

Decreto xx/2025, de xx de xxx, del Consell, por el que se regula la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana, 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

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito subjetivo

Artículo 3. Obligaciones

Artículo 4. Definiciones

CAPÍTULO II. Derechos y deberes de las personas usuarias, sus familiares y allegadas

Artículo 5. Garantía de los derechos de las personas usuarias

Artículo 6. Cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interno

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

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

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

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

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

Artículo 12. Normas generales de la prestación de los servicios

Artículo 13. Condiciones para la contratación de servicios con personas usuarias

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

Artículo 14. Participación: aspectos generales

Artículo 15. Participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de atención primaria

Artículo 16. Participación en el ámbito de los centros de atención secundaria

Artículo 17. Sugerencias, quejas y agradecimientos

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

TÍTULO I. SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I. Servicios sociales valencianos y Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 19. Servicios sociales valencianos

Artículo 20. Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 21. Servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

CAPÍTULO II. Estructura del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 22. Estructura competencial

Artículo 23. Titularidad de los centros, servicios y programas

Artículo 24. Plazas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 25. Gestión de centros, servicios y programas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

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

Artículo 27. Estructura territorial

Artículo 28. Coordinación, colaboración y cooperación entre Administraciones Públicas

Artículo 29. Coordinación, colaboración y cooperación entre las Administraciones Públicas y la iniciativa privada

Artículo 30. Adscripción de centros, servicios y programas a niveles y demarcaciones territoriales

CAPÍTULO III. Principios transversales y metodológicos

Artículo 31. Principios transversales de la red de centros, servicios y programas de los servicios

sociales valencianos

Artículo 32. Principios metodológicos de la intervención

CAPÍTULO IV. Centros, servicios y programas de servicios sociales

Sección primera. Clasificación y tipos de centros, servicios y programas

Artículo 33. Clasificación de centros, servicios y programas

Artículo 34. Tipos de servicios

Artículo 35. Tipos de programas

Artículo 36. Tipos de centros

Sección segunda. Centros de atención diurna

Artículo 37. Centros de atención diurna

Artículo 38. Modalidades de plaza en centros de atención diurna

Artículo 39. Obtención de plaza en centro de día

Sección tercera. Centros nocturnos

Artículo 40. Centros nocturnos

Sección cuarta. Centros residenciales

Artículo 41. Centros residenciales

Artículo 42. Modalidades de viviendas

Sección quinta. Centros residenciales de características especiales

Artículo 43. Centros de servicios sociales de carácter sociosanitario

Artículo 44. Centros de servicios sociales de carácter socioeducativo

Artículo 45. Centros de servicios sociales de carácter complementario

Artículo 46. Centros con servicios deslocalizados

Artículo 47. Centros de servicios sociales de tipología mixta

Artículo 48. Centros de carácter experimental o innovador

TÍTULO II. ATENCIÓN PRIMARIA

CAPÍTULO I. Atención primaria. Generalidades

Artículo 49. Atención primaria

Artículo 50. Articulación y coordinación de la intervención social en los dos niveles de actuación de la atención primaria

CAPÍTULO II. Atención primaria de carácter básico. Centros, servicios y programas

Artículo 51. Atención primaria básica de carácter básico

Artículo 52. Servicios de atención primaria de carácter básico

Artículo 53. Programas en la atención primaria de carácter básico

Artículo 54. Implantación territorial de los servicios de atención primaria básica

Artículo 55. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter básico

Artículo 56. Comisiones de coordinación técnica

Artículo 57. Centros de atención primaria de carácter básico

CAPÍTULO III. Atención primaria de carácter específico. Centros, servicios y programas

Artículo 58. Atención primaria de carácter específico

Artículo 59. Servicios de atención primaria de carácter específico

Artículo 60. Articulación de la unidad sistémica desde la atención primaria específica

Artículo 61. Implantación territorial de los servicios de atención primaria de carácter específico

Artículo 62. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter específico

Artículo 63. Creación de programas y centros de iniciativa pública y privada en la atención primaria de carácter específico

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

Artículo 64. Servicios del Sistema para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

TÍTULO III. ATENCIÓN SECUNDARIA

CAPÍTULO I. Atención secundaria

Artículo 65. Atención secundaria

Artículo 66. Objetivos de la intervención en atención secundaria

Artículo 67. Características de la atención secundaria

Artículo 68. Coordinación de la atención secundaria, complementariedad y colaboración entre niveles de atención

Artículo 69. Funciones de la atención secundaria

CAPÍTULO II. Centros de servicios sociales de atención secundaria

Artículo 70. Centros de servicios sociales de atención secundaria

Artículo 71. Creación de centros de atención secundaria

Artículo 72. Implantación territorial de los centros de atención secundaria

Artículo 73. Coordinación de los centros de atención secundaria

CAPÍTULO III. Acceso a la atención secundaria

Artículo 74. Formas de acceso a la atención secundaria

Artículo 75. Acceso a la atención secundaria por derivación de la atención primaria

Artículo 76. Acceso directo a la atención secundaria por razones de urgencia o necesidad

Artículo 77. Acceso por orden judicial

Artículo 78. Obligaciones de los centros de atención secundaria

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

CAPÍTULO I. Condiciones generales de los centros, servicios y programas

Artículo 79. Ubicación e identificación

Artículo 80. Funcionalidad básica

Artículo 81. Plantillas de personal de los centros

Artículo 82. Documentación de centros, servicios y programas

CAPÍTULO II. Condiciones materiales y funcionales de los centros, servicios y programas

Artículo 83. Condiciones materiales de los servicios y programas

Artículo 84. Condiciones funcionales de los servicios y programas

Artículo 85. Condiciones generales y materiales de los centros

DISPOSICIONES ADICIONALES.

Disposición adicional primera. Acreditación servicios de los SAAD

Disposición adicional segunda. Condiciones de acceso e inclusión de personas usuarias con discapacidad a centros y programas de atención primaria de carácter básico en zonas rurales con riesgo de despoblación

Disposición adicional tercera. Autorización excepcional de viviendas

Disposición adicional cuarta. Personal sanitario

Disposición adicional quinta. Plazas excepcionales en centros de acogida temporales para personas en situación de sin hogar, en centros residenciales de infancia y adolescencia, y en centros de atención diurna y residenciales de atención a personas con discapacidad y problemas graves de salud mental

Disposición adicional sexta. Incidencia presupuestaria

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera. Centros autorizados

Disposición transitoria segunda. Centros con procedimiento de autorización en trámite

Disposición transitoria tercera. Autorización de centros públicos de atención primaria básica

Disposición transitoria cuarta. Adaptación de los centros no gestionados directamente por la Generalitat

Disposición transitoria quinta. Centros ocupacionales

Disposición transitoria sexta. Centros de atención temporal a emergencias sociales

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición derogatoria única

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Desarrollo normativo

Disposición final segunda. Entrada en vigor

ANEXO

Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico, de carácter específico y de atención secundaria

PREÁMBULO

I

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

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 abordar la actualización del actual marco regulador de los centros, servicios y programas de servicios sociales. Esta tarea es necesaria, por cuanto la vigente regulación de la tipología de los servicios y centros de servicios sociales, incluyendo la referida a sus condiciones materiales y funcionales, desarrollada a través del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, Decreto 27/2023), de una parte, ya ha sido normativamente revisada, y, de otra, ha sido objeto de numerosas sugerencias y propuestas de modificación, procedentes, internamente, de los diferentes órganos directivos de la propia Conselleria competente en materia de servicios sociales, y, externamente, de los diferentes agentes de interés en el ámbito de los centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Efectivamente, el Decreto 27/2023 ya fue revisado a través de, por un lado, una Corrección de errores del Decreto 27/2023, publicada en el DOGV de fecha 14 de julio de 2023; por otro, mediante el Decreto 51/2024, de 29 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que modificó sus disposiciones transitorias primera, cuarta, séptima, novena, decimonovena y vigesimotercera; y, por último, a través del artículo 87 de la Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de simplificación administrativa, que modificó los artículos 25 y 87, así como la Disposición Transitoria Novena del referido Decreto 27/2023.

La entrada en vigor de la Ley 3/2019 introdujo cambios sustantivos en el modelo de organización y gestión del sistema de servicios sociales y requiere de un importante despliegue normativo de desarrollo que posibilite su correcta implantación y su efectiva consolidación. Así, ya se han producido importantes avances en esta dirección con la publicación y entrada en vigor, entre otros, del Decreto 59/2019, de 22 de abril, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, una norma que regula los instrumentos básicos de intervención administrativa como son el registro, la autorización y la acreditación de centros, servicios y programas; del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, que regula, entre otras cuestiones, la colaboración financiera entre la Generalitat y las entidades locales mediante el instrumento del contrato programa para garantizar la provisión de los servicios sociales de atención primaria, o del Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.

No obstante, estas importantes normas resultarían incompletas e insuficientes sin el desarrollo de la normativa prevista en la Ley 3/2019, como es, entre otra, la regulación de la cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS), la regulación de los espacios vulnerables, la regulación de las urgencias sociales y las emergencias sociales y sociosanitarias, y la necesaria regulación de la tipología de centros, servicios y programas y sus requisitos materiales y funcionales, así como su ordenación dentro del SPVSS, cuya revisión aquí se aborda.

Por todo ello, el presente Decreto responde a las necesidades anteriormente expuestas y forma parte del cuerpo normativo de desarrollo de la Ley 3/2019, tal y como viene determinado en su artículo 59.

Añadido a lo anterior, 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 vital de vejez y con ello de situaciones 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 un cambio en la perspectiva metodológica de los centros, servicios y programas de servicios sociales, así como 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 todo el resto de sistemas de bienestar social, muy especialmente con el sanitario.

II

La Ley 3/2019 recupera el enfoque de los servicios sociales como sistema estructurado en dos niveles de atención mutuamente complementarios y de carácter continuo, donde las personas sean atendidas de manera integral a lo largo de su vida y en función de las demandas concretas que en cada momento planteen, orientados a una intervención social que capacite a las personas en la gestión de sus asuntos y las mantenga en sus contextos vitales y comunitarios: un nivel de atención primaria (a su vez subdividido en dos niveles de actuación, uno de carácter básico y otro de carácter específico), donde todas las prestaciones que en él se proveen están dirigidas a reforzar o rehabilitar la autonomía personal y social de las personas y de las unidades de convivencia, y un nivel de atención secundaria en el que sus prestaciones están focalizadas fundamentalmente en facilitar los apoyos necesarios para atender las situaciones que requieren de una intervención especializada, integral y sostenida en el tiempo. Este enfoque supone, entre otras cuestiones, que la caracterización y ordenación de los centros, servicios y programas de servicios sociales se ha de hacer en función, básicamente, de los niveles de atención, y, dentro de estos, cada grupo vulnerable susceptible de intervención las adaptará a sus características específicas.

Este modelo, con los niveles de atención como eje esencial de la planificación y ordenación de los centros, servicios y programas, se complementa con la intención de la Ley 3/2019 de dar relevancia al nivel de la atención primaria, pues es en él 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, equiparando en importancia los centros, servicios y programas de servicios sociales que operan en el nivel de la atención primaria y aquellos que operan en la atención secundaria. Por ello, en el desarrollo normativo de la Ley 3/2019 se equiparán en importancia los centros, servicios y programas de servicios sociales que operan en el nivel de la atención primaria y aquellos que operan en la atención secundaria.

Por otro lado, el desarrollo normativo de la Ley 3/2019 no precisa únicamente de una mera definición, determinación y caracterización de los centros, servicios y programas, 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. Por ello, junto a las concreciones que se establecen sobre las tipologías de los centros, servicios y programas, se hace necesario establecer principios y reglas que articulen y vertebran éstos, coadyuvando a configurar de forma más precisa los niveles de atención y las demarcaciones territoriales.

III

El presente Decreto implica la ordenación de prestaciones y la definición de todos los tipos de centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana existentes hasta el momento, así como de los que se puedan crear en un futuro, regulando sus características y principios comunes, así como las características básicas específicas de cada tipología de servicio y centro.

