creación 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 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 la presente norma.

Artículo 78. *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, cuyo ámbito es la dirección territorial.

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 34/2021, de regulación del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Artículo 79. *Coordinación de los centros de atención secundaria*

La dirección y coordinación de los centros de atención secundaria corresponde a las Direcciones Territoriales correspondientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, a través de la figura del supervisor o supervisora del departamento, que 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 80. *Formas de acceso de 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 81. *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 equipo profesional 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 equipo profesional 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.

3. La comisión de intervención social, a propuesta de 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.

La asignación de dicha plaza será acordada por una comisión de ámbito departamental que será convocada por la persona supervisora del departamento, a la que corresponderá, asimismo, la coordinación, supervisión y seguimiento de las actuaciones relativas al proceso de derivación. En ausencia de plazas disponibles en el departamento adecuadas al caso y al perfil de usuario, la asignación se llevará a cabo por la Dirección Territorial correspondiente. A este respecto, las Direcciones Territoriales serán responsables de la coordinación de estas asignaciones, en función de la disponibilidad de recursos.

La persona profesional de referencia será la responsable del seguimiento de las actuaciones de atención secundaria mientras la persona usuaria esté siendo atendida en este nivel. 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:

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

Artículo 82. Acceso directo a la atención secundaria

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 78 de este Decreto, el acceso a un centro residencial de servicios sociales de atención secundaria podrá realizarse a solicitud de la persona usuaria, tramitada por ésta o por su familia de manera directa con la entidad responsable del centro.

2. 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 83. 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 presunción de necesidad de medidas judiciales de apoyo. Estos casos pueden incluir la actuación instrumental de la policía que puede intervenir ante una situación de urgencia.

Artículo 84. 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 71 de este Decreto. 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:

- a) 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.
- b) Iniciar o actualizar la historia social única.
- c) 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.

- d) 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 SERVICIOS, PROGRAMAS Y CENTROS

CAPÍTULO I

De las condiciones generales de los servicios, programas y centros

Artículo 85. Ubicación e identificación

1. Ubicación y condiciones urbanísticas. Los servicios, programas y centros 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 o religioso, con el fin de favorecer su inclusión social.

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.

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 servicio, programa o centro.

Artículo 86. Funcionalidad básica

1. Los servicios, programas y centros de servicios sociales, tanto públicos como privados, 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.
- b) Mantener una coordinación con los servicios, programas y centros 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 servicio o centro, así como con los puestos de trabajo concretos que se desempeñen.
- g) Disponer del personal y de las categorías laborales que se establezca en las ratios globales y sectoriales estipuladas en las fichas concretas del servicio o centro que se relacionan en los Anexos I, II y III 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 el objeto y objetivos del centro, y tendrán que respetarse las ratios

mínimas de cada turno, 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 servicios, programas y centros a los Convenios Colectivos aplicables a cada ámbito de actuación.

i) Procurar que al menos el 60% del personal que trabaje en el servicio, programa o centro, ya sea en plantilla propia o en servicios externos equivalentes, esté contratado en régimen laboral fijo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 3/2019, en relación con el artículo 57 del Decreto 59/2019. El cálculo de dicho porcentaje se realizará computando el personal en plantilla del servicio, programa o centro externo y excluyendo el personal contratado para cubrir vacaciones, permisos y/o bajas por incapacidad temporal.

3. Todos los servicios, programas y centros 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 34/2021 de 26 de febrero, de regulación del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Artículo 87. *Documentación de servicios y centros*

Los servicios, programas y centros 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 servicio, programa y centro de que se trate.

CAPÍTULO II

Condiciones materiales y funcionales de los servicios y programas

Artículo 88. *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. Estarán ubicados en planta baja, aunque podrán ocupar también 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 la planta distinta a la de entrada accesible tenga zonas de uso público se dispondrá de un ascensor o rampa accesible que comunique ambas plantas.

Las puertas en la entrada principal y en las zonas de uso público serán al menos de una hoja de 92,5 cm de ancho.

