
 (Disposición Vigente)

Version vigente de: 6/5/2023

Regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones

Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre. LNA 2020\686

 CONSOLIDADA

Asistencia social y servicios sociales. Regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones

Gobierno de Navarra

BO. Navarra 17 diciembre 2020, núm. 291.

Notas de vigencia:

Modificado , en cuanto que modifica el título por [art. 1.1 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#) El nuevo título pasa a ser "Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, trastorno mental, atención a menores e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones."

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.

La búsqueda de unos servicios sociales de calidad constituye una preocupación permanente y compartida tanto por responsables políticos, profesionales, proveedores de servicios y sin duda, por las personas usuarias y la sociedad en general. En los últimos años, se han producido avances muy relevantes en este sentido, que han estado centrados en la mejora de los procesos, la profesionalización del sector y en otros aspectos relacionados con la estructura y organización de los servicios.

Aunque estos avances han tenido un indudable impacto en la calidad de los servicios sociales ofrecidos, es también constatable que todavía se trata en su conjunto de servicios que deben personalizarse y por tanto adaptarse más a las necesidades de las personas. Esta adaptación a las personas, puede quedarse en una declaración de intenciones si en el funcionamiento cotidiano de los distintos servicios se da una excesiva rigidez organizativa, no se conoce los gustos y preferencias de las personas y se implantan en la organización procedimientos que uniformizan e ignoran sus deseos.

Se trata de incorporar por tanto una nueva filosofía, la atención centrada en la persona,

implementada ya en los países más avanzados en políticas sociales, como países nórdicos, Reino Unido, Canadá o Australia y que se ofrece como uno de los elementos clave para la mejora de la calidad asistencial no sólo en los servicios dirigidos a personas mayores o con discapacidad, donde se ha desarrollado en mayor medida, sino en otros ámbitos de los servicios sociales.

Precisamente estos modelos de atención buscan armonizar los sistemas organizativos de los servicios con las preferencias y deseos de quienes precisan atención o cuidados. Desde este enfoque la gestión del centro o servicio es un medio que se debe supeditar a objetivos relacionados con la calidad de vida de las personas, y que está vinculado con un modelo de derechos en que la persona usuaria pasa a considerarse de mera receptora de servicios a sujeto de derechos.

Este modelo se enmarca también en el desarrollo normativo de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificada por España en 2007.

Los principios que sustentan la atención centrada en la personas son el reconocimiento de cada una de ellas como ser singular y valioso, el conocimiento de la biografía, la apuesta por favorecer la autonomía de las personas, la interdependencia de éstas con su entorno social, la importancia de los apoyos, la negociación y el diálogo como elementos claves en la atención, ofreciendo elegir en la relación terapéutica y colaborando para el empoderamiento de las personas para que se impliquen en las decisiones relacionadas con su atención.

Este cambio del modelo de atención implica transitar desde un enfoque asistencialista o paternalista hacia otro de derechos y de desarrollo de la autonomía de las personas, sin por ello alejarse de las praxis profesionales basadas en la evidencia científica. Esto implica cambios en los roles profesionales, desde un papel de experto, en el que se decide lo que le conviene a la persona usuaria hacia otro donde el acompañamiento, la provisión de apoyos, la orientación y la motivación pasan a ser predominantes.

Se hace necesario también para facilitar la extensión de modelos de atención centrada en la persona que se produzcan cambios en los diseños arquitectónicos y en la configuración de los espacios físicos de los centros, especialmente de las residencias. También en los modelos de gestión de los servicios (procesos, protocolos, programas, normas, sistemas organizativos, etc.) y en los sistemas de evaluación, para hacerlos acordes con este modelo de atención.

A la vista de todos estos cambios, se ha considerado imprescindible modificar la normativa de autorización e inspección en el sentido de eliminar aquellos requisitos que chocan con este modelo de atención y posibilitar el cambio hacia unos servicios sociales más humanizados y cuyo centro es siempre la persona. De esta forma, se ha procedido a incorporar toda esta filosofía en los principios generales de funcionamiento, en los derechos y deberes de las personas, en los requisitos materiales y funcionales de los servicios, en particular, mediante la regulación de las unidades de convivencia, la introducción de la figura del profesional de referencia o facilitador de apoyos, y en los estándares de calidad que es necesario cumplir para poder prestar servicios en el sistema de servicios sociales.

Otros cambios introducidos en este decreto foral, son los requisitos exigidos de personal. En este sentido, con respecto a la normativa anterior, se pasa de un modelo en el que la atención directa incluía la totalidad de profesionales que participaban en los servicios, a una nueva categorización que apuesta por diferenciar entre atención directa y personal técnico.

En esta regulación, se considera personal de atención directa (cuidadores/ as profesionales/ auxiliares de enfermería o equivalente y técnicos/as de integración social) y personal técnico. El personal de servicios generales sale del cómputo del personal de atención directa, al igual que la dirección del centro que también se excluye del cómputo del personal técnico. Todo esto en beneficio de la calidad de los servicios prestados.

II.

Este decreto foral se estructura en 6 Títulos, 5 disposiciones adicionales, 3 disposiciones transitorias, una disposición derogatoria única y 4 disposiciones finales, además de 4 Anexos.

En el Título I se recogen las disposiciones generales relativas al objeto, ámbito de aplicación y competencia para las funciones de concesión, mantenimiento y revocación de las autorizaciones administrativas y comunicación previa. Debe destacarse que el ámbito de aplicación se extiende a los servicios de las áreas de mayores, discapacidad, inclusión social y enfermedad mental. Se ha excluido, por una parte, el área de atención a menores dado que requiere, por su complejidad y su especificidad, de una normativa específica que responda a su realidad, además de adaptarla a los importantes cambios que se han producido en la normativa estatal y, por otra parte, el área de violencia de género, por precisar igualmente de una normativa específica acorde con sus peculiaridades, así como el área de Familia y Comunidad, objeto de desarrollo de una estrategia propia.

Se regulan, por una parte, en el Título II, los supuestos en los que es necesaria la obtención de autorizaciones administrativas para poder prestar los servicios de carácter social dentro del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, como son la autorización de funcionamiento, la modificación sustancial de los centros, las autorizaciones provisionales para supuestos excepcionales, cuando se prevean ubicaciones temporales, y las autorizaciones específicas. Por otra, en el Título III, los casos en que solamente se exige una comunicación previa, que son el cambio de titularidad en la prestación de servicios sociales y la prestación de servicios ambulatorios de atención primaria y/o especializada o en el propio domicilio.

En este sentido, como ya se ha dicho anteriormente, es preciso recordar que la [Ley 20/2013, de 9 de diciembre](#), de Garantía de la unidad de mercado, exige autorización administrativa para las actividades económicas solamente cuando concurren los principios de necesidad y proporcionalidad. En los demás casos, basta con una comunicación previa. En consecuencia, se hace necesario justificar la concurrencia de los principios de necesidad y proporcionalidad a la hora de exigir la autorización en los casos de apertura de funcionamiento, traslado o modificación sustancial de los servicios sociales, en que se mantiene el régimen de autorización. En el ámbito de los servicios sociales, el principio de necesidad concurre por las especiales características que se producen en la prestación de servicios sociales, por la vulnerabilidad de las personas a las que se atiende en estos servicios y por los objetivos de la política social que se persiguen. Estas circunstancias se erigen en razones imperiosas de interés general que justifican el régimen de autorizaciones que en esta norma se regulan.