Igualmente, el presente Decreto integra los servicios y centros de servicios sociales establecidos en las diferentes leyes y normativa de desarrollo que regulan las prestaciones del sistema de servicios sociales en la Comunitat Valenciana, tales como la Ley 9/2018, de 24 de

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

La extensión y complejidad del ámbito a regular, así como la exigencia de rigor técnico y seguridad jurídica, aconsejan que el presente Decreto desarrollare su contenido a través de tres órdenes de desarrollo que aborden, complementaria y sinérgicamente, el contenido específico en las siguientes materias: Programas funcionales y condiciones y características de los materiales, espacios e instalaciones de los centros de servicios sociales; Plantillas y ratios de personal, titulaciones de profesionales, estructura organizativa y sistemas de participación en los centros y programas de servicios sociales, y Documentación en programas y centros de servicios sociales (registros, protocolos,...).

IV

El presente Decreto se estructura en un título preliminar, cuatro títulos con sus respectivos capítulos, seis disposiciones adicionales, seis disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y un anexo.

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

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

Los títulos II y III regulan el funcionamiento general de los centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico y específico, y de la atención secundaria, respectivamente. Se destaca la importancia de los equipos profesionales de la atención primaria básica, verdadero núcleo de intervención del sistema, garantes de la continuidad y coherencia de los planes de intervención. Y se subraya el carácter instrumental de la atención primaria de carácter específico, y su subordinación a los objetivos de la atención primaria básica. Por lo que se refiere a la atención secundaria, se aborda la necesidad de orientar su actuación hacia la conservación o la rehabilitación de las capacidades de las personas usuarias, con el fin de favorecer su retorno a los entornos familiares o convivenciales de procedencia, o la consecución del mayor grado de autonomía posible en el contexto

residencial. Y se regulan las formas de acceso, estableciendo el procedimiento a seguir para que este no suponga el cese de la intervención de la atención primaria, que deberá adoptar, bien al contrario, una serie de medidas adicionales orientadas a preservar la unidad de acción y procurar la consecución de los objetivos previstos en los planes personalizados de intervención social.

El título IV regula las características generales que deben reunir todos los centros, servicios y programas de servicios sociales, tanto en lo que se refiere a las condiciones materiales como a su funcionamiento. Se adoptan una serie de medidas orientadas a procurar que estos centros, servicios y programas no sean considerados en ningún caso unidades organizativas aisladas, sino parte de un sistema organizado y articulado.

Las disposiciones adicionales regulan, respectivamente, la acreditación de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), las condiciones de acceso e inclusión de personas usuarias con discapacidad a centros y programas de atención primaria de carácter básico en zonas rurales con riesgo de despoblamiento, las condiciones del personal sanitario en centros de servicios sociales, las plazas excepcionales en centros de acogida temporales para personas en situación de sin hogar, en centros residenciales de infancia y adolescencia, y en centros de atención diurna y residenciales de atención a personas con discapacidad y problemas graves de salud mental y, por último, la incidencia presupuestaria.

Las disposiciones transitorias determinan las condiciones de adaptación de las diferentes casuísticas de los centros autorizados al presente Decreto, la actualización de los centros ocupacionales y la habilitación temporal de espacios y centros como Centros de Atención Temporal a Emergencias sociales (CATE) ante situaciones de emergencia social.

Para desarrollar el presente Decreto se incorpora un anexo dedicado a regular la conceptualización y características básicas de las diferentes tipologías de centros, servicios y programas de servicios sociales. En su primera parte, los de atención primaria de carácter básico; en su segunda, los de atención primaria de carácter específico y, en su tercera, los de atención secundaria.

V

El presente Decreto se adecua a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. En el procedimiento de elaboración de esta norma se ha garantizado la eficacia, eficiencia y seguridad jurídica, ya que es coherente con el marco jurídico vigente, siendo una iniciativa normativa que cumple con el principio de proporcionalidad conteniendo la regulación imprescindible para desarrollar la citada Ley 3/2019, de manera que se complete y concrete su contenido, dotándolo de aplicabilidad en la práctica, así como de coherencia al desarrollo normativo de la misma, mediante las clarificaciones, adaptaciones y adecuaciones necesarias de las normas reglamentarias aprobadas tras su entrada en vigor, que ahora se modifican. Asimismo, se ha dado cumplimiento al principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en el trámite de información pública y audiencia a las personas interesadas, ya que se han observado todos los trámites que regulan, tanto la normativa en materia de procedimiento administrativo común, como el Decreto sobre la forma, estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat, y, en particular, la normativa en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, respetando en igual medida la normativa propia sobre protección de datos de carácter personal. Esta disposición está incluida en el Plan Normativo de la Administración de la Generalitat de 2025.

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

En consecuencia, a propuesta de la vicepresidenta primera y consellera de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, de conformidad con el artículo 28.c de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, conforme con el Consell Jurídic Consultiu, previa deliberación del Consell, en la reunión dede de 2025.

DECRETO

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

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

- a) La ordenación de los centros, servicios y programas de servicios sociales dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS).
- b) La tipología y descripción de los centros, servicios y programas de servicios sociales valencianos para la provisión de las prestaciones.
- c) Las condiciones materiales y funcionales básicas de los centros, servicios y programas de los servicios sociales valencianos.

Artículo 2. Ámbito subjetivo

De acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2019, el presente Decreto se aplicará:

- a) A los centros, servicios y programas de servicios sociales integrados en el SPVSS provistos mediante cualquiera de las formas de gestión previstas en el artículo 34 de dicha ley.
- b) A los centros, servicios y programas de servicios sociales prestados por las entidades de titularidad privada de iniciativa social o mercantil, y por personas físicas que actúan en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, no integradas en el SPVSS.

Artículo 3. Obligaciones

1. Cualquier centro, servicio y programa de titularidad pública o privada requerirá para su funcionamiento, bien ser previamente autorizado, bien haber presentado la correspondiente declaración responsable, conforme a lo establecido en el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales (en adelante Decreto 59/2019), y en el presente Decreto.

2. Los centros, servicios y programas de las entidades de titularidad privada y de titularidad pública no autonómica deberán estar acreditados en la forma prevista en el Decreto 59/2019 para poder formar parte del SPVSS.

3. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana están obligados al cumplimiento de las normas dictadas por la conselleria competente en materia de servicios sociales en el ejercicio de sus potestades de ordenación y planificación estratégica del sistema.

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

Artículo 4. Definiciones

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

1. *Carta de servicios de un centro o programa*: documentos a través de los cuales los centros y programas informan a las personas usuarias sobre los servicios concretos que tienen encomendados, las condiciones en las que se prestan y los compromisos de calidad.
2. *Centro social de atención primaria*: unidad organizativa de carácter físico y funcional dotada de una infraestructura material, con ubicación autónoma e identificable, donde se proveen servicios de atención primaria de carácter básico o específico de manera integral y sostenida en el tiempo.
3. *Director/a del centro o programa*: persona designada formalmente por la persona legalmente responsable de la entidad titular del centro o programa para ejercer su dirección.
4. *Derivación y adjudicación*: la derivación es el acto por el que se formula una propuesta de acceso a un programa o un centro; se entiende por adjudicación el procedimiento por el que se materializa el acceso mediante una resolución administrativa del órgano competente.

5. *Equipo de Intervención Social (en adelante, EIS)*: estará formado por personas con titulación universitaria en las disciplinas o las áreas de conocimiento de trabajo social, educación social, psicología y/o pedagogía o psicopedagogía, además de por personas con formación profesional en integración social.
Los EIS podrán incorporar otras figuras profesionales con titulación universitaria en otras disciplinas o áreas de conocimiento procedentes del ámbito de las ciencias sociales y de la salud entre otras. Igualmente, podrán incorporar a personas con formación profesional en el ámbito de servicios socioculturales y a la comunidad.
6. *Emergencia social*: accidentes, catástrofes o estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidos e inesperados, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, de protección civil y de gestión de las emergencias que sea aplicable.
7. *Familiar de persona usuaria*: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación de parentesco.
8. *Historia Social Única (HSU)*: conjunto de la información obtenida en los procesos de intervención social en los niveles de atención primaria y de atención secundaria, del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, de cada persona usuaria y de las personas con quienes convive, con el objeto de conseguir la máxima integración posible de la documentación social. En ella se reúnen los datos de la persona usuaria y de su unidad familiar o de convivencia a lo largo de las diferentes etapas de su ciclo vital. Incluye datos personales y familiares, sociales, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos, así como otros datos necesarios y significativos de su situación.
9. *Mediación comunicativa en lengua de signos*: intervenciones para personas sordas, sordociegas y con discapacidad auditiva, que sean usuarias de la lengua de signos o con dificultades de comunicación, lenguaje y habla.
10. *Medios de apoyo a la comunicación oral*: códigos y medios de comunicación, así como los recursos tecnológicos y ayudas técnicas usados por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que favorecen el acceso a la expresión verbal y escrita de la lengua oral facilitando una comunicación con el entorno más plena.
11. *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.
12. *Persona allegada de persona usuaria*: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación de amistad o vecindad, con la que manifiesta libremente su voluntad de mantener relación o comunicación, o de la que requiere su apoyo y asistencia.
13. *Persona que presta apoyo a una persona usuaria*: persona física o jurídica que, de conformidad con lo establecido en el Código Civil, actúa como apoyo de una persona usuaria mayor de edad con discapacidad.
14. *Persona usuaria*: persona que adquiere, de manera formal y probada, la condición de destinataria de una prestación social.
15. *Plan de Atención Individual (PAI)*: instrumento que desarrolla y concreta el objetivo general de cada necesidad social básica establecido en el PPIS de la persona usuaria, a través de los objetivos específicos, los objetivos operativos y las intervenciones concretas que serán diferentes en función de la necesidad social, el nivel de atención y la prescripción realizada.
Los planes de intervención que de forma específica se establecen en la normativa sectorial reguladora de los servicios sociales se entenderán equiparados a los PAI. En concreto, se equiparán a los PAI los siguientes instrumentos técnicos:
 - El programa individual de atención (PIA), regulado en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que atiende la necesidad social básica de autonomía y atención a la dependencia desde la atención primaria básica.
 - El programa individual de atención temprana (PIAT) recogido en la Instrucción 3/2022, del 29 de julio de 2022 de la Dirección General de Diversidad Funcional y Salud Mental, que atiende la necesidad social básica de autonomía y atención a la dependencia en

centros de desarrollo infantil y atención temprana.

- El proyecto de intervención personal, social y educativo familiar (PISEF), regulado en la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia, que atiende la necesidad social básica de convivencia familiar desde la atención primaria básica.
- El plan de protección regulado en la citada Ley 26/2018, que atiende la necesidad social básica de convivencia social y familiar desde las direcciones territoriales de servicios sociales.
- El programa individualizado de ejecución de las medidas (PIEM), regulado en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de las personas menores de edad, que atiende la necesidad social básica de convivencia social y familiar desde el Programa de medidas judiciales en medio abierto.

Todos los programas y centros de atención primaria y secundaria implementarán planes de atención individual para asegurar la trazabilidad, coherencia y continuidad en la intervención. Serán consensuados con la persona usuaria, o con la persona que ejerza su representación legal o medio de apoyo, e incluirán un compromiso de aceptación de la intervención.

16. *Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS)*: instrumento técnico del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales destinado a planificar la intervención social con las personas usuarias, definido en el artículo 78 de la Ley 3/2019.

El PPIS estará enmarcado dentro de la historia social única y se iniciará siempre en el nivel de atención primaria básica, tal y como establece la Ley 3/2019. El inicio del PPIS conlleva el establecimiento de los objetivos generales de la intervención de todas las necesidades sociales básicas de la persona tras su valoración global. El PPIS desarrollará cada uno de esos objetivos de manera particular para cada una de las necesidades a través de los planes de atención individual.