Los pasillos tendrán una anchura libre de paso $\geq 1,20$ m, siendo admisibles estrechamientos puntuales de anchura $\geq 1,00$ m y de una longitud $\leq 0,50$ m, y con separación $\geq 0,65$ m a huecos de paso o a cambios de dirección.

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 cumplirán con las exigencias

básicas de seguridad contra incendios y de utilización recogidas en la normativa vigente para uso administrativo.

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. Dispondrán al menos de las siguientes dependencias: zona de recepción, un despacho polivalente, sala común y un aseo accesible.

4. *Climatización y calefacción.* Los espacios físicos destinados a la prestación de servicios y programas 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 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 por medio de redes cableadas e inalámbricas.

Artículo 89. *Condiciones funcionales de los servicios y programas*

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

2. Los programas complementarios 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 estructural 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.

Artículos 90. *Condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos*

Las condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos de los servicios y programas serán las previstas en el Anexo VII de este Decreto.

CAPÍTULO III

Condiciones materiales y funcionales de los centros

Artículo 91. *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, éstos 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 las instalaciones, disponer 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.
- 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 catering y de los permisos exigidos por otras Administraciones para el resto de las instalaciones.

3. La decoración proporcionará un entorno cálido, 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.

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

Artículo 92. 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 disponga lo contrario. En los centros diurnos en los que se admita la distribución en dos plantas, baja y primera, la superficie de la planta baja será como mínimo del 50% de la superficie total. En los centros residenciales, la planta baja pertenecerá al centro, siempre que éste se ubique sobre la misma.
- d) En el supuesto de que se permitan centros en altura, la cota máxima destinada a personas usuarias será de 15 metros, equivalente a cinco plantas, incluida la planta baja 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 integración social. Los espacios con funciones semejantes se agruparán, evitando distribuciones que produzcan confusión y desorientación.
- f) En todos aquellos centros donde se atiendan a niños y niñas de hasta 10 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.
 - 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.
- g) A excepción de los centros residenciales de carácter convivencial, las residencias, incluidos los centros residenciales de carácter singular de nueva creación, dispondrán de un espacio abierto exterior, patio, terraza, jardín, paseo, entre otros, de al menos 3 m² útiles por cada persona usuaria del centro, equipado adecuadamente para el uso y esparcimiento de las personas residentes.

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.

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.

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 metros, medida verticalmente entre el suelo y el techo de las estancias. Se admite una altura libre mínima de 2,30 m en baños 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 m² de superficie útil, a excepción de pasillos, repartidores, vestíbulos y servicios.

b) Agua para consumo humano y A.C.S.

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, oficinas 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 con cobertura completa por medio de redes cableadas e inalámbricas.

g) Conectividad

En aquellos centros en los que residan personas usuarias que necesiten elementos para asumir las tareas diarias y ayudarles a conservar su independencia, se dispondrá 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.

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 ese consumo proceda de fuentes de energía renovables. Estos edificios dispondrán de la correspondiente Calificación de la eficiencia energética de acuerdo con el Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética, o norma que lo sustituya.

Artículo 93. *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.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única

1. Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este decreto.
2. En particular, a la entrada en vigor de este 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 enfermedad mental crónica.
 - 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 núm. 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.
 - 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 núm. 5174 de 11/01/2006)

I) 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.

II) 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.

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 54.1.2.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 servicio,

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.

Título I

Segunda. 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.

Tercera. Entrada en vigor

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

ANEXOS

Anexo I. *Servicios y centros del nivel de atención de primaria Básica (fichas)*

Anexo II. *Servicios y centros del nivel de atención de primaria Específica (fichas)*

Anexo III. *Servicios y centros del nivel de atención secundaria (fichas)*

Anexo IV. *Tabla de correspondencias entre prestaciones SAAD y SPVSS*

Anexo V. *Estructura organizativa mínima, consejo de centro y esquema RRI para centros*

Anexo VI. *Documentación: general (para todo tipo de centros) y específica (educativos, terapéuticos, rehabilitación física y asistenciales. Art 55.3.a.b Decreto 59)*

Anexo VII. *Condiciones y características de los espacios, las instalaciones y los elementos*

Anexo VIII. *Mobiliario y equipamiento*