En cuanto al principio de proporcionalidad, también se justifica dentro del ámbito de servicios sociales al exigir autorización ya que no existe una medida menos restrictiva que permita conseguir los mismos resultados. En efecto, articular un sistema de comunicación y control "a posteriori" para poner en marcha servicios de atención social resultaría insuficiente para garantizar la salud y seguridad de las personas vulnerables a las que se atiende en estos servicios, y podría determinar que ese control "a posteriori" tuviera lugar cuando la

lesión ya se hubiera producido, resultando en muchos casos irreversible, dada la vulnerabilidad de las personas a las que se atiende.

A estos principios, cabe añadir, en línea con otros mandatos de la [Directiva de Servicios](#), el de no discriminación, pues el régimen de autorización previsto no establece discriminación alguna, ni directa ni indirectamente, en función de la nacionalidad del titular, o domicilio social de la persona o entidad titular del centro o de que la persona o entidad se encuentre o no en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

En la [Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre](#), de Servicios Sociales, no se distingue entre autorización y comunicación previa, estando sometidos a autorización todos los actos relacionados con la prestación de los servicios sociales en Navarra. Sin embargo, a la hora de establecer una regulación sobre la autorización administrativa en materia de servicios sociales, es de aplicación la ley básica estatal 20/2013, de Garantía de Unidad de Mercado, ya expuesta. Es por ello, que en este decreto foral se han regulado expresamente los supuestos en los que hará falta una autorización administrativa y aquellos en los que bastará con una comunicación previa, así como el procedimiento necesario para ambos supuestos.

En el Título IV y a lo largo del decreto foral se desarrollan algunas de las condiciones adicionales para contar con homologaciones administrativas, sin perjuicio de su posterior concreción en las condiciones de los contratos o conciertos sociales, caso de gestión indirecta, y en el Reglamento del servicio caso de gestión directa.

Por su parte, en el Título V se recogen en el Capítulo I los principios generales de funcionamiento en la organización y obligaciones de información de las personas o entidades.

Asimismo, el Capítulo II recoge los derechos y deberes de las personas usuarias, dentro del marco regulador de la Ley Foral 15/2006, de 15 de diciembre, de Servicios Sociales, incluyendo también una nueva regulación del Consejo de Participación, en el que se dota de mayores funciones y se modifica su composición, con la finalidad de hacerlo más participativo, sobre todo para las personas usuarias de los centros y sus familiares.

En el Anexo I de la norma se contemplan los requisitos materiales y funcionales que, con carácter general, deben cumplir los servicios que formen parte del sistema de servicios sociales de Navarra. Debe destacarse en este apartado, la regulación que se hace de la atención integrada y centrada en la persona, con la inclusión de la figura de profesional de referencia, y una regulación detallada del contenido y procedimiento para elaborar el Plan de Atención Individual Centrado en la persona (o plan de apoyos en el ámbito de la discapacidad intelectual o del desarrollo) de las personas usuarias. Se trata ya de una planificación que no sólo busca actuaciones y apoyos individualizados, por no ser uniformes sino partir de las necesidades de cada persona, sino que, para partir de esas necesidades lo hace contando con que la propia persona ha de tener un papel activo en el proceso, buscándose lo que es significativo para ella, para, apoyando sus capacidades y derecho a gestionar su propia vida, planificar consensuadamente un proyecto de vida en consonancia con su identidad personal, con lo que para cada persona es realmente importante.

Por su parte, el Anexo II recoge los requisitos específicos que se exigen a los servicios. La novedad con respecto a la norma anterior es que se ha tratado de evitar una regulación complicada y farragosa, como la que existía, optando por una simplificación en la que no se distingue entre servicios por áreas, sino entre servicios de atención residencial (centros residenciales y pisos tutelados, supervisados, viviendas con apoyo, y servicios de acogida para personas sin hogar), y servicios de atención diurna (centros de día, estancias diurnas

centros de día rurales o centros ocupacionales).

De esta forma, se regulan los requisitos que son generales para todos los servicios, especificando o excluyendo de su cumplimiento a algunos servicios, en función del perfil al que atienden.

Dentro de los servicios de atención residencial debe mencionarse la gran novedad de este decreto foral, como es la inclusión de la regulación de las unidades de convivencia dentro de los centros, con una capacidad máxima general de 16 personas. Estas son exigibles para todos los centros de nueva construcción, así como a aquellas obras en los centros ya autorizados que supongan ampliaciones de más de quince plazas. Esta exigencia de que los nuevos centros estén distribuidos en unidades de convivencia responde al objetivo de huir de los grandes centros más despersonalizados, tratando así de asimilarlos, dentro de lo posible, a los hogares, siguiendo el modelo de atención centrada en la persona.

En los servicios de atención diurna, se definen varias modalidades, se establecen unos requisitos generales para todos ellos, estableciendo excepciones para la modalidad de centros de día rural e inclusión social, con la idea de poder permitir el desarrollo de estos servicios de proximidad.

Otra novedad relevante tiene que ver con la regulación de autorizaciones específicas para aquellos servicios que se diseñan en el marco de experiencias pilotos, y que apuestan por la innovación, posibilitando nuevas fórmulas de abordar las necesidades, destacando la posibilidad de desarrollo de alternativas habitacionales para personas mayores que se organicen para fomentar la autonomía en alojamientos colaborativos fundados en el apoyo mutuo y la autogestión. Así mismo, se facilita que una vez validadas estas experiencias pilotos, pasen a incorporarse como nuevos servicios.

El Anexo III, en cumplimiento del mandato de la Ley Foral 15/2006, de 15 de diciembre, de Servicios Sociales, recoge los estándares de calidad que son necesarios para la obtención de la autorización de funcionamiento. En ellos, se distinguen dos partes: una, los criterios e indicadores mínimos que deben cumplir los servicios en las áreas de gestión del servicio, gestión de personal y atención a la persona usuaria; y otra, relativa a los protocolos de que deben disponer diferenciando en función de los perfiles que atienden.

Finalmente, el Anexo IV prevé una serie de principios éticos como apoyo a la reflexión para las personas y entidades titulares de servicios y para que puedan servir, en su caso, como modelo que estas puedan adaptar o utilizar en los servicios que gestionan.

En consecuencia, a propuesta de la Consejera de Derechos Sociales, de acuerdo con el Consejo de Navarra, y de conformidad con la decisión adoptada por el Gobierno de Navarra en sesión celebrada el día dos de diciembre de dos mil veinte,

DECRETO:

III.