17. *Prestación social*: actuación desarrollada por las personas profesionales de los servicios sociales valencianos. Las prestaciones sociales propias del SPVSS son aquellas que figuran en el catálogo del artículo 35 y siguientes de la Ley 3/2019, así como las prestaciones del sistema para autonomía personal y atención a la dependencia (en adelante, SAAD) y aquellas otras que puedan ser incorporadas posteriormente mediante decreto del Consell.
18. *Profesional de referencia*: Según establece el artículo 69 de la Ley 3/2019 la persona usuaria tiene derecho a una persona profesional de referencia que le atienda. Hay dos tipos de profesionales de referencia; el profesional de referencia de acceso y el profesional de referencia de la intervención. La trabajadora o trabajador social será la persona profesional de referencia de acceso, mientras que la persona profesional de referencia de intervención será asignada entre las personas profesionales que formen parte del equipo de intervención social, según lo que determina el artículo 64.3 de la Ley 3/2019.
19. *Programa de servicios sociales*: conjunto ordenado, planificado y metodológicamente orientado de actuaciones destinadas a intervenir ante situaciones específicas de necesidad de carácter individual, grupal, familiar o comunitario, con el fin de mejorar las condiciones de vida y reducir el riesgo de vulnerabilidad social, favorecer la inclusión social y garantizar el ejercicio de derechos sociales. A efectos de lo dispuesto en el presente Decreto, los programas de servicios sociales pueden tener la consideración de estructurales o instrumentales. Son programas estructurales aquellos que proveen de una o más prestaciones básicas del catálogo. Son programas instrumentales aquellos que complementan las prestaciones de los estructurales.
20. *Servicio en materia de servicios sociales*: unidad organizativa y funcional que despliega, desarrolla y provee de manera regular prestaciones o actividades de servicios sociales organizadas técnicamente a través de centros o programas. A los efectos exclusivos de lo dispuesto en el presente Decreto, son servicios en materia de servicios sociales aquellos cuyo objeto y adscripción funcional vienen determinados por el artículo 18 de la Ley 3/2019. Se distinguen los servicios de atención primaria de carácter básico y los servicios de atención primaria de carácter específico.
21. *Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC)*: formas de expresión diferentes del lenguaje hablado que tienen como objetivo aumentar el nivel de expresión

(aumentativo) y/o compensar (alternativo) las dificultades de comunicación que presentan algunas personas con discapacidad en esta área, sea esta sensorial, cognitiva, intelectual y/o del desarrollo, y parálisis cerebral, fundamentalmente.

22. *Transporte adaptado*: el realizado en vehículos homologados, especialmente acondicionados para cubrir las necesidades de los usuarios.

23. *Unidad de convivencia*: a los efectos de este Decreto y referido a los centros de servicios sociales, se consideran unidades de convivencia aquellos espacios de convivencia reducidos que pretenden reproducir la estructura, el ambiente y el funcionamiento de un hogar. Permite una mayor intimidad, dentro del centro en los que cohabita un grupo reducido de personas, a quienes se les proporcionan una atención personalizada con los apoyos que precisan y desean para el desarrollo de su vida cotidiana.

Estos espacios se asemejan a un hogar tanto en su arquitectura, decoración y mobiliario, como en las rutinas y horarios que se adaptan a las preferencias y hábitos de las personas que conviven en ellos, favoreciendo su participación, autonomía, comodidad, estimulación, orientación y bienestar.

Están compuestos por un espacio común, que incluye una zona para la preparación de comidas, comedor, sala de estar y sala de actividades para uso de las personas que conforman la unidad de convivencia, sus familiares y personas allegadas, y por las habitaciones de las personas que viven en la unidad.

Estas unidades están delimitadas, identificadas y diferenciadas de otras unidades de convivencia del mismo centro y definen la estructura espacial de los centros residenciales con dimensión y ambiente de hogar. Se identificarán y diferenciarán con claridad los espacios de convivencia de las personas residentes de las zonas de paso u otras zonas comunes. Junto con las personas que conviven, forman parte de la unidad de convivencia el personal de atención directa, que debe tener una permanencia estable dentro de la unidad.

24. *Urgencia social*: situación de carácter excepcional o extraordinario y puntual que requiere una actuación inmediata por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, sin la cual podría producirse un agravamiento o deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona, o en su caso, la unidad de convivencia.

25. *Zona de actividad sociocomunitaria*: áreas de población urbana que disponen de los recursos necesarios para cubrir las necesidades de las personas usuarias de los centros o programas de servicios sociales, de forma que ayuden a llevar una vida independiente y autónoma haciendo uso de los servicios comunitarios de transporte, sanitarios y educativos, entre otros.

CAPÍTULO II

Derechos y deberes de las personas usuarias y sus familiares o personas allegadas

Artículo 5. Garantías de los derechos de las personas usuarias

1. Las personas usuarias de los centros de atención residencial y de atención diurna y nocturna tienen derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar, permanecer y salir del centro o residencia, así como para otorgar o denegar su consentimiento expreso en relación con una determinada intervención, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente para las personas sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, y para las personas menores de edad sujetas a medidas judiciales o de protección. El ejercicio de los derechos reconocidos a los familiares y personas allegadas dependerá, en todo caso, de la voluntad de la persona usuaria, expresada a través de consentimiento informado, del cual deberá dejarse constancia, así como de su revocación, en el expediente individual.

2. En los casos en que la persona usuaria no pueda expresar su voluntad o preferencias, actuará la persona que ostente su representación, conforme a la normativa civil aplicable. En caso de que el equipo técnico del centro o programa considere que la participación, o las visitas, de la persona representante es perjudicial para el bienestar o intereses de aquella, comunicará dicha circunstancia al Ministerio Fiscal, a través, de la dirección del centro o programa, a fin de adoptar las medidas necesarias.

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

las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

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

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

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

7. Los centros y programas de servicios sociales deberán disponer de un reglamento de régimen interno y de unas normas de funcionamiento, respectivamente, que deberán ajustarse a lo que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales, y un apartado relativo a los derechos y obligaciones de las personas usuarias que asegure el respeto a sus derechos fundamentales. El incumplimiento de estas disposiciones por parte de las personas responsables de las entidades titulares de los centros o programas se considerará una vulneración de derechos a todos los efectos.

8. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a la comunicación en lengua de signos, apoyo a la comunicación o el uso de un sistema alternativo de comunicación desde el momento de la recepción de la persona usuaria, durante todo el proceso de intervención social.

Artículo 6. Cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interno

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

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

1. El ingreso en un centro residencial es un acto libre que deberá manifestarse de forma expresa. En caso de internamiento no voluntario en cumplimiento de la resolución de un órgano judicial, se procederá conforme a lo dispuesto en la legislación específica al efecto.

2. Todos los centros residenciales, cualquiera que sea su tipología y titularidad, deberán incluir en su reglamento de régimen interno una referencia a la regulación del procedimiento a seguir para dar cumplimiento a las resoluciones judiciales, personas sujetas a medidas de apoyo o con necesidad de ellas, así como a la forma de proceder en los casos de personas ya ingresadas que requieran de apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica.

3. Si con posterioridad al ingreso en un centro sobreviniese causa que requiera la adopción o revisión de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica a la persona usuaria, la persona responsable del centro deberá comunicarlo a sus familiares y ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dejando constancia de dicha notificación en el expediente de la persona.

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

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

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

1. Las personas familiares y allegadas de las personas usuarias de programas y centros de

servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en las correspondientes normas de funcionamiento o reglamentos de régimen interior, en todo aquello que pudiera afectarles, así como en la normativa vigente que sea de aplicación.

2. El acceso a la información contenida en la historia social única, al plan personalizado de intervención social, así como a cualquier otra información relativa a la persona usuaria, se efectuará siempre cumpliendo lo establecido en la normativa sobre protección de datos, así como a la que regulen de manera específica estos instrumentos técnicos de intervención en el ámbito de los servicios sociales. En todo caso, dicho acceso deberá contar con el consentimiento informado por parte de la persona usuaria y existir un interés legítimo de la persona afectada.

3. Las personas familiares y allegadas de las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a recibir información sobre su situación, siempre que, previa consulta a la persona usuaria, esta lo consienta. No obstante, podrá informarse a las personas que presten apoyo sin contar con el consentimiento de la persona usuaria con discapacidad cuando las circunstancias lo requieran en los términos previstos en la normativa vigente.

4. Las personas familiares y allegadas tendrán derecho a realizar visitas a las personas usuarias residentes en centros de servicios sociales. El régimen de entradas y salidas de personas usuarias en centros residenciales será establecido a través del reglamento de régimen interno del centro. No obstante, las visitas y las salidas de las personas menores de edad tuteladas y/o en guarda por la Generalitat se regirán por lo establecido en la resolución administrativa y/o judicial que lo regule. En el caso de adolescentes y jóvenes que se encuentren cumpliendo una medida judicial de internamiento se estará a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de responsabilidad penal de las personas menores de edad.

5. Las personas residentes pueden recibir visitas de familiares y personas allegadas siempre que lo deseen, debiendo justificarse adecuadamente, por parte de la dirección del centro, las limitaciones a este derecho.

6. Las persona familiares y allegadas podrán acceder a las unidades de convivencia, espacios comunes y habitaciones de personas residentes, con su consentimiento. No deben existir normas que limiten el acceso a dichos espacios, ni limitaciones horarias injustificadas, salvo las relativas al respeto a los horarios de descanso, a la necesidad de espacios para el desarrollo de actividades de otras personas residentes u otras causas justificadas que se establezcan.

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 de la voluntad de estas últimas expresada mediante consentimiento informado y que constará en la historia social única de la persona usuaria. No obstante, cuando se trate de menores de edad o de personas con discapacidad, se tendrá en cuenta la normativa vigente al efecto debiendo, en última instancia, recurrir a la autoridad judicial.

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

3. Para limitar o impedir el ejercicio de alguno de los derechos a sus familiares o personas allegadas por parte de la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales se elaborará un informe motivado por parte del personal de atención directa y se solicitará la autorización judicial correspondiente. Este extremo se producirá cuando se entienda que es contrario a su bienestar, cuando considere que su actitud o su comportamiento afectan negativamente a la prestación del servicio, o cuando den lugar a situaciones de riesgo o incomodidad para otras personas usuarias. Además, deberá hacerse constar en la historia social única y comunicarse expresamente a la persona interesada y, en su caso, al Ministerio Fiscal.

4. Cuando la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales considere que la relación de una persona usuaria con la persona que ejerce el apoyo es perjudicial para su bienestar o sus intereses, deberá comunicar de inmediato esta circunstancia al Ministerio Fiscal y a la autoridad judicial para que se adopten las medidas oportunas.

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

Con el fin de velar por la defensa de los derechos e intereses de las personas usuarias, la persona directora de cada centro residencial público ejercerá la guarda de hecho cuando se trate de personas menores de edad, personas con necesidad informal de apoyo que no hayan expresado su voluntad, o no estén sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las mismas. Igualmente, la ejercerá sobre cualquier otra persona usuaria que presente una circunstancia sobrevenida e imprevista que lo haga necesario, ante la ausencia o imposibilidad de contactar con la persona responsable legal. En todos estos casos se efectuará comunicación a la persona representante legal o que ejerce como medida de apoyo, a la Fiscalía y a la autoridad judicial.

Si se tratara de un centro de titularidad privada, la persona responsable no podrá ser considerada guardadora de hecho. En tal escenario, su actuación solamente tendrá amparo si se trata de uno de los supuestos previstos en el artículo 264 párrafo tercero del Código Civil y se deberá dar conocimiento a la persona representante legal o que ejerce como medida de apoyo, si existiese, a la Fiscalía y a la autoridad judicial.

Artículo 12. Normas generales de la prestación de los servicios

Todos los servicios y programas de servicios sociales dispondrán de unas normas de funcionamiento. Todos los centros dispondrán de un reglamento de régimen interno. En ambos casos regularán las condiciones generales de la provisión de las prestaciones según se establece en la normativa vigente. También, deberán incluir 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 servicios con personas usuarias

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

1. Que el acceso al centro, servicio, programa o ingreso en un centro se efectúa libremente o según las condiciones del artículo 7 del presente Decreto.
 2. Que el centro, servicio y programa se obliga a respetar los derechos de las personas usuarias recogidos en el capítulo II del título I de la Ley 3/2019 y en las normas de funcionamiento del servicio o programa o en el reglamento de régimen interno del centro.
 3. Que la persona usuaria, y en su caso, su representante o guardador de hecho, tienen conocimiento y aceptan las normas de funcionamiento del servicio o programa, o el reglamento de régimen interno del centro.
 4. La persona usuaria tiene derecho a una carta de servicios, según le corresponda en función de su plaza, que en ningún caso resultará restrictiva respecto a lo establecido en la normativa vigente.
 5. El coste total del servicio, del programa o de la plaza, y el sistema para su actualización.
 6. El sistema que se establece para el pago de la prestación que corresponda.
 7. Si se estableciera fianza como garantía, las condiciones y forma de recuperación de la misma.
 8. Se establecerá un periodo de prueba de quince días, durante el cual la persona usuaria podrá renunciar al servicio contratado sin ser objeto de penalización, más allá del coste de los días consumidos.
 9. Las condiciones de reserva del servicio o la plaza, que en el caso de ingreso hospitalario será obligatoria.
 10. Las causas de modificación o extinción del contrato asistencial y los plazos de preaviso en caso de extinción voluntaria del mismo. No procederá preaviso en caso de baja forzosa.
2. Si el contrato asistencial contuviera una cláusula donde se estableciera la obligación de pago del servicio deberá ser notificado a las personas usuarias y familiares.
3. Cuando el contrato asistencial se formalice para la atención de personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las mismas, se identificará la persona que ejerza de curador o curadora que suscriba el contrato y se adjuntará la autorización judicial de internamiento.

4. El contrato asistencial suscrito será incompatible con la formalización entre la entidad y la persona usuaria de cualquier negocio jurídico que tenga por objeto la transferencia de bienes o derechos de la persona usuaria a la entidad como contraprestación de los servicios, con carácter vitalicio o no.

5. Los costes de los servicios incluidos en la carta de servicios no podrán ser facturados independientemente. Los costes de los servicios extraordinarios u opcionales que haya contratado la persona usuaria se facturarán de manera detallada e independientemente de los incluidos en el coste por los servicios ordinarios. Los suplidos se cobrarán aparte, contra entrega de la correspondiente factura.

6. El centro, servicio o programa no podrá prestar servicios no autorizados en la carta, ni servicios autorizados a personas distintas a las usuarias.

7. Si el centro, servicio o programa presta servicios distintos de los previstos en la carta básica incluida en el coste de la plaza, lo hará con personal distinto del exigido.

CAPÍTULO III

Participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de servicios sociales

Artículo 14. Participación: aspectos generales

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

2. Las personas usuarias recibirán la información necesaria para poder ejercer este derecho en un lenguaje accesible y adaptado a su nivel de comprensión.

Artículo 15. Participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de atención primaria

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

2. Todos los programas de servicios sociales dispondrán de normas de funcionamiento y todos los centros de servicios sociales deberán disponer de un reglamento de régimen interno, en los que se establezcan los 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 que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Artículo 16. 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 como cauce de comunicación y participación entre personas usuarias, representantes legales, personas familiares o allegadas y personas profesionales en todas las cuestiones que les afecten. Su composición y funcionamiento deberá ajustarse a lo que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

2. La persona directora del centro podrá introducir particularidades en la composición y funcionamiento del consejo de centro, que impliquen una adaptación con respecto a lo que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales. Estas particularidades para poder ser aplicadas deberán estar debidamente motivadas y ser aprobadas previamente por la dirección general de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Artículo 17. Sugerencias, quejas y agradecimientos

1. La persona usuaria de un centro, servicio o programa de servicios sociales, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas podrán presentar ante la Generalitat sugerencias, quejas y 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.

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

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

1. La participación económica de las personas usuarias del SPVSS en la financiación de las prestaciones será complementaria para aquellos servicios en que el catálogo de prestaciones del SPVSS así lo establezca y se determinará en función de la capacidad económica de la persona usuaria y estará basada 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. Los centros privados estarán obligados a publicitar en su página web, si dispone de la misma, y en todo caso en su tablón de anuncios, el precio de sus plazas, la carta de servicios incluidos en dicho precio, así como el coste de los servicios opcionales no contemplados en el mismo. Dichos extremos deberán constar en el contrato y ser comunicados a la dirección territorial correspondiente en el plazo máximo de un mes.

TÍTULO I. SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I

Servicios sociales valencianos y Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Artículo 19. Servicios sociales valencianos

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

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

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

Artículo 20. 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 por los centros y programas sostenidos con fondos públicos, financiados a través de las formas de provisión de las prestaciones 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, y con carácter general, todos los centros, servicios y programas de servicios sociales, incluidos los de titularidad pública no autonómica, cualquiera que sea su forma de gestión, deberán estar acreditados para poder formar parte del SPVSS.

Artículo 21. 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 Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se integran en la red de servicios del SPVSS.

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

3. De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 39/2006, corresponde a la Generalitat la planificación, ordenación, coordinación y dirección de los servicios del SAAD, 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 en el presente Decreto.

CAPÍTULO II

Estructura del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Artículo 22. Estructura competencial

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

2. Conforme a la Ley 3/2019, es competencia de la Generalitat la provisión y gestión de los servicios de atención diurna y nocturna, de atención ambulatoria y alojamiento alternativo y el de violencia sobre la mujer de la atención primaria de carácter específico. Todo ello sin perjuicio de la delegación de esta competencia que, en su caso, pueda efectuarse en las entidades locales.

3. Es competencia de la Generalitat la provisión y gestión de los servicios de atención secundaria, de conformidad con lo establecido en la Ley 3/2019.

Artículo 23. Titularidad de los centros, servicios y programas

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

Artículo 24. Plazas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. Tienen la consideración de plaza pública las correspondientes a centros, servicios y programas de titularidad pública.

2. Tienen la consideración de plaza del SPVSS las correspondientes a centros, servicios y programas de titularidad de la administración autonómica, de su sector público instrumental, de las entidades locales acogidas al contrato programa, de las entidades privadas de iniciativa social acogidas al concierto social y de las de entidades privadas de iniciativa mercantil contratadas por la Generalitat.

Artículo 25. Gestión de centros, servicios y programas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. Los centros, servicios y programas públicos podrán ser gestionados a través de una de las siguientes modalidades:

- a) Gestión directa.
- b) Acuerdos de acción concertada con entidades privadas de iniciativa social.
- c) Gestión indirecta, de acuerdo con alguna de las fórmulas establecidas en la normativa sobre contratos del sector público.

2. La provisión de las prestaciones en materia de servicios sociales realizada por una administración pública diferente de la titular de la competencia se efectuará a través de cualquiera de las fórmulas de colaboración y cooperación entre Administraciones Públicas previstas en el ordenamiento jurídico.

3. En todo caso, las administraciones públicas proveerán por medio de la modalidad de la gestión directa la prescripción de las prestaciones y la elaboración, el seguimiento y la

evaluación del plan personalizado de intervención social a través de los siguientes servicios de la atención primaria de carácter básico y de la atención primaria de carácter específico:

- Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- Servicio de promoción de la autonomía personal.
- Servicio de inclusión social.
- Servicio de prevención e intervención con las familias.
- Servicio de acción comunitaria.
- Servicio de asesoría técnica específica.
- Servicio de infancia y adolescencia.
- Servicio de atención a las personas con discapacidad y específico de personas con problemas graves de salud mental.

El desarrollo de las funciones de estos servicios corresponderá al personal público al servicio de la administración local para el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguarda de los intereses generales, de acuerdo con lo establecido en la normativa básica. Excepcionalmente, aquellos servicios recogidos en el artículo 18.1 apartado g) y en el 18.2 apartados a) y c) que justifiquen su especial dificultad para acogerse a esta fórmula de provisión, podrán acogerse a cualquiera de las fórmulas de gestión directa desarrolladas por el artículo 85.2.A de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local.

Artículo 26. Niveles de atención y actuación en el sistema

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

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

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

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

- a) Los centros de atención diurna y los centros de atención ambulatoria, al nivel de atención primaria de carácter básico o específico, según sea su objeto.
- b) Los centros nocturnos y las viviendas, al nivel de atención primaria de carácter específico. Excepcionalmente, las viviendas de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer, las viviendas para mujeres víctimas de trata y prostitución, las viviendas de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer en situación de especial vulnerabilidad y los hogares de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes, las cuales se adscriben al nivel de atención secundaria.
- c) 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 definición, objeto y funciones.

Artículo 27. Estructura territorial

1. Los servicios sociales valencianos se organizan territorialmente en tres demarcaciones: zonas básicas, áreas y departamentos. La coordinación territorial se realizará conforme a lo establecido en el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana 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 desarrolla territorialmente en las zonas básicas y en las áreas de servicios sociales:

- a) La atención primaria de carácter básico se implementa en las zonas básicas de servicios sociales. Su competencia corresponde al ámbito municipal.
- b) La atención primaria de carácter específico se implementa en las áreas, que están conformadas por una o varias zonas básicas. Su competencia se comparte entre las entidades locales y la Generalitat.
- 3. La atención secundaria se organiza en los departamentos de servicios sociales. Su competencia corresponde a la Generalitat y podrá ser delegada en entidades locales en los términos previstos en la legislación vigente.

Artículo 28. Coordinación, colaboración y cooperación entre Administraciones Públicas

- 1. Las Administraciones Públicas orientarán sus actuaciones hacia el fortalecimiento de la unidad de acción y cohesión del SPVSS y actuarán entre sí de acuerdo con el deber de colaboración, cooperación, coordinación y lealtad institucional.
- 2. De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 3/2019, se establecerán unos protocolos para los procedimientos que desarrollen las actuaciones de intervención en los centros, servicios y programas en los que participen distintas Administraciones Públicas. Dichos protocolos contemplarán en todo caso la obligación de interconsulta entre las personas profesionales de las distintas Administraciones Públicas implicadas en un determinado procedimiento o intervención.
- 3. Las personas responsables de las distintas Administraciones Públicas instarán a las personas profesionales implicadas en un mismo procedimiento o intervención a coordinarse, colaborar y cooperar en el ejercicio de sus respectivas competencias.
- 4. La conselleria competente en materia de servicios sociales estará obligada a promover la organización de estructuras de coordinación interinstitucional dentro de cada departamento de servicios sociales. Promoviendo, dentro de las áreas de servicios sociales, la elaboración de protocolos para el trabajo en red, entre los distintos sistemas de protección social, tales como salud, educación, ocupación y formación, vivienda y justicia.

Artículo 29. Coordinación y colaboración entre las Administraciones Públicas y la iniciativa privada

- 1. Las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil, tienen la obligación de colaborar y coordinarse territorialmente con las Administraciones Públicas cuando formen parte del SPVSS, quienes, a su vez, promoverán dicha coordinación y colaboración conforme a lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 3/2019 y dentro de las condiciones establecidas en su respectivo contrato o concierto social.
- 2. Las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil podrán colaborar y coordinarse territorialmente con las Administraciones Públicas aun cuando no formen parte del SPVSS.
- 3. Las Administraciones Públicas para elaborar los protocolos previstos en el artículo 28 del presente Decreto, tendrán en cuenta a las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil, en todo aquello que las afecte.

Artículo 30. Adscripción de centros, servicios y programas a niveles y demarcaciones territoriales

- 1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales deben tener un ámbito funcional y territorial de referencia en virtud de criterios generales, si bien pueden ser adscritos a niveles funcionales y demarcaciones territoriales diferentes a los genéricos, en función de las necesidades y de la planificación estratégica autonómica y zonal previstas en la Ley 3/2019, en cuyo caso será necesaria su motivación expresa en la resolución de la autorización y comunicación por parte de la Administración Autonómica del reconocimiento de la nueva adscripción del programa o servicio.
- 2. Las convocatorias de concierto social y de contratos previstas en la Ley 3/2019 estarán supeditadas por las necesidades y las demandas registradas de las personas usuarias en las demarcaciones territoriales, en relación con la planificación estratégica autonómica de creación de centros, servicios, programas y plazas.

CAPÍTULO III

Principios transversales y metodológicos

Artículo 31. Principios transversales de la red de centros, servicios y programas de los servicios sociales valencianos

Serán principios transversales organizativos, compartidos por centros, servicios y programas de los servicios sociales valencianos, los siguientes:

- 1.Coordinación interna, sinergia y complementariedad de la red. Los centros, servicios y programas de servicios sociales valencianos forman parte de una red funcionalmente articulada e integrada, lo que exige la coordinación de sus actuaciones de manera permanente, con el fin de asegurar su sinergia, complementariedad y coherencia, garantizar la trazabilidad de las intervenciones y conseguir la máxima efectividad en las mismas.
- 2.Coordinación externa. Igualmente, los centros, servicios y programas que se integran en los servicios sociales valencianos deberán coordinarse sistémicamente, tanto funcional como territorialmente, con el resto de los sistemas de protección social a fin de conseguir los máximos beneficios sobre la persona usuaria.
- 3.Flexibilidad. Cada nivel de organización del sistema valenciano de servicios sociales, funcional, territorial y competencial, se define y estructura de acuerdo con su objeto, pero deberá mantener la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades y circunstancias de las personas y colectivos sociales usuarios, respetando sus entornos relacionales.