Notas de vigencia:

Añadida por [art. 1.2 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

Tras la aprobación de 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, se ha procedido a introducir en la regulación de los requisitos de los servicios todas las modificaciones precisas para eliminar las alusiones a las instituciones, como la tutela o la incapacitación, desaparecidas de nuestro ordenamiento para adaptarse al artículo 12 de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad, incorporando en su lugar las nuevas figuras que garantizan a quienes precisan asistencia para ejercer su capacidad jurídica los apoyos necesarios para ello, prioritariamente asistenciales o, en su defecto, representativos, pero en todo caso respetuosos de los derechos, deseos y preferencias de las personas con discapacidad a quienes se apoya.

Por otro lado, el 28 de junio de 2022, el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios para el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia estableció unos mínimos, en su mayor parte coincidentes con la regulación ya fijada en este decreto foral, pero que exige también una adaptación del mismo en algunos aspectos generales y en otros referidos únicamente a los centros residenciales, centros de día, servicio de atención a domicilio y teleasistencia.

Dentro de los mismos, aquellos que requieren inversiones respecto a las exigencias anteriores a la entrada en vigor de la adaptación, quedan condicionados, como prevé el citado acuerdo en su punto trigésimo séptimo, por las disponibilidades presupuestarias que - dentro del nivel de protección contenido en el [artículo 7.2.º](#) de la [Ley 39/2006, de 14 de diciembre](#), de promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y de los sucesivos convenios de colaboración, previstos en el artículo 10 de la misma, que se suscriban - se destinen a dar cumplimiento al acuerdo en cada ejercicio presupuestario.

TÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

Notas de vigencia:

Modificado por [art. 1.3 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

El presente decreto foral tiene por objeto establecer el régimen jurídico del funcionamiento de los servicios residenciales, ambulatorios y de día de carácter social de la Comunidad Foral de Navarra, de las áreas de personas mayores, de personas con discapacidad o con trastorno mental, de atención a menores y de inclusión social, así como los requisitos mínimos exigidos para la obtención de autorizaciones, el régimen de comunicación previa y las homologaciones administrativas contemplados en los anexos I, II y III del presente decreto foral.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Notas de vigencia:

Modificado por [art. 1.4 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

1. El ámbito de aplicación de esta norma se extenderá a todos los servicios residenciales, ambulatorios y de día para la atención de las personas mayores, con discapacidad o trastorno mental, menores, y para la inclusión social, ubicados en la Comunidad Foral de Navarra.

2. Quedan excluidos de este decreto foral los servicios del área de familia y comunidad previstos en el Decreto Foral 209/1991, de 23 de marzo, por el que se desarrolla la [Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre](#), sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales y los relacionados con la violencia contra las mujeres.

Artículo 3. Competencia

El departamento competente en materia de servicios sociales ejercerá las funciones de concesión, mantenimiento y revocación de la autorización, así como para la comunicación previa, para la prestación de servicios, en el ámbito de los servicios sociales, en la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 4. Autorización administrativa y comunicación previa

1. Están sujetos a autorización administrativa o comunicación previa, en su caso, la prestación de servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra, conforme a lo dispuesto en este decreto foral.

2. La prestación de servicios sociales en los centros de los que sea titular la Comunidad Foral de Navarra, se inscribirán de oficio en el registro de servicios sociales, sin necesidad de previa autorización.

3. La autorización prevista en este decreto foral no suplirá, en ningún caso, las autorizaciones o licencias que se requieran conforme a la normativa sectorial vigente.

TÍTULO II. De las autorizaciones administrativas

CAPÍTULO I. Clases de autorizaciones administrativas

Artículo 5. Régimen de la autorización administrativa

1. La obtención de las autorizaciones administrativas reguladas en los artículos siguientes será necesaria para poder prestar servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra, formando parte del sistema de servicios sociales cuando no estén sujetos al régimen de comunicación previa.

2. Las personas físicas o jurídicas que no formen parte del sistema de servicios sociales podrán realizar actuaciones concretas en el ámbito de los servicios sociales.

3. Para la obtención de las autorizaciones se deberán cumplir los requisitos materiales, funcionales, de personal y estándares de calidad contemplados en los anexos de este decreto foral.

Artículo 6. Clases de autorizaciones

En función de la actuación a desarrollar, será necesario obtener alguna de las

autorizaciones administrativas siguientes:

- a) Autorización para el funcionamiento de los servicios sociales.
- b) Autorización para la modificación sustancial de los centros donde vayan a prestarse servicios sociales autorizados.
- c) Autorizaciones provisionales para supuestos excepcionales, cuando se prevean ubicaciones temporales.
- d) Autorizaciones específicas.
- e) Autorización para el cese de servicios.

Artículo 7. Autorización para el funcionamiento de los servicios sociales y modificación de la autorización

1. Se entenderá por funcionamiento de un servicio su puesta en marcha con la capacidad material, técnica y humana adecuada para llevar a cabo actuaciones en materia de servicios sociales con el grado de calidad exigido en cada momento.

2. En el supuesto de aumento de la capacidad asistencial del servicio, será necesaria la modificación previa de la autorización de funcionamiento, aun cuando no sean necesarias reformas ni el traslado de ubicación del servicio.

3. La autorización de un servicio que no disponga o requiera inicialmente de un centro no incluirá los servicios en el centro o centros que con posterioridad puedan ocupar o necesitar, los cuales precisarán de la correspondiente autorización de funcionamiento.

4. En los multiservicios, se requerirá autorización administrativa para cada uno de los servicios prestados, pudiendo concederse en una misma autorización.

5. Con objeto de promover la innovación social y el conocimiento, se tramitarán en dos fases las solicitudes de autorizaciones para servicios que se desarrollen en el marco de una experiencia piloto, debiendo comprobarse y cumplir, inicialmente, los requisitos mínimos generales, durante la fase de contraste de la innovación y, una vez contrastada, o los específicos del servicio con el que guarde mayor similitud o, a propuesta de la entidad solicitante, aquellos que el Departamento competente en materia de servicios sociales considere adecuados para el tipo de servicio, en cuyo caso la autorización puede transformarse en ordinaria.

6. Los titulares de servicios ya autorizados podrán pedir autorización para seguir atendiendo en el mismo centro a residentes que precisen un tipo de atención diferente, con el mismo régimen previsto para las autorizaciones del apartado anterior, atendiendo el Departamento a los requisitos específicos adecuados para el tipo de servicio y de persona residente.

Artículo 8. Autorización para la modificación sustancial de los centros donde vayan a prestarse servicios sociales autorizados

Se entenderá por modificación sustancial de centros, las obras de reforma o ampliación

que se pretendan realizar en los mismos, siempre que modifiquen alguna de las condiciones sustanciales del proyecto técnico conforme a las que se concedió la autorización de funcionamiento.

Artículo 9. Autorizaciones provisionales en supuestos excepcionales, cuando se prevean ubicaciones temporales

1. Excepcionalmente, podrán concederse autorizaciones provisionales cuando se prevean ubicaciones temporales, por razón de obras, emergencias sanitarias u otras circunstancias similares, aun cuando no puedan cumplirse todos los requisitos exigidos en este decreto foral para el servicio.