Artículo 32. Principios metodológicos de la intervención

Para el mantenimiento de la coherencia y sinergia del sistema valenciano de servicios sociales y el cumplimiento de sus fines, todas las Administraciones Públicas, agentes y profesionales intervinientes en el mismo a través de sus centros, servicios y programas deberán implementar y poner en valor los siguientes principios metodológicos de actuación e intervención profesional:

1. Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP). La atención integral centrada en las personas usuarias será el paradigma y modelo que guíe, en todo caso, la atención a las mismas. Por ello, todos los centros, servicios y programas de servicios sociales proveerán sus prestaciones con la finalidad de atender de manera integral las necesidades, expectativas, circunstancias y momento vital de las personas usuarias, potenciando al máximo sus capacidades, identificando las oportunidades en su proyecto vital y garantizando el ejercicio de sus derechos, particularmente del de participar en las decisiones que les afecten.
2. Centralidad en la persona desde una perspectiva holística. Se adoptará una metodología sistémica y holística de intervención profesional, que permita centrarse en las características particulares y trayectoria vital de la persona, su entorno familiar-convivencial y su contexto social, y que derive en actuaciones respetuosas con su voluntad, expectativas, circunstancias personales, vínculos sociofamiliares y arraigo territorial.
3. Promoción de la autonomía y desarrollo personal. Es objetivo prioritario de los centros, servicios, y programas de servicios sociales, y de las personas profesionales que en ellos desarrollan su labor, promover, mantener y rehabilitar las capacidades de las personas para que puedan llevar una vida independiente y desarrollar de manera autónoma y libre sus proyectos vitales.
4. Comunicación y unidad de acción. A fin de prevenir duplicidades, disfuncionalidades o discordancias entre diferentes intervenciones profesionales sobre una misma persona o unidad de convivencia, y para garantizar la coherencia entre ellas, los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán guiar su intervención por el principio de unidad de acción, lo que requiere la implantación efectiva de la figura de la persona profesional de referencia y el empleo de instrumentos técnicos unificados de registro e intervención social. A tal efecto, y en desarrollo del artículo 69.5 de la Ley 3/2019:
 - a) Toda persona usuaria de un centro, servicio o programa de servicios sociales deberá disponer de una historia social única (HSU). El personal profesional de toda entidad integrada en el SPVSS deberá trasladar a la HSU 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.
 - b) Toda persona usuaria de un centro de servicios sociales dispondrá de una persona profesional de referencia de acceso y de un profesional de referencia de intervención. Este último coordinará su HSU, garantizando que todas las decisiones y actuaciones técnicas queden reflejadas en ella.
 - c) Cualquier derivación o prosecución de la intervención profesional, en el mismo o distinto nivel de atención, deberá ir precedida de la necesaria interconsulta entre las personas profesionales que intervengan, a fin de evitar cualquier actuación unilateral o descoordinada.
5. Intervención mínima. Con el fin de preservar la máxima autonomía de las personas usuarias

y el derecho a no ser interferidas en sus vidas más allá de lo estrictamente necesario en relación con los objetivos de intervención propuestos, las actuaciones profesionales serán lo menos invasivas y más cortas en el tiempo que resulte posible.

6. Intervención proactiva y emancipadora. Se evitará el establecimiento de relaciones de dependencia o subordinación entre las personas profesionales y las personas usuarias, así como la burocratización en el tratamiento de los casos, fomentándose el enfoque preventivo y la corresponsabilidad con el fin de promover el desarrollo, la autonomía personal y la capacidad de decisión de la persona usuaria.

7. Relación de ayuda empática y principio de afabilidad. Las prestaciones profesionales de carácter asistencial se orientarán a procurar el bienestar de la persona usuaria, respetando su libertad, evitando en lo posible su sufrimiento, estimulando sus capacidades latentes y salvaguardando su dignidad.

8. Interdisciplinariedad e integralidad. Toda intervención social, tanto de carácter personal como grupal o comunitaria, estará basada en un enfoque integral y se desarrollará de forma interdisciplinar, en equipo y en red.

9. Planificación, formación, calidad y evaluación. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer de instrumentos técnicos actualizados tanto para la planificación de actividades, como para el seguimiento y la evaluación de las intervenciones profesionales y de los estándares de calidad establecidos. Planificarán procesos formativos que aseguren la actualización del conocimiento y la promoción de habilidades en su respectivo personal.

CAPÍTULO IV

Centros, servicios y programas de servicios sociales.

Sección Primera

Clasificación y tipos de centros, servicios y programas.

Artículo 33. Clasificación de centros, servicios y programas

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

Artículo 34. Tipos de servicios

Son servicios de la atención primaria aquellos cuyo objeto y adscripción funcional vienen establecidos por el artículo 18 de la Ley 3/2019. Pueden ser de carácter básico o de carácter específico.

Artículo 35. Tipos de programas

1. Programas estructurales y programas instrumentales.

a) Son programas estructurales aquellos que vertebran los servicios. Contemplan entre sus funciones la prescripción de las prestaciones y la elaboración, el seguimiento y la evaluación del PPIS. Estos programas podrán gestionar una o varias prestaciones básicas del catálogo.

b) Son programas instrumentales aquellos que no realicen las funciones de prescripción, seguimiento y evaluación del plan personalizado de intervención social, pero completen o complementen la intervención social con relación a estas. Estos programas podrán ser gestionados por entidades privadas, de iniciativa social o mercantil.

2. Programas obligatorios y programas opcionales.

a) Son programas de carácter obligatorio aquellos que deban prestarse necesariamente en todas las zonas básicas de servicios sociales. Así mismo, será obligatoria la implantación de determinados programas cuando la situación de necesidad de una zona así lo requiera, de acuerdo con la planificación estratégica de la conselleria competente en materia de servicios sociales y los planes estratégicos de carácter zonal y/o local.

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

Artículo 36. Tipos de centros

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

a) Son centros diurnos los que proveen sus prestaciones durante el día; podrán desarrollar su

actividad dentro de la franja horaria comprendida entre las 07:00 horas y las 21:00 horas.

b) Son centros nocturnos los que proveen sus prestaciones durante la noche; podrán desarrollar su actividad dentro de la franja horaria comprendida entre las 20:00 horas y las 10:00 horas del día siguiente.

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

Sección Segunda

Centros de atención diurna

Artículo 37. Centros de atención diurna

1. Tienen por objeto proveer a las personas usuarias una serie de prestaciones preventivas, ambulatorias, educativas, rehabilitadoras o asistenciales, destinadas a la promoción de su autonomía personal, así como de su inclusión social y laboral, con el fin de mantener a las personas usuarias en su entorno sociofamiliar.

2. Los centros de atención diurna se adscriben al nivel funcional de atención primaria de carácter específico.

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

a) Centros de día: son aquellos que realizan las actividades durante la jornada diurna. Las actividades pueden ser de orientación, socioeducativas, psicosociales, ocupacionales, formativas o de rehabilitación de facultades físicas, psíquicas, sociales y comparten la finalidad de prevenir el deterioro y promover la autonomía personal y la inclusión social.

b) Centros diurnos de carácter ambulatorio: son aquellos que realizan sus actividades de manera intermitente o ambulatoria. Estas actividades pueden ser de prevención, rehabilitación, convivencia, promoción del ocio activo, 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.

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

a) Centros de atención diurna de desarrollo de prestaciones profesionales. Son aquellos que proveen de 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 o atención psicosocial y socioeducativa, entre otras.

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

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

d) Centros ocupacionales y de inserción sociolaboral. Son aquellos que 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 38. Modalidades de plaza en centros de atención diurna

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

1. De acuerdo con la duración de la estancia:

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

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

2. De acuerdo con la asistencia prestada:

a) Parcial. Cuando se acuerde, la asistencia de la persona usuaria únicamente algunos días

de la semana, durante toda la jornada o parte de ella (sesión).

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

Artículo 39. Obtención de plaza en centro de día.

El derecho de una persona a una prestación en un centro de día se materializará con la asignación de una plaza, en cualquiera de sus modalidades o bien con la asignación de un número de sesiones a desarrollar en el centro. Deberá concretarse su frecuencia y duración en la resolución administrativa de concesión y de acuerdo con el dictamen del equipo técnico que lo propone. De ello se informará por escrito a la persona usuaria.

Sección Tercera Centros nocturnos

Artículo 40. 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 del presente Decreto. Proveen prestaciones orientadas a fomentar la autonomía de las personas usuarias y apoyar la labor de las personas cuidadoras.

2. Centros nocturnos destinados a personas en situación de exclusión social: proporcionan alojamiento temporal a personas en situación de sin hogar que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad social. Se deberán proveer prestaciones diurnas de carácter complementario orientadas tanto a la atención de necesidades básicas, alimentación, higiene y aseo, así como a la atención psicosocial, información, orientación y asesoramiento, de acuerdo con la carta de servicios del centro.

Los reglamentos de régimen interno 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 41. Centros residenciales

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

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

Podrán tener un mínimo de 4 plazas y un máximo de 8, pudiendo 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. Estarán ubicadas en entorno urbano.

Podrá plantearse un edificio completo a este tipo de viviendas o dedicarse parte de un edificio a viviendas, siempre que dicha parte sea independiente del resto del edificio, de acuerdo con lo que establezca la correspondiente Orden de desarrollo del presente Decreto. A este tipo de centro se le denominará Centro Integral de Viviendas (CIV) y se situará igualmente dentro de la trama urbana.

Los Centros Integrales de Viviendas (CIV) no podrán destinarse a personas mayores.

En los CIV cada una de las viviendas dispondrá de un máximo de 5 plazas y siendo la capacidad máxima del centro de 60 plazas. Este tipo de viviendas cumplirán con la normativa vigente en materia de: habitabilidad, diseño, seguridad, accesibilidad, bienestar e higiene, salubridad, ahorro de energía y protección al ruido. Dispondrán de, al menos, un ascensor accesible que comunique la planta de entrada accesible al edificio con las plantas que no sean de ocupación nula.

Cumplirán con las condiciones materiales establecidas en el presente Decreto y en la

correspondiente Orden de desarrollo.

Las personas usuarias de estos centros deberán ser mayores de edad, excepto en los hogares destinados a atender a personas menores de edad en situación de desamparo o que tengan hijos o hijas menores a cargo.

2. Residencias: 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 9 plazas y un máximo de 150 plazas acorde con cada sector de intervención social y se estructuran en unidades de convivencia, en función de la tipología de cada centro, con un máximo de 25 plazas cada uno. Los centros que superen 25 plazas deberán estructurarse en unidades de convivencia. La configuración del espacio de cada unidad de convivencia permitirá la vida habitual y normalizada de las personas, y deberá evitar su segregación por diagnósticos clínicos. No obstante, estos máximos podrán ser modificados de manera excepcional cuando concurra una causa justificada.

En todo caso, las personas usuarias de estos centros deberán pertenecer a un mismo ámbito de intervención en servicios sociales y ser mayores de edad, excepto en los centros para personas menores de edad tuteladas o en guarda por la Generalitat o en conflicto con la ley.

3. Centros residenciales de carácter singular: centros de carácter temporal que tienen como objetivo la observación y el análisis de la situación de las personas usuarias, para su derivación posterior a un servicio o centro de la red ordinaria del sistema.

Artículo 42. Modalidades de viviendas

En función de la intensidad de apoyo que requieren las personas usuarias en el manejo de sus asuntos personales y sociales, en la realización de las tareas domésticas y en la gestión de la vivienda, se distinguen las siguientes modalidades de viviendas:

1. Sin apoyo: cuando las personas usuarias no requieran apoyo profesional específico. Sus necesidades serán supervisadas por el equipo de intervención social de los servicios sociales de atención primaria básica.