2. En todo caso deberán garantizarse, en todo momento, el cumplimiento de las condiciones básicas de seguridad e higiene para las personas.

3. Las condiciones de accesibilidad se exigirán en función de las personas usuarias del servicio que se vaya a prestar.

Artículo 10. Autorizaciones específicas

1. Las personas físicas y jurídicas que no teniendo como fin u objeto principal la prestación de servicios sociales prevean la realización de una actuación concreta en el ámbito de los mismos, deberán obtener una autorización específica. Dicha autorización tendrá validez únicamente para la actividad declarada al solicitar la autorización, y por tiempo limitado.

2. Con objeto de promover la innovación social y el conocimiento, las personas o entidades cuyo objeto principal no sea la prestación de dichos servicios podrán también solicitar autorizaciones para servicios que se desarrollen en el marco de una experiencia piloto, conforme al artículo 7.5.

También podrán solicitarlo personas que, agrupadas o constituyendo una entidad sin ánimo de lucro, propongan actuaciones para convivencia de personas mayores o principalmente mayores a través de sistemas de alojamientos colaborativos, como el cohousing.

3. Los titulares de servicios ya autorizados podrán pedir autorización específica para seguir atendiendo en el mismo centro a residentes que precisen un tipo de atención diferente, con el mismo régimen previsto en el artículo 7.6.

Artículo 11. Autorización para el cese de servicios

1. El cese de actividades de centros o servicios objeto de autorización comprende, tanto el cese temporal o definitivo, como el parcial o total por personas o entidades del sistema público de servicios sociales o beneficiadas de una subvención pública vinculada al servicio social.

Se entiende que hay cese si afecta al servicio principal en su conjunto y se entiende que hay cese parcial siempre que implique reducción del número de plazas ofertadas.

2. El cese temporal de forma parcial consiste en la interrupción durante un plazo determinado de la prestación de alguno de los servicios que se venía ofreciendo mientras continúan prestándose otros.

3. Se entiende por cese temporal y total la interrupción de todas las prestaciones durante un periodo determinado.

4. Existe cese definitivo con carácter parcial cuando deja de prestarse alguno de los servicios de forma permanente mientras continúan prestándose otros.

5. El cese definitivo total viene referido a la finalización de las actividades de prestación respecto de todos los servicios.

CAPÍTULO II. Procedimiento para obtener autorizaciones administrativas

SECCIÓN 1. Autorización para el funcionamiento

Artículo 12. Inicio del procedimiento

1. El procedimiento de concesión de autorización de funcionamiento se iniciará a instancia de parte, mediante solicitud de la persona o entidad titular del servicio o su representante legal, dirigida al órgano competente en materia de inspección, de conformidad con lo previsto en la legislación de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas y de la legislación foral sobre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de su sector público institucional foral.

2. La solicitud se realizará de forma electrónica o presencial y podrá presentarse:

a) De forma electrónica, por los sujetos obligados a ello, conforme a lo dispuesto en el [artículo 14](#) de [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) Quienes no estén obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas podrán presentar las solicitudes de forma electrónica o presencial en el departamento competente en materia de servicios sociales, así como en los lugares previstos en el [artículo 16](#) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 13. Documentación

1. El expediente de autorización para el funcionamiento requerirá de la siguiente documentación:

a) Solicitud de autorización, a la que se adjuntará:

-Documentación acreditativa de la personalidad de la persona o entidad solicitante.

-Documento acreditativo de la titularidad o derecho de utilización del inmueble en el que se ubique el servicio.

-Memoria expositiva de los fines que se persiguen, perfil de las personas atendidas y previsión de plazas.

b) Proyecto básico o Proyecto de ejecución de obras, debidamente visado, justificando el cumplimiento de los requisitos específicos, materiales y técnicos regulados en este decreto foral. En el caso de que no estuvieran previstas obras, se presentará una memoria descriptiva

del cumplimiento de los requisitos técnicos y materiales para el servicio, acompañados de planos de superficies y usos y planos de protección de incendios (recorridos de evacuación, medidas de sectorización y compartimentación, equipos de protección contra incendios y sistemas de alarma y de extinción). Los planos se entregarán a escala adecuada incluyendo cotas y superficies en el plano de distribución. Documentación a presentar una vez finalizada la obra:

-Planos de distribución y protección contra incendios de la instalación ejecutada.

-Certificado final de obra que incluirá una declaración expresa indicando que las obras se ajustan al anteproyecto aprobado y cumplen los requisitos materiales de este decreto. Si se hubieran realizado modificaciones éstas se indicarán y se justificarán.

-Plan de actuación en donde consten los programas de atención a desarrollar.

-Proyecto de equipamiento adecuado a las personas usuarias.

-Relación detallada de personal, titulación, ratios de personal en función de personas atendidas y distribución de funciones.

-Reglamento de régimen interno.

-Copia de la póliza de responsabilidad civil.

-Declaración responsable de que el servicio cumple con todos los requisitos y estándares de calidad establecidos legal y reglamentariamente, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de vigencia de la autorización.

2. La modificación de la autorización para el funcionamiento por ampliación del número de plazas de servicios autorizados previamente, deberá realizarse mediante solicitud a la que se acompañará memoria explicativa de los cambios organizacionales que se pretenden realizar, con especial atención a los cambios de la plantilla y espacio disponible para tal fin.

En el supuesto de que la modificación suponga un cambio del proyecto técnico inicial, se tramitará como autorización para la modificación sustancial regulado en el artículo 16 y siguientes del presente decreto foral.

Artículo 14. Tramitación

1. El órgano competente en materia de inspección verificará la documentación presentada y en su caso, requerirá a la persona interesada para que en un plazo de 10 días subsane cualquier error u omisión, con la indicación de que si así no lo hiciera se archivará el expediente mediante resolución dictada en los términos del [artículo 68](#) de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. En caso de que el servicio para el que se solicita autorización precise de una edificación o de reformas en un edificio existente, el órgano competente en materia de inspección remitirá el anteproyecto de las obras a realizar a los servicios técnicos de obras del departamento. Estos emitirán informe, que será preceptivo y vinculante sobre la adecuación del mismo a los requisitos específicos, materiales y técnicos según el tipo de servicio del que se trate, que deberá ser emitido en el plazo de 1 mes. Dicho informe se remitirá al solicitante

por el órgano competente. Si fuera necesario, se requerirá a la persona o entidad interesada que subsane las deficiencias que se hayan observado en el anteproyecto técnico de obras en el plazo de 15 días.

3. Una vez finalizadas las obras, conforme al proyecto final de obra debidamente visado y certificado, y equipada la instalación, el órgano competente en materia de inspección realizará una visita a la que deberá acudir una persona representante de la persona o entidad solicitante, debiendo levantarse acta de la misma. En el caso de que deba subsanarse el cumplimiento de algún requisito, se concederá un plazo de 10 días, que podrá ser ampliado en función de la naturaleza de la subsanación,

4. En el caso de experiencias piloto, una vez contrastada la experiencia, se concederá un plazo de 15 días para alegar en caso discrepancias sobre los requisitos específicos aplicables del servicio.

Artículo 15. Resolución

1. El expediente se elevará al órgano competente que resolverá motivadamente sobre la concesión o denegación de la autorización.

2. Si en el plazo máximo de tres meses desde la comunicación de que la obra está ejecutada a efectos de la visita de inspección señalada en el artículo anterior no se hubiera dictado y notificado resolución, la solicitud se entenderá desestimada.

3. En el caso de experiencias piloto, transcurrido el tiempo de contraste de la innovación, la autorización podrá adquirir carácter de ordinaria, previa visita de inspección para corroborar el adecuado funcionamiento de la experiencia y comprobar los requisitos específicos conforme a lo previsto en el artículo 7.5.

4. La inscripción del servicio cuyo funcionamiento se ha autorizado se realizará de oficio en el registro de servicios sociales establecido a tal efecto.

SECCIÓN 2. Autorización para la modificación sustancial de centros

Artículo 16. Inicio del procedimiento

El régimen del inicio del procedimiento de concesión de autorización para la modificación sustancial de centros será el establecido en el artículo 12.

Artículo 17. Documentación

La solicitud irá acompañada de la siguiente documentación:

a) Memoria expositiva de los fines concretos que persiguen, necesidades de las personas atendidas y previsión de número de plazas en caso de que se produzca variación y personal previsto para atenderlas.

b) Proyecto básico o Proyecto de ejecución de obras, debidamente visado, justificando el cumplimiento de los requisitos específicos, materiales y técnicos regulados en este decreto foral.

c) Proyecto de equipamiento adecuado a las personas usuarias.

d) Declaración responsable de que el servicio cumple con todos los requisitos y estándares de calidad establecidos legal y reglamentariamente, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de vigencia de la autorización.

Artículo 18. Tramitación

El órgano competente en materia de inspección tramitará la solicitud conforme a lo previsto en el artículo 14.

Artículo 19. Resolución

1. El expediente se elevará al órgano competente en materia de servicios sociales, que resolverá motivadamente sobre la concesión o denegación de la autorización.

2. Si en el plazo máximo de tres meses desde la comunicación de que la obra está ejecutada a efectos de la visita de inspección no se hubiera dictado y notificado resolución, la solicitud se entenderá desestimada.

3. Se anotará de oficio en el registro de servicios sociales establecido a tal efecto la modificación autorizada en el servicio inscrito.

SECCIÓN 3. Autorizaciones provisionales en supuestos excepcionales cuando se prevean ubicaciones temporales

Artículo 20. Inicio de procedimiento

El régimen del inicio del procedimiento de concesión de autorización provisional en supuestos excepcionales por ubicaciones temporales será el establecido en el artículo 12.

Artículo 21. Documentación

La solicitud irá acompañada de la siguiente documentación:

a) Descripción detallada con planos del inmueble donde se pretende prestar el servicio de forma provisional.

b) Declaración responsable de técnico competente del cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad e higiene para las personas.

c) Equipamiento y personal destinado a la prestación del servicio y número de plazas previstas.

d) Copia de la póliza del seguro de responsabilidad civil.

Artículo 22. Tramitación

1. El órgano competente en materia de inspección verificará la documentación presentada y en su caso, requerirá a la persona interesada para que en un plazo de 10 días subsane

cualquier error u omisión, conforme a lo previsto en el artículo 14.1. con la indicación de que si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida de su solicitud, archivándose la misma mediante resolución dictada en los términos de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#) , del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. El órgano competente en materia de inspección realizará una visita a la que deberá acudir una persona representante de la persona o entidad solicitante, debiendo levantarse acta de la misma. Se concederá un plazo de 30 días en el caso de que sea necesario subsanar el cumplimiento de algún requisito necesario para obtener la autorización.

Artículo 23. Resolución

1. El expediente se elevará al órgano competente en materia de servicios sociales, que resolverá motivadamente sobre la concesión o denegación de la autorización. La resolución de autorización hará constar expresamente su vigencia temporal, pudiendo ser prorrogada, previa acreditación suficiente sobre la imposibilidad de cumplir el plazo establecido en la misma.

2. Si en el plazo máximo de tres meses desde la comunicación de que la obra está ejecutada a efectos de la visita de inspección no se hubiera dictado y notificado resolución, la solicitud se entenderá desestimada.

3. El servicio autorizado se anotará de oficio en la inscripción correspondiente en el registro de servicios sociales.

SECCIÓN 4. Autorizaciones específicas

Artículo 24. Inicio del Procedimiento

El régimen del inicio del procedimiento de concesión de autorización específica será el establecido en el artículo 12.

Artículo 25. Documentación

1. La solicitud irá acompañada de la siguiente documentación:

a) Memoria explicativa de la actuación o actividad a desarrollar que justifique los fines concretos que se persiguen, programas, medios técnicos y personales para su consecución, y necesidades de las personas a las que se dirige, así como previsión temporal de la actividad o, en el caso de experiencias piloto, previsión del tiempo durante el que se contrastará la innovación.

En el caso de iniciativas de las previstas en el párrafo 2.º del artículo 10.2, se acompañará también las reglas organizativas internas que, en todo caso, deberán establecer las condiciones de acceso y salida al servicio.

b) Documentación acreditativa de la personalidad. Si se trata de una persona jurídica se presentará la escritura de constitución y en su caso modificaciones de la misma y los estatutos.

c) Declaración responsable del personal técnico competente de cumplimiento de los

requisitos mínimos de seguridad e higiene para las personas.

2. Los servicios que deban ser objeto de esta autorización deberán cumplir los requisitos establecidos para los mismos de conformidad con la regulación establecida en este decreto foral o, en el caso de experiencias piloto, los mínimos generales, durante la fase de contraste de la innovación y, una vez contrastada, o los específicos del servicio con el que guarde mayor similitud o, a propuesta de la entidad solicitante, aquellos que el Departamento competente en materia de servicios sociales considere adecuados para el tipo de servicio o, en los supuestos del apartado 3 del artículo 10, adecuados para el tipo de persona residente, en cuyo caso la autorización puede transformarse en ordinaria.

Artículo 26. Tramitación

1. El órgano competente en materia de inspección verificará la documentación presentada y en su caso, requerirá a la persona interesada para que subsane cualquier error u omisión, conforme a lo previsto en el artículo 14.1.

2. El órgano competente en materia de inspección realizará una visita a la que deberá acudir una persona representante de la persona o entidad solicitante, debiendo levantarse acta de la visita y se concederá un plazo de alegaciones de 15 días para el caso de que se detecten incumplimientos que impidan otorgar la autorización solicitada o, en el caso de experiencias piloto, una vez contrastada la experiencia, discrepancias sobre los requisitos específicos aplicables del servicio.

Artículo 27. Resolución

1. El expediente se elevará al órgano competente en materia de servicios sociales, que resolverá motivadamente sobre la concesión o denegación indicando expresamente que se trata de una autorización específica para la prestación puntual de un servicio concreto.