2. De apoyo limitado: cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional mínimo o intermitente.

3. De apoyo extenso: cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional permanente.

Sección Quinta

Centros residenciales de características especiales

Artículo 43. Centros de servicios sociales de carácter sociosanitario

1. 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 discapacidad y personas con problemas de salud mental.

2. Se articularán las medidas necesarias para que el SPVSS y el Sistema Valenciano de Salud intercambien información y tengan acceso compartido a un espacio sociosanitario, que contendrá la información de la historia clínica y de la historia social única que sea necesaria para los procesos de intervención social.

Los centros de servicios sociales de carácter sociosanitario precisarán de un nivel de acceso a la información y a la gestión sanitaria superior al resto de centros del SPVSS. Asimismo, en este tipo de centro se facilitará el acceso a recetas electrónicas, la gestión de pruebas complementarias, la interconsulta, la coordinación y revisión de casos, así como la implantación de la tecnología que automatice estos procesos, de acuerdo con el desarrollo de la historia social única.

3. Las entidades titulares de estos centros deberán contar con las autorizaciones sanitarias que corresponda, de acuerdo con su normativa reguladora. Asimismo, deberán disponer de un sistema de eliminación de residuos sanitarios y no sanitarios acorde con lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 44. Centros de servicios sociales de carácter socioeducativo

Los centros de servicios sociales de carácter socioeducativo podrán ser residencias socioeducativas o residencias socioeducativas terapéuticas:

1. Las residencias socioeducativas son centros específicos para personas menores de edad en

conflicto con la ley. Tienen carácter educativo y residencial y estarán destinadas a la ejecución de medidas judiciales de internamiento en régimen abierto, semiabierto o cerrado, así como a la de permanencia de fines de semana, según la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

2. Las residencias socioeducativas tienen como finalidad la consecución de una convivencia ordenada, que haga posible tanto la promoción y el proceso educativo de adolescentes y jóvenes, como el desarrollo de los diferentes programas individualizados de ejecución de las medidas y el ejercicio de las funciones de su guarda y custodia.

3. Estos centros dispondrán de servicios escolares y sanitarios, lo que no impedirá la implantación de programas para el acceso al sistema educativo y sanitario normalizado, de acuerdo con la evolución del proceso educativo y rehabilitador de la persona menor de edad ingresada.

4. La atención socioeducativa a personas menores de edad en conflicto con la ley se regirá por los principios de actuación del artículo 160 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

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

Artículo 45. Centros de servicios sociales de carácter complementario

1. Son centros complementarios aquellos que atienden a personas usuarias del mismo ámbito de actuación en servicios sociales, aunque con 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. La figura de dirección podrá ser compartida por ambos centros.

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

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

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

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

3. La inscripción registral de los centros complementarios se efectuará de forma simultánea, como dos inscripciones distintas, cada uno en su nivel funcional correspondiente, haciendo constar su centro complementario.

Artículo 46. Centros con servicios deslocalizados

1. Un mismo centro podrá proveer prestaciones en puntos de atención situados en distintas poblaciones, cuando las características geográficas o sociodemográficas de un área o departamento de servicios sociales dificulten el acceso de las personas usuarias a una misma localidad, así como en el caso que no existan personas usuarias suficientes en la localidad para cubrir las plazas.

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

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

b) Un proyecto de utilización de espacios que describa las dependencias e instalaciones del centro y de cada uno de los puntos de atención.

c) Un proyecto de gestión en el que se detallen los servicios propios del centro y de cada punto de atención, y los medios previstos para proveerlos.

2. En la inscripción registral del centro, que deberá realizarse en el nivel funcional y la tipología correspondiente, se hará constar dicha circunstancia.

Artículo 47. Centros de servicios sociales 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. Tendrán carácter excepcional y solo se justificarán por la existencia de zonas geográficas cuya baja densidad de población, alta dispersión geográfica o riesgo elevado de despoblación dificulta la creación de centros de otras tipologías.

3. Para la autorización de un centro mixto será preceptivo, además de lo establecido en el Decreto 59/2019, presentar ante el órgano administrativo competente:

a) Un proyecto global que justifique la necesidad de autorizar cada uno de los centros que van a formar parte del centro de tipología mixta y detalle las prestaciones y servicios que va a proveer cada uno de ellos, así como la metodología a emplear. El proyecto incluirá, para cada uno de ellos, las plantillas de personal, concretando las figuras profesionales y su ratio, así como los programas, protocolos y registros de los que dispondrá.

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

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

4. La inscripción registral de los centros mixtos se efectuará de forma simultánea, con inscripciones distintas para cada uno de ellos en su ámbito de actuación, haciendo constar en la inscripción su carácter de centro mixto.

Artículo 48. Centros de carácter experimental o innovador

1. Son centros de servicios sociales o unidades de convivencia dentro del mismo centro, de carácter experimental o innovador, aquellos que desarrollan modalidades de atención pioneras e innovadoras de atención no reguladas en el presente Decreto.

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

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

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

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

3. 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.

TÍTULO II

DE LA ATENCIÓN PRIMARIA

CAPÍTULO I

La atención primaria. Generalidades.

Artículo 49. La atención primaria

1. 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. Tiene como objetivos promover el mayor nivel de autonomía y desarrollo personal, 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 mantener a las personas en sus entornos sociofamiliares, promocionando sus capacidades personales y atendiendo las situaciones de vulnerabilidad o necesidad.

2. La atención primaria se constituye en un nivel de atención dentro del cual se distinguen dos niveles de actuación: el de carácter básico y el de carácter específico.

Artículo 50. 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 e 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, la simultaneidad con otros sistemas de protección social y la garantía de la participación de la persona en el proceso de intervención.
2. Con carácter general, el inicio de cualquier intervención se propone, se planifica y en su caso se realiza, en la atención primaria de carácter básico, siendo en este nivel de actuación donde se diseña el PPIS.
3. 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.
4. Cuando la intervención se desarrolle conjuntamente en la atención primaria de carácter básico y de carácter específico, será simultánea, interprofesional y coordinada.
5. Cuando el acceso al sistema sea a través de la atención primaria de carácter específico o de la atención secundaria, estas efectuarán las notificaciones al equipo de intervención social de la atención primaria básica y establecerán la coordinación oportuna.

CAPITULO II

Atención primaria de carácter básico. Centros, servicios y programas

Artículo 51. Atención primaria de carácter básico

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 de acceso.
- e) La apertura y actualización 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 centrada en las personas, sus entornos y contextos relacionales y comunitarios.

Artículo 52. Servicios de atención primaria de carácter básico

1. La atención primaria de carácter básico se organiza en los servicios previstos en el artículo 18.1 de la Ley 3/2019.
2. Los servicios de atención primaria de carácter básico conforman una red articulada e integrada funcionalmente, por lo que no constituyen unidades administrativas, ni pueden organizarse de forma aislada. Las prestaciones recogidas en el catálogo previsto en el artículo 35 de la Ley 3/2019 se desarrollan en estos servicios a través de distintos programas descritos en el artículo 53 del presente Decreto.
3. La definición, contenido y funciones de estos servicios se desarrollan en el anexo del presente Decreto.

Artículo 53. Programas en la atención primaria de carácter básico

Las entidades públicas y privadas de iniciativa social o mercantil podrán promover la creación de programas instrumentales de atención primaria de carácter básico para proveer prestaciones propias de este nivel funcional, conforme a lo dispuesto en el anexo del presente Decreto y en la correspondiente Orden de desarrollo.

Dichos programas instrumentales deberán coordinarse con los programas estructurales de la atención primaria básica, vinculándose a sus servicios y tendrán que ser inscritos en el registro, autorizados y acreditados en su caso, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Decreto.

Artículo 54. Implantación territorial de los servicios de atención primaria básica

Cada zona básica de servicios sociales establecida en el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, implantará,

desarrollará y garantizará los servicios de este nivel funcional.

De conformidad con el artículo anterior, 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 55. 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 supervisora del departamento contará con la colaboración de las personas directoras de zona y los equipos de profesionales de la zona básica para el desempeño de las tareas de supervisión.

Artículo 56. Comisiones de coordinación técnica

1. Conforme a lo previsto en el Decreto 38/2020, los servicios sociales de atención primaria de carácter básico deben disponer, como mínimo, de tres comisiones de coordinación técnica:

- a) Comisión organizativa,
- b) Comisión de valoración y seguimiento de prestaciones económicas
- c) Comisión de intervención social

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.

Artículo 57. Centros de atención primaria de carácter básico

1. Son centros de atención primaria de carácter básico los siguientes:

- a) Centros sociales de atención primaria
- b) Centros integrales de mayores
- c) Albergues para personas en situación o riesgo de exclusión social
- d) Viviendas sin apoyo

2. Las entidades locales podrán promover la creación de estos centros conforme a lo dispuesto en el anexo del presente Decreto.

CAPÍTULO III

Atención primaria de carácter específico. Centros, servicios y programas

Artículo 58. Atención primaria de carácter específico

1. Se caracteriza por la especificidad 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, 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, excepto en aquellas intervenciones que permitan un acceso directo o se trate de excepciones debidamente motivadas.

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 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 o asistenciales, previniendo o retrasando la derivación a centros 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 59. Servicios de atención primaria de carácter específico

1. La atención primaria de carácter específico se organiza en los servicios previstos en el artículo 18.2 de la Ley 3/2019.

2. La definición de estos servicios y la determinación de sus prestaciones y funciones se desarrollan en el anexo del presente Decreto.

3. Los servicios de atención diurna y nocturna, de atención ambulatoria y alojamiento alternativo y de violencia sobre la mujer, así como el servicio de infancia y adolescencia, son competencia de la Generalitat, sin perjuicio de la delegación que en su caso pueda efectuarse a las entidades locales, según lo previsto en la normativa vigente.

4. Los servicios de atención primaria de carácter específico tienen carácter instrumental y son compatibles con los servicios de atención primaria de carácter básico, de manera que una misma persona usuaria o unidad de convivencia puede ser beneficiaria de prestaciones provistas simultáneamente por diferentes centros, servicios o programas.

Artículo 60. Articulación de la unidad sistémica desde la atención primaria específica

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

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

La comisión técnica de intervención social podrá acordar la derivación a la atención primaria específica, a solicitud del profesional de referencia, del equipo de intervención social o de la persona que ostente la dirección de zona. La referida comisión también evaluará el caso cuando haya desacuerdo entre la prescripción profesional y la persona usuaria o curadora.

En los casos de violencia sobre la mujer, la derivación a las viviendas de la atención primaria de carácter específico se realizará por el servicio de violencia sobre la mujer, que lo comunicará al equipo de profesionales de zona básica.

2. Las personas profesionales de la atención primaria de carácter específico reelaborarán el PPIS de la persona usuaria en colaboración con la atención primaria de carácter básico, reevaluando la situación y actualizando, en su caso, el diagnóstico.

3. 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, procurando la máxima sinergia.

4. En la planificación e implementación de las estrategias se dispondrá de la red de centros, servicios y programas del área de servicios sociales.

5. Tras el diseño de la intervención, las personas profesionales del sistema de atención primaria de carácter específico procederán a su implantación. Se planificará una evaluación continua de la intervención, así como un reajuste constante de la estrategia, de lo que se irá informando a la persona profesional de referencia.

6. La atención primaria de carácter específico podrá proveer de prestaciones complementarias a las personas usuarias de centros residenciales de la atención secundaria, con el objetivo de favorecer el retorno de la persona usuaria a su entorno sociofamiliar o conseguir su inclusión social, de acuerdo con lo previsto en el PPIS.

Artículo 61. Implantación territorial de los servicios de atención primaria de carácter específico

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

2. Sobre la base del mapeación realizadas por la conselleria competente en materia de servicios sociales, 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 62. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter específico

1. La dirección, gestión y coordinación técnica de los servicios de atención primaria de carácter específico del área se realizará conforme a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, 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 63. Creación de programas y centros de iniciativa pública y privada en la atención primaria de carácter específico

Las Administraciones Públicas y 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 del presente Decreto.

Dichos programas y centros deberán vincularse y coordinarse con servicios de atención primaria de carácter específico, debiendo ser autorizados conforme a lo establecido reglamentariamente. Los programas que no requieran autorización por no tener un carácter regular o permanente deberán inscribirse en el registro correspondiente.