2. Si en el plazo de tres meses desde la solicitud o de la comunicación de que la obra precisa está ejecutada a efectos de la visita de inspección no se hubiera dictado y notificado resolución, la solicitud se entenderá desestimada.

3. El servicio se inscribirá de oficio en el registro de servicios sociales, por el tiempo solicitado.

En el caso de experiencias piloto, transcurrido el tiempo de contraste de la innovación, la autorización podrá adquirir carácter de ordinaria, previa visita de inspección para corroborar el adecuado funcionamiento de la experiencia y comprobar los requisitos específicos previstos en el artículo 25.2.

SECCIÓN 5. Autorización para el cese del servicio

Artículo 28. Presentación y documentación

El régimen del inicio del procedimiento de autorización de cese de actividades de centros o servicios de personas o entidades que formen parte del sistema público de servicios sociales o hayan percibido subvención en relación a dicho servicio será el establecido en el artículo 12, debiendo acompañarse la siguiente documentación:

- a) Memoria explicativa de las causas del cese de las actividades.
- b) Estado y situación de los usuarios afectados por el cese y alternativas ofrecidas para la atención de los mismos.
- c) Calendario propuesta en el que consten las medidas que garanticen la atención a las personas afectadas por el cese de actividad.

Artículo 29. Tramitación

La solicitud, presentada con al menos un mes de antelación a la fecha prevista de cierre, será objeto de análisis y comprobación, así como de estudio de las razones alegadas y de las medidas propuestas para garantizar la atención de las personas usuarias.

Artículo 30. Resolución

1. El órgano competente en materia de servicios sociales resolverá el expediente, motivadamente, en el plazo de un mes, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y especialmente, que se haya garantizado la atención y la situación de las personas usuarias.

2. En los casos en que se haya recibido financiación pública, y sin perjuicio de lo dispuesto en las condiciones de ésta, no podrá autorizarse el cese de actividades a no ser que la parte de financiación no amortizada haya revertido a la Administración.

Se entenderá, a estos efectos, que la financiación para inversiones inmobiliarias se amortiza a los 30 años, y para inversiones mobiliarias a los 10 años, si la convocatoria o bases de las subvenciones no establecen otro plazo.

3. La autorización de cese de actividades conllevará la cancelación de la inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de servicios sociales.

4. Si en el plazo máximo de un mes desde la solicitud no se hubiera dictado y notificado resolución, la solicitud se entenderá desestimada.

CAPÍTULO III. Mantenimiento y revocación de autorizaciones y suspensión de la actividad

Artículo 31. Mantenimiento de autorizaciones

El mantenimiento de las autorizaciones otorgadas exigirá el cumplimiento en todo momento de los requisitos mínimos contemplados en los anexos de este decreto foral, así como de los estándares mínimos de calidad establecidos.

Artículo 32. Revocación de autorizaciones y suspensión de la actividad

1. El incumplimiento sobrevenido de los requisitos mínimos y de los estándares de calidad podrá dar lugar a la revocación de la autorización.

2. El procedimiento de revocación se iniciará de oficio por resolución del órgano competente en materia de servicios sociales, previa constatación del incumplimiento por parte del órgano competente en materia de inspección de servicios sociales.

3. La resolución de inicio del expediente se notificará a la persona o entidad interesada, concediéndole un plazo de 15 días para realizar alegaciones y proponer la práctica de las pruebas que estime oportunas y, en su caso, subsanar las deficiencias detectadas.

4. La resolución de inicio del expediente podrá incluir la suspensión cautelar de la autorización en el supuesto de que el incumplimiento sobrevenido de los requisitos mínimos y estándares de calidad pueda generar graves riesgos para la seguridad y salud de las personas usuarias.

5. El procedimiento se resolverá y notificará en el plazo de 6 meses mediante resolución del órgano competente en materia de servicios sociales.

6. La revocación de la autorización de funcionamiento supondrá la supresión de los datos registrales recogidos en el registro de servicios sociales. En el supuesto de suspensión cautelar quedará constancia registral de tal circunstancia así como de su cancelación.

TÍTULO III. Comunicación previa

Artículo 33. Actos sujetos a comunicación previa

Quedan sujetos a comunicación previa, los siguientes actos:

- a) El cambio de titularidad en la prestación de los servicios sociales.
- b) La prestación de servicios ambulatorios que se ofrecen a la ciudadanía en los servicios sociales de atención primaria y/o especializada o en el propio domicilio, donde la atención se establece normalmente de forma programada y conlleva un contacto entre el personal cualificado y la persona usuaria. Este tipo de atención puede ser puntual o periódica en el tiempo.
- c) El cese del servicio por parte de personas o entidades del sistema de servicios sociales que no forman parte del sistema público ni han percibido subvenciones relacionadas con el servicio.

Artículo 34. Comunicación previa para cambios de titularidad

1. El cambio de titularidad del centro deberá comunicarse por la persona o entidad titular transmitente en el plazo de 15 días desde que se produjo la transmisión. La persona o entidad adquirente presentará copia de la siguiente documentación:

- a) Documentación acreditativa de la personalidad. Si se trata de una persona jurídica se presentará la escritura de constitución y en su caso modificaciones de las mismas y los estatutos.
- b) Estatutos de la entidad y certificaciones de los acuerdos adoptados referidos a la transmisión, en su caso.

Si no han sido modificados posteriormente, puede sustituirse la aportación por la indicación de haberlos presentado ya al Departamento de Derechos Sociales y el procedimiento en que los aportaron, acompañada de la declaración responsable de no haber sido objeto de modificación.

c) Compromiso de subrogación del nuevo titular en cuantas obligaciones estén pendientes con la Administración.

2. El cambio de titularidad se anotará de oficio en la inscripción correspondiente en el registro de servicios sociales.

Artículo 35. Servicios ambulatorios

1. La comunicación previa para la puesta en marcha de servicios ambulatorios se presentará ante el órgano competente en materia de inspección por el titular del servicio o su representante legal, con una antelación mínima de 30 días a la fecha prevista para su inicio e irá acompañada de la siguiente documentación:

a) Memoria expositiva de los fines que se persiguen, necesidades de las personas usuarias y previsión de plazas, relación detallada de personal, titulación y distribución de funciones.

b) Documentación acreditativa de la personalidad de la persona o entidad solicitante, si no obra ya en poder del Departamento de Derechos Sociales. Si se trata de persona jurídica, presentará escritura de constitución actualizada y estatutos.

c) Plan de actuación donde consten los programas de atención a desarrollar.

2. Una vez recibida la documentación, el órgano competente en materia de inspección lo remitirá a la unidad técnica competente por razón de la materia, con el fin de que, en el plazo de 15 días, emita un informe sobre la adecuación del servicio que se pretende implantar.