CAPÍTULO IV

Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

Artículo 64. Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

1. Los servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia son los previstos en el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

2. A efectos de lo dispuesto en el presente 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 secundaria.

TÍTULO III

ATENCIÓN SECUNDARIA

CAPÍTULO I

Atención secundaria

Artículo 65. Atención secundaria

1. La atención secundaria se configura como el segundo nivel de atención para la provisión de prestaciones y servicios especializados que refuercen la atención primaria, cuando la situación personal y/o social de la persona usuaria requiera una intervención integral de mayor intensidad que haga necesario distanciar a la persona de su núcleo vital de convivencia y de su contexto social.

2. La atención secundaria tendrá carácter de apoyo personal y de retorno de la persona usuaria a sus condiciones de vida normalizada, en estrecha coordinación con la atención primaria.

Artículo 66. Objetivos de la intervención en la atención secundaria

Son objetivos de la intervención en la atención secundaria:

1. Proveer a las personas usuarias una atención integral a través de servicios residenciales que, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención, proporcione los apoyos físicos, psíquicos, educativos, terapéuticos, comunicativos y sociales para la inclusión, facilitando cualquier tipo de rehabilitación y, en su caso, atención sociosanitaria.

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

3. Mantener los vínculos de las personas usuarias con las personas de su familia o unidad de

convivencia y con las personas allegadas de su entorno comunitario.

4. Garantizar el carácter interdisciplinar de las intervenciones mediante el trabajo en red con las personas profesionales del SPVSS y de otros sistemas de protección social.

5. Respetar la libre elección de la persona usuaria de entre los recursos existentes, teniendo en cuenta en todo caso la proximidad de su domicilio, salvo que exista una resolución judicial o se den condiciones educativas, psicológicas, funcionales o sociales que lo desaconsejen.

Artículo 67. Características de la atención secundaria

1. 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.

2. 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.

3. La atención residencial procurará el bienestar de la persona usuaria y evitar su sufrimiento, y fomentará las capacidades 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 68. Coordinación de la atención secundaria, complementariedad y colaboración entre niveles de atención

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

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

2. Deberá asegurarse un trabajo de colaboración interprofesional e institucional entre los dos niveles de atención a través de reuniones técnicas y acuerdos sobre cada caso concreto y en todo caso estableciendo una metodología de trabajo en red.

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

4. Las personas usuarias podrán disponer de una persona profesional de referencia en el ámbito de la atención secundaria, cuya designación será obligatoria cuando no se prevea el regreso a su entorno vital.

Artículo 69. Funciones de la atención secundaria

Las funciones de los servicios sociales de atención secundaria son las previstas en el artículo 19 de la Ley 3/2019.

CAPÍTULO II

Centros de servicios sociales de atención secundaria

Artículo 70. Centros de servicios sociales de atención secundaria

1. Los centros de servicios sociales de atención secundaria son competencia de la Generalitat. Su provisión y gestión podrán ser delegados en las entidades locales, en los términos establecidos en la normativa vigente.

2. Son centros de servicios sociales de atención secundaria los relacionados en el anexo del presente Decreto.

Artículo 71. Creación de centros de atención secundaria

1. Las Administraciones Públicas y las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil, podrán promover la creación de centros para proveer prestaciones de los servicios sociales de atención secundaria, de acuerdo con las indicaciones contenidas en el anexo del presente Decreto. Estos centros deberán ser autorizados e inscritos en el registro correspondiente en los términos previstos reglamentariamente.

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 la Ley 3/2019 y en el Decreto 59/2019.

Artículo 72. Implantación territorial de los centros de atención secundaria

1. El departamento de servicios sociales es la demarcación territorial a la que se adscriben los centros de atención secundaria, a excepción de los centros residenciales de carácter singular y los centros socioeducativos, cuya demarcación territorial es la provincia.

2. La implantación territorial de los centros de atención secundaria se llevará a cabo de acuerdo con la planificación estratégica de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Artículo 73. Coordinación de los centros de atención secundaria

La coordinación de los centros públicos y los centros y de los centros privados de iniciativa social o mercantil se realizará por parte de las direcciones territoriales de la conselleria competente en materia de servicios sociales, a través de la figura del supervisor o supervisora del departamento, quien 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 su departamento.

CAPÍTULO III

Acceso a la atención secundaria

Artículo 74. Formas de acceso a la atención secundaria

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

- a) Por derivación de la atención primaria.
- b) Mediante su acceso directo al centro por urgencia o necesidad.
- c) Por orden judicial.

Artículo 75. Acceso a la atención secundaria por derivación de la atención primaria

1. El acceso habitual 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 en 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 se realizará a través de la historia social única procediendo conforme a la normativa aplicable.
- b) Por decisión de la persona profesional de referencia de la atención primaria de carácter básico, cuando la evolución de la situación aconseja una intervención integral de mayor intensidad y sostenida en el tiempo. En este caso, la derivación se hará conforme a la normativa aplicable.

2. La derivación a un centro 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 de atención, con protocolos conjuntos y actuaciones secuenciales. Esta derivación será el resultado de una serie de decisiones técnicas adoptadas por la persona profesional de referencia responsable de la intervención, de acuerdo con los objetivos del PPIS.

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

Las personas profesionales del centro de atención secundaria se coordinarán con la persona profesional de referencia de la atención primaria, informando de la intervención realizada, el seguimiento y resultados de la misma.

Artículo 76. Acceso directo a la atención secundaria por razones de urgencia o necesidad

1. Se podrá acceder de modo directo a los centros de atención secundaria, sin derivación previa desde la atención primaria, por razones de urgencia o necesidad. En estos casos el acceso se realizará a través de la derivación desde la dirección territorial correspondiente con la participación de la persona supervisora de departamento.

2. El acceso a un centro residencial de servicios sociales de atención secundaria podrá realizarse a solicitud de la persona usuaria, tramitada por esta o por las personas de su entorno de manera directa con la entidad responsable del centro cuando la tipología de centro lo permita.

3. 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.

Artículo 77. Acceso por orden judicial

El acceso a un centro de atención secundaria podrá producirse en cumplimiento de una resolución judicial, en los casos de minoría de edad o por necesidad de medidas judiciales de apoyo. Estos casos pueden incluir la actuación de apoyo de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, que pueden intervenir ante una situación de crisis.

Artículo 78. Obligaciones de los centros de atención secundaria

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

1. Apertura o actualización de la HSU procediendo a la elaboración o reelaboración del PPIS, siempre en colaboración con el profesional de referencia de la atención primaria básica.
2. Trasladar a la atención primaria de carácter básico y al departamento de procedencia, a través de la HSU, la información que se les requiera y aquella que estimen conveniente comunicar.
3. Coordinarse con otros sistemas de protección social, en función de las necesidades de las personas usuarias.

TÍTULO IV

CONDICIONES MATERIALES Y FUNCIONALES BÁSICAS DE LOS CENTROS, SERVICIOS Y PROGRAMAS

CAPÍTULO I

Condiciones generales de los centros, servicios y programas

Artículo 79. Ubicación e identificación

1. Ubicación y condiciones urbanísticas:

a) Los centros, servicios y programas de servicios sociales desarrollarán su actividad en locales ubicados en suelo urbano, en zonas que no supongan peligro para la integridad física y psíquica de las personas usuarias. La ubicación 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 o cultural, con el fin de favorecer su inclusión social. En todo caso, deberá garantizarse que el proyecto o actividad que se desarrolle en el centro sea el más adecuado en función de su objeto y del perfil de las personas usuarias.

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

c) Cuando no exista en el municipio suelo urbano disponible, se podrán ubicar en suelo de distinta calificación previa declaración de interés comunitario, conforme al Decreto Legislativo 1/2021, de 18 de junio, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje, siempre que la superficie de este suelo se ubique en el entorno del casco urbano y alejado de zona insalubre o peligrosa, y que no existan próximas infraestructuras incompatibles con el objeto del centro que puedan afectar a la sensibilidad de las personas usuarias. Todo ello deberá contar con la aprobación del órgano competente en materia de autorización de centros y servicios de la conselleria competente en servicios sociales.

2. Identificación:

- a) Se identificarán los espacios físicos destinados a proveer prestaciones de servicios sociales conforme a lo establecido en la disposición adicional sexta del Decreto 59/2019. Esta identificación contendrá la denominación y el tipo de centro, servicio o programa.
- b) Excepcionalmente no se identificarán aquellos espacios físicos donde peligre la seguridad o el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

Artículo 80. Funcionalidad básica

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales, con independencia de si forman parte o no del SPVSS, no deben ser considerados como unidades organizativas aisladas, sino como parte de un conjunto articulado y organizado.

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

- a) Ofrecer las prestaciones teniendo en cuenta la iniciativa y participación de las personas usuarias y profesionales implicadas, favoreciendo el empleo de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y recursos que garanticen su acceso a la comunicación e información.
 - b) Mantener una coordinación con los centros, servicios y programas desde los que se haya derivado a la persona usuaria y con aquellos a los que pueda ser derivada posteriormente, de forma que se mantenga la trazabilidad del proceso.
 - c) Mantener un intercambio de información constante y sistemático y una coordinación operativa con los órganos responsables de cada nivel de atención de las distintas demarcaciones territoriales.
 - d) Practicar una política informativa que fomente 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) Disponer de un plan de formación continua para todos sus trabajadores y trabajadoras, cuyo número mínimo de horas se ajustará a lo previsto legalmente. La formación será congruente con el objeto, objetivos y metodología de trabajo del centro, servicio o programa, así como con los puestos de trabajo concretos que se desempeñen. Además de la formación específica, el plan incluirá formación en modelos de atención integral centrados en la persona, en derechos de las personas usuarias, en práctica profesional segura y ética, y en prevención de riesgos laborales.
 - g) Disponer de las plantillas de personal y del equipo profesional establecido en la ratio general y en la ratio de atención directa de cada centro, servicio o programa, de acuerdo con la normativa vigente de categorías profesionales, titulaciones o cualificaciones exigibles. Las ratios se mantendrán durante todo el año contabilizándose para su cálculo el personal en activo, con independencia de las bajas por incapacidad temporal, los permisos o las vacaciones. El personal se organizará en turnos en función de las necesidades de las personas usuarias, su perfil y los objetivos del centro o programa.
 - h) Ajustar los salarios y las condiciones laborales del personal de los centros, servicios y programas a los convenios colectivos aplicables a cada ámbito de actuación.
 - i) Los centros de titularidad de la Generalitat de gestión directa prestarán preferentemente con recursos propios los servicios de limpieza, cocina y administración. Cuando en estos centros determinados servicios se provean mediante gestión indirecta, las personas que se contraten en el servicio externalizado tendrán que acogerse al mismo convenio que el personal del centro.
3. Deberá evitarse la acumulación del ejercicio de distintos roles profesionales en una misma persona trabajadora de un mismo centro, a efectos de impedir que el ejercicio de uno de ellos perjudique el interés de la persona usuaria por, entre otros, el manejo de información sensible que afecte a su privacidad e intimidad.
4. En aquellos centros con un número de plazas inferior a veinte, la figura de dirección será compatible con cualquiera de las figuras profesionales con grado universitario del centro, previa autorización de la conselleria competente en materia de servicios sociales.
5. La fijación de las ratios mínimas de presencialidad del personal de atención directa nocturna, para cada una de las tipologías de centros, se realizará en función del número de personas usuarias, unidades de convivencia y el número de espacios, plantas y edificios en los que se encuentren distribuidas las habitaciones.
6. La conselleria competente en materia de servicios sociales establecerá para todos los centros, servicios y programas de servicios sociales procedimientos de coordinación con los

equipos de intervención social de la atención primaria de carácter básico y con la persona supervisora del departamento.

Artículo 81. Plantillas de personal y ratios de los centros

Las reglas y criterios para el cálculo de las plantillas de personal y ratios de los centros se regularán mediante Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Artículo 82. Documentación de centros, servicios y programas

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer de la documentación que se exige con carácter general en el Decreto 59/2019.

2. La documentación requerida en función del tipo de centro o programa se determinará mediante Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

3. En todo caso, la estructura de los programas de intervención de los centros y los programas de servicios sociales deberá contemplar los siguientes apartados:

- Definición y justificación: descripción del programa y la necesidad de su implementación.
- Objetivos: generales y específicos, para la consecución de las metas propuestas.
- Contenidos: distribuidos en una relación de módulos y submódulos temáticos en torno al contenido global del programa.
- Metodología: técnicas, estrategias, número de sesiones (individuales y grupales), características, número de participantes, que definirán la intervención a desarrollar para lograr los objetivos propuestos.
- Evaluación: relación de los indicadores que permitirán valorar la consecución de los objetivos.
- Plan o proyecto de calidad.

CAPÍTULO II

Condiciones materiales y funcionales de los centros, servicios y programas.

Artículo 83. 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 en las que se presten servicios directos de uso público, como recepción, sala de atención, sala de uso común y aseo accesible. Todos los espacios garantizarán la accesibilidad cognitiva, sensorial y de comunicación. Estarán ubicados siempre en planta baja y el acceso será independiente del zaguán.

2. Seguridad general y contra incendios. Los espacios físicos donde se ubiquen los centros cumplirán con las exigencias básicas de seguridad contra incendios y de utilización recogidas en la normativa vigente según el uso que corresponda a los edificios. En cualquier caso, se tendrán en cuenta los avisos auditivos y visuales para casos de emergencias en función de su tipo de discapacidad. Las alertas sonoras o por megafonía tendrán que llegar directamente a los dispositivos personales de las personas usuarias, en el caso que dispongan de ellos, garantizando así la recepción de la alerta de manera accesible.

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

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

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

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

Artículo 84. Condiciones funcionales de los servicios y programas

1. Los servicios y los programas estructurales de la atención primaria de carácter básico y específico desarrollarán las funciones y proveerán las prestaciones contenidas en el anexo del presente Decreto, y se ubicarán en los centros sociales o en los puntos de atención social básicos.
2. Se adoptarán las medidas adecuadas para favorecer la accesibilidad cognitiva y sensorial, la comunicación, la orientación temporal, espacial y personal de las personas usuarias.
3. Las condiciones funcionales de los servicios y programas se desarrollarán mediante Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Artículo 85. Condiciones generales y materiales 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 zonas comunes se colocarán, de forma visible, calendarios y relojes, así como información del horario general del centro y de sus actividades. La señalización de los espacios incluirá pictogramas y se utilizarán distintos colores para su diferenciación. Los dispositivos concretos que se utilicen tendrán siempre en cuenta el perfil de las personas usuarias y estarán adaptados a sus características.
2. Para garantizar la seguridad de las personas usuarias de los centros de servicios sociales, estos deberán:
 - a) Implantar el plan de autoprotección, mediante la señalización de recorridos y salidas de evacuación, la instalación de los elementos de protección congruentes con las características del local, el desarrollo de programas de formación del personal, la realización anual de un simulacro y la publicitación de las advertencias más importantes en caso de incendio.
 - b) Aplicar el plan anual de mantenimiento de los edificios, instalaciones y equipamiento, de forma que se mantengan las condiciones de habitabilidad y la funcionalidad en condiciones de eficacia de uso sin que se vean mermadas las condiciones iniciales de uso del edificio.

Se dispondrá de manuales de manejo de las instalaciones y registro, comunicación y resolución de averías, cuyo plazo de resolución estará en función de la importancia de la avería y de su incidencia en el buen funcionamiento del centro.
 - c) Señalizar pasos, peldaños y rampas y advertir de la existencia de peligros tales como suelo deslizante, utilización de máquinas o aparatos e instalaciones peligrosos, entre otros. La señalización se realizará teniendo en cuenta el perfil de las personas usuarias.
 - d) Disponer de protocolos de limpieza diaria, semanal o mensual, según el caso.
 - e) Disponer de los permisos sanitarios correspondientes de los servicios de cocina o catering y de los permisos exigidos por otras Administraciones Públicas para el resto de las instalaciones.
3. La decoración proporcionará un entorno cálido, amigable, familiar y confortable que recree las condiciones de la vida cotidiana, evitando los ambientes institucionalizados, prestando especial atención al respeto a la edad de la persona usuaria, contando con su participación activa en la conformación de los espacios.
4. Los locales procurarán una estimulación sensorial adecuada, evitando tanto un exceso de estimulación como el defecto o ausencia de la misma.
5. Se ofrecerá alimentación saludable y de proximidad.
6. Mediante Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales se desarrollarán las condiciones generales y materiales de los centros.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. Acreditación de los servicios SAAD

En caso de que se haya solicitado autorización de los programas instrumentales de atención domiciliaria, teleasistencia o asistencia personal, estos se entenderán acreditados a los efectos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Disposición adicional segunda. Condiciones de acceso e inclusión de personas usuarias con discapacidad a centros y programas de atención primaria de carácter básico en zonas rurales con riesgo de despoblación

Según la metodología del modelo de atención integral centrado en la persona principio de intervención centrado en la persona que rige en la atención social y los principios rectores de la Ley 5/2023, de 13 de abril, integral de medidas contra el despoblamiento y por la equidad territorial en la Comunitat Valenciana, se podrá excepcionar alguno de los requisitos o características exigibles para la autorización de centro según lo establecido en la correspondiente Orden de desarrollo del presente Decreto, en aquellas zonas de riesgo de despoblamiento y comarcas del interior donde exista un centro ocupacional o centro de servicios sociales de carácter sociosanitario para personas mayores o con discapacidad, salvo en la condición de persona con discapacidad y, en su caso, en situación de dependencia, siempre que se considere el recurso adecuado, idóneo y compatible, previo informe técnico de la dirección territorial.

Con el fin de poder ofrecer a las personas con discapacidad la misma oportunidad de acceder a todos los servicios sociales de atención primaria de carácter básico, esta misma situación de integración e inclusión social podrá darse en todos los servicios y programas de promoción de la autonomía personal, como programas integrados de atención primaria de carácter básico, respecto a las condiciones y requisitos establecidos para las personas usuarias en el anexo del presente Decreto.

Disposición adicional tercera. Autorización excepcional de viviendas

Mediante Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales podrá autorizarse el funcionamiento de viviendas y hogares con exención del cumplimiento de alguna o algunas de las condiciones materiales o funcionales, siempre que cumplan los requisitos básicos de seguridad y habitabilidad. No podrá ser objeto de exención ninguna condición o requisito que afecte a la protección y seguridad de los usuarios.

Disposición adicional cuarta. Personal sanitario.

En los centros residenciales de titularidad pública, el personal sanitario podrá ser personal estatutario perteneciente al sistema de salud dentro del marco de los acuerdos que se alcancen entre la conselleria competente en materia de sanidad y la conselleria competente en materia de servicios sociales.

La conselleria competente en materia de atención sanitaria garantizará, en todo caso, la igualdad de acceso a la cartera de servicios para las personas en situación de dependencia, independientemente de que estas residan en domicilios particulares o colectivos.

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

Disposición adicional quinta. Plazas excepcionales en centros de acogida temporales para personas en situación de sin hogar, en centros residenciales de infancia y adolescencia, y en centros de atención diurna y residenciales de atención a personas con discapacidad y problemas graves de salud mental.

Mediante Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales, en centros que dispongan de una autorización de funcionamiento definitiva a la entrada en vigor del presente Decreto, ante situaciones de emergencia social, podrán regularse, de forma excepcional, condiciones especiales de espacio y ocupación.

En todo caso, deberán garantizarse el cumplimiento de las condiciones básicas de seguridad relativas a la protección contra incendios.

Las condiciones de accesibilidad se exigirán en función de las personas usuarias del recurso a habilitar.

Disposición adicional sexta. Incidencia presupuestaria

La implementación del presente decreto no supone incremento alguno sobre el presupuesto ordinario de la Generalitat Valenciana.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera. Centros autorizados

Los centros que dispongan de una autorización definitiva a la entrada en vigor del presente

Decreto conservarán las condiciones de autorización en lo relativo a la ubicación y al número de plazas. En cuanto al resto de condiciones de autorización, se respetará lo dispuesto en la normativa vigente.

Disposición transitoria segunda. Centros con procedimiento de autorización en trámite

1. Las entidades que a la entrada en vigor del presente Decreto tuvieran procedimientos de autorización de centros en tramitación podrán manifestar su voluntad de acogerse a las nuevas condiciones establecidas para su tipología de centro, retrotrayendo las actuaciones hasta donde sea necesario para valorar los proyectos de acuerdo con las nuevas exigencias.

2. Los expedientes de autorización de funcionamiento y de autorización por modificación sustancial de centros iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto se tramitarán de acuerdo con el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en cuanto al procedimiento, y de acuerdo con la normativa que regula las condiciones materiales y funcionales del centro, según su tipología, vigente en el momento de iniciar el expediente. Todo ello sin menoscabo de que con posterioridad a su autorización deban proceder a su adaptación a los requisitos establecidos en el presente Decreto y la correspondiente Orden de desarrollo de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

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

3. Asimismo, lo dispuesto en el apartado 1 de la presente disposición, será igualmente aplicable a aquellos expedientes de centros que hayan obtenido informe favorable de la Oficina Técnica de Proyectos y Obras, o de la documentación técnica que corresponda, pero hayan iniciado los expedientes de autorización de funcionamiento y de autorización por modificación sustancial después de la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, siempre que los centros se encuentren construidos.

Disposición transitoria tercera. Autorización de centros públicos de atención primaria básica

Los centros sociales de atención primaria básica en funcionamiento, que carezcan de la autorización pertinente, dispondrán de un periodo de tres años, desde la entrada en vigor del presente Decreto, para su obtención.

reglamentariamente.

Disposición transitoria cuarta. Adaptación de los centros no gestionados directamente por la Generalitat

Las entidades de iniciativa privada que colaboren con la Administración Pública mediante alguna de las fórmulas previstas en el título IV de la Ley 3/2019 deberán proceder a adaptar los centros de su titularidad a las nuevas condiciones previstas en el presente Decreto y en la correspondiente Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales, cuando esto no suponga un incremento del coste por el cual les fue adjudicado el correspondiente contrato o acuerdo de acción concertada.

Cuando las adaptaciones supongan un incremento económico respecto al previsto en la fecha de la convocatoria de acción concertada se sustanciará el correspondiente procedimiento de revisión, y en el caso de existencia de un contrato administrativo la adaptación se realizará a la finalización de su vigencia sin prórrogas.

En el caso de entidades locales que tengan suscrito un contrato programa, el incremento económico que suponga la adaptación se financiará mediante la tramitación de la correspondiente adenda.

Disposición transitoria quinta. Centros ocupacionales

En los centros ocupacionales con personas usuarias cuyo perfil no se adecue a la tipología descrita para estos centros, el equipo técnico del centro procederá a realizar una revisión de los expedientes, distinguiendo aquellos cuyo perfil se adecua al centro ocupacional de aquellos otros cuyo perfil se adecue al centro de día de personas con discapacidad intelectual. Consecuentemente, si procede tras la revisión de los expedientes, las entidades titulares de los centros efectuarán el ajuste que corresponda a los aspectos funcionales del centro y al número

de plazas, sin que obligatoriamente se requiera una adaptación de los espacios.

Se dispondrá hasta el día 1 de enero de 2026 para la creación de un nuevo centro de día adecuado a las necesidades de las personas usuarias. En esas circunstancias concretas ambos centros serán considerados como centros complementarios.

En cuanto a la adecuación de las distintas condiciones exigibles para los respectivos centros se estará a los plazos establecidos en la correspondiente Orden de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Disposición transitoria sexta. Centros de atención temporal a emergencias sociales

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

DISPOSICION DEROGATORIA

Disposición derogatoria única

1. Queda derogado el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
2. Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Desarrollo normativo

1. Mediante Órdenes de la conselleria competente en materia de servicios sociales se desarrollarán las tipologías del presente Decreto, en particular en las siguientes materias:
 - a) Condiciones materiales y características de los espacios, instalaciones, equipamiento y mobiliario de los centros de servicios sociales.
 - b) Plantillas y ratios de personal, titulaciones profesionales, estructura organizativa y sistemas de participación de centros y programas de servicios sociales.
 - c) Documentación básica de los centros, servicios y programas de servicios sociales.
2. Se faculta a la persona titular de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y ejecución del presente Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de la publicación en el Diario Oficial de la Generalitat de las Órdenes a que se refiere el apartado 1 de su disposición final primera.