Artículo 36. Cese del servicio por parte de personas o entidades que no forman parte del sistema público de servicios sociales ni han percibido subvención relacionada con el mismo

La comunicación previa de la intención de cerrar un servicio se comunicará con tres meses de antelación, acompañada de la documentación establecida en los apartados b) y c) del artículo 28, y será objeto de análisis la forma de garantizar, si fuera necesario, la atención de las personas usuarias por parte del Departamento competente en materia de derechos sociales.

Artículo 37. Efectos de la comunicación previa

1. Recibida la comunicación por el órgano competente en materia de inspección, junto con la documentación preceptiva, se practicará la inscripción correspondiente.

2. Si, una vez comunicado el funcionamiento de un servicio, la inspección comprobara el incumplimiento de cualquiera de los requisitos a que está sujeto, se elevará al órgano competente en materia de servicios sociales la correspondiente propuesta de medidas cautelares o definitivas y, en su caso, la propuesta de inicio de un procedimiento sancionador.

TÍTULO IV. Homologaciones administrativas

Artículo 38. Requisitos y procedimiento para la obtención de homologaciones administrativas

1. Los indicadores en materia de calidad en el empleo de los y las profesionales y de información económico-financiera y de gestión que deben aportar a la Administración titular del servicio o formar parte de la reglamentación del servicio serán los que se establezcan en los pliegos o condiciones de los contratos o conciertos sociales correspondientes o en el Reglamento del servicio, si la gestión es directa, y, en el caso de los referidos a la gestión del servicio, gestión del personal y gestión en relación a la persona usuaria, los fijados en dichos pliegos, condiciones o reglamentación sin que, en ningún caso, puedan ser inferiores a los previsto en el Anexo III de este decreto foral.

2. Se entenderá concedida la homologación administrativa a aquellas personas o entidades que habiendo participado en el procedimiento de adjudicación de un contrato o concierto social para la prestación de un servicio social resulten adjudicatarias de los mismos.

3. Se realizará la visita de inspección prevista en el [artículo 78.2](#) de la [Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre](#), de servicios sociales, en el plazo de tres meses a contar a partir del inicio del contrato o concierto o del inicio del funcionamiento con gestión directa.

4. Se incorporarán a los pliegos o condiciones de los contratos o conciertos sociales o las reglamentaciones correspondientes los indicadores y requisitos establecidos en este decreto foral para obtener la homologación.

TÍTULO V. Principios generales de funcionamiento y derechos y deberes de las personas usuarias

CAPÍTULO I. Principios generales de funcionamiento y obligaciones

Artículo 39. Principios generales de funcionamiento en la organización

Notas de vigencia:

Letra a) modificado por [art. 1.5](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra d) modificado por [art. 1.5](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra h) modificado por [art. 1.5](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra l) modificado por [art. 1.5](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra n) añadido por [art. 1.5](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

La estructura, la organización y el funcionamiento de los servicios residenciales, de atención diurna y ambulatorios, además de garantizar la observancia de lo establecido en la normativa reguladora en materia de servicios sociales, se ajustarán a los siguientes principios que informan el modelo de atención integral centrada en la persona y de calidad de vida:

a) Promoción de la autonomía personal y participación, garantizando un trato acorde a la edad, favoreciendo que las personas desarrollen, conserven y ejerciten sus capacidades, que puedan elegir entre distintas opciones y participen en las decisiones que le afecten, desde la propia planificación de su atención, y sobre la vida en el servicio, incluyendo sus preferencias

en el final de vida.

b) Normalización, proporcionando a las personas, dentro y fuera del servicio de que se trate, un estilo de vida cotidiano, lo más cercano posible, en configuración, desarrollo y experiencias, al que cualquier persona pueda disfrutar en su entorno familiar y social natural, así como, en su caso, al que venía disfrutando y al que considere relevante seguir disfrutando, procurando su atención a través de los servicios generales y ordinarios. Se utilizarán todos los servicios que sean posibles del entorno como parte de las actividades del centro, y se programarán actividades en el centro que tengan como destino las personas que vivan en el entorno del mismo, dentro de un enfoque comunitario.

c) Atención integral, garantizando la adecuada cobertura de las necesidades de la persona, a través de la coordinación con otros dispositivos y recursos, así como de la coordinación interna y de las actuaciones basadas en la interdisciplinariedad y el trabajo en equipo.

d) Personalización de la atención, favoreciendo la flexibilidad en la búsqueda de una mayor adecuación de dicha atención a las necesidades, demandas y expectativas de la persona contando para ello con la propia persona y con lo que para ella es más significativo. Se procurará, en la medida de lo posible y teniendo en cuenta las características de cada centro y servicio, la asignación estable de los y las profesionales de atención directa en el cuidado y atención de las personas, mediante la disminución de la rotación de personal entre distintas áreas convivenciales y espacios de los centros, así como el fomento de la estabilidad en la contratación, garantizando un 80% de contratos indefinidos sobre el total de contratación laboral de los centros y servicios del SAAD, salvo causa justificada y acreditada por falta de oferta de personal, procurando, cuando sea posible, que ésta sea a tiempo completo, debiendo ser de, al menos, el 66% sobre el total de horas contratadas por la entidad y del 50% en el caso del servicio de ayuda a domicilio, con el objetivo de promover un mayor conocimiento y una relación continuada y estable entre las personas usuarias y los y las profesionales de atención directa.

La interpretación y control de los mínimos sobre el carácter indefinido de la contratación laboral se guiará exclusivamente por la finalidad de evitar el fraude, y la interpretación y control sobre los mínimos en cuanto a la duración de la jornada tendrán en cuenta las posibles necesidades de conciliación familiar, acreditable en función de la voluntad de las respectivas personas trabajadoras.

En ambos casos se podrán diferir los efectos del control en caso de resoluciones voluntarias de los contratos por la parte trabajadora.

e) Atención profesional dirigida al mantenimiento y promoción de la salud, buscando la mejor y más efectiva coordinación con los recursos del sistema sanitario, conforme a la normativa, planes y programas establecidos por el Departamento competente en salud para la población en general. En situaciones de dependencia se reforzará la promoción de la autonomía y la rehabilitación de la funcionalidad perdida. Todo ello será planificado y puesto en práctica sobre actividades que tengan sentido para cada persona usuaria.

f) Promoción de las relaciones con la familia y con otras personas de referencia o apoyo cuando, en función de la biografía, circunstancias y preferencias de cada persona, se acuerde que es beneficioso para la persona.

g) Organización de la convivencia con especial atención a la garantía de la salvaguarda y preservación de los derechos y la dignidad de la persona, afianzando la libertad,

confidencialidad, privacidad o intimidad de las personas usuarias.

h) Formación continua del personal y motivación del mismo.

Esa formación incluirá en todo caso la referida a la atención centrada en la persona y la relacionada con la prevención de riesgos laborales y, dentro de ésta, la precisa para hacer frente en servicios y centros socio-sanitarios a crisis de salud pública y la necesaria para una adecuada prevención de los riesgos psico-sociales, biológicos y ergonómicos.

Se dará también prioridad a la formación que se incluya en el plan general de formación que se apruebe en el seno del Consejo territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, incluyendo la precisa para personal de nueva incorporación y la que forme en derechos de las personas y una práctica profesional ética en los ámbitos previstos en el punto noveno del Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022.

En el ámbito de menores se dedicará una específica atención y mínimo de 20 horas anuales, a formación en buen trato a los niños, niñas y adolescentes.

Sin perjuicio de la labor de motivación por parte de los o las titulares o responsables del servicio, se articularán mecanismos específicos para mantener la motivación del personal, especialmente tras situaciones complicadas o cuando se acuerde en el marco de evaluaciones de riesgos psico-sociales, incluyendo grupos específicos para ello con planificación y asignación de tiempo.

i) Planificación, programación, coordinación y evaluación de la actividad, asegurando la participación de la propia persona en dichas fases, y sometimiento de aquella a las actuaciones de inspección, vigilancia, supervisión y control, garantizando los niveles requeridos de efectividad y calidad en la prestación de atención y servicios.

j) Incorporación de lo cotidiano en la calidad de vida de las personas, respetando los valores de las mismas y lo que para ellas tiene sentido, concediéndole importancia en el diseño y cuidado de los ambientes físicos y en las propuestas de actividades a programar y realizar.

k) Se tenderá a que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios e instrumentos y dispositivos resulten inteligibles o de fácil comprensión, cumpliendo la normativa sobre accesibilidad universal con el objeto de que todos ellos sean accesibles y comprensibles para todas las personas.

l) Se fomentará la igualdad entre mujeres y hombres y una perspectiva de género para no consolidar roles y estereotipos que perpetúen a las niñas y mujeres en tareas de cuidados, reconociendo y dando valor a la vez a los cuidados como una dimensión imprescindible de la vida.

m) Se promocionará el voluntariado, tanto a nivel interno como la colaboración con iniciativas de voluntariado que quieran cooperar con los centros y servicios.

n) Se tenderá a la gestión pública directa o mediante conciertos sociales cuando sean posibles.

Artículo 40. Obligaciones de las personas o entidades

Notas de vigencia:

Ap. 1 b) párr. 2º añadido por [art. 1.6 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

1. Las personas o entidades que presten servicios sociales en el sistema de servicios sociales y estén sujetas a cualquier tipo de autorización regulada en este decreto foral tendrán al menos las siguientes obligaciones:

a) Proporcionar en formato digital cuanta información requiera el departamento competente en materia de servicios sociales, sobre las condiciones materiales o funcionales del centro, así como cuantos datos de gestión relacionados con los estándares de calidad le sean requeridos.

b) Comunicar con periodicidad trimestral al órgano competente en materia de Inspección de servicios sociales las expulsiones del servicio y con la mayor inmediatez posible los casos en que la persona o entidad comunicante estime que puede ser precisa la intervención del Departamento competente en materia de Derechos Sociales.

Las personas o entidades que presten servicios sociales en el sistema público de servicios sociales o hayan resultado beneficiadas de subvenciones tendrán además las siguientes obligaciones:

a) Proporcionar en formato digital cuantos datos económicos le sean requeridos por el Departamento de Derechos Sociales.

b) Comunicar en el plazo de 24 horas al órgano competente en materia de Inspección de servicios sociales las incidencias de carácter grave registradas en el libro de incidencias.

c) Comunicar al órgano competente en materia de Inspección de servicios sociales el inicio de los procedimientos sancionadores por faltas muy graves.

Esta obligación no es de aplicación en el área de atención a menores, por no haber las expulsiones, no siendo posible la adopción de medidas correctoras no previstas en la legislación foral sobre convivencia en centros de atención a menores.

2. Todas ellas deberán contar con un Plan de Contingencia consensuado con los servicios sanitarios que actúen en la zona básica de referencia para hacer frente a crisis de salud pública, conteniendo las medidas preventivas precisas.

3. Las entidades que se encarguen del cuidado de sus miembros deberán comunicar al departamento competente en materia de servicios sociales el número de personas a que atienden y, en caso de crisis sanitarias de salud pública, las medidas para garantizar una adecuada atención.

CAPÍTULO II. Derechos y deberes de las personas usuarias

Artículo 41. Derechos de las personas usuarias

Notas de vigencia:

Letra a) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

Letra b) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

Letra c) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

Letra d) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

Letra j) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

Letra k) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

Letra m) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

Letra n) modificado por [art. 1.7](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023](#), de 5 de abril. [LNA\2023\377](#).

En el marco de los derechos reconocidos en los [artículos 6](#) , [7](#) y [8](#) de la [Ley Foral 15/2006](#) , de Servicios Sociales, las personas usuarias tendrán los siguientes derechos:

a) Al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia siempre que se respeten las normas del servicio, y la salida del establecimiento, con los apoyos establecidos conforme a la legislación vigente para las personas que precisen de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y sin perjuicio, en el caso de servicios no públicos, homologados ni subvencionados, del derecho de admisión, sin que puedan imponerse requisitos discriminatorios de acceso por ningún motivo, incluidos entre ellos por razón de trastorno mental, enfermedad transmisible o alteraciones del comportamiento.

Sí podrán establecerse medidas de acción positiva y se aplicará en todo caso el acceso con carácter preferente de las mujeres víctimas de violencia a las plazas residenciales.

En el área de atención a menores, los ingresos serán decididos por la entidad pública de protección, sin perjuicio del derecho de las personas menores a ser oídas y escuchadas en el procedimiento en los términos previstos en la legislación foral de protección de las mismas.

b) A recibir del personal que presta el servicio un trato personalizado, acogedor, cercano, afectuoso, digno y respetuoso con su intimidad, identidad, orientación sexual, expresión de género e identidad sexual o de género, lengua que usa habitualmente y creencias, poniendo en valor y respetando la singularidad de cada persona, acercándose a sus biografías, circunstancias y proyectos de vida personales y atendiendo la diversidad como un elemento de riqueza.

c) A recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas, deseos, preferencias y los objetivos establecidos en su plan de atención individual centrado en la persona o en el plan individualizado de protección, en el caso de personas menores sujetas a la tutela o guarda de la entidad pública de protección, y a recibir apoyos que se orienten al logro de una vida significativa para cada una, según su identidad.

Si una persona transexual, transgénero o intersexual lo solicita, se adoptarán medidas para que los espacios o equipamientos diferenciados en función del sexo puedan utilizarlas individualmente en atención al sexo sentido.

d) Al reconocimiento de la vulnerabilidad y relaciones de interdependencia a lo largo de la vida, incluyendo el de relacionarse con su familia, amistades y personas de su entorno social, facilitándoles el acceso al centro, sin más límites que los derivados de la convivencia y necesaria organización de cualquier hogar, para, con independencia de su situación y características, recibir su apoyo y para continuar su contribución a las demás, y a estar presentes en las reuniones con dichas familias o personas allegadas, salvo que no lo desee o, por razón excepcional, no se considere oportuno.

Se asesorará a las personas residentes en el caso de solicitudes de familiares que se considere que podrían conllevar un perjuicio de la propia persona residente.

e) A participar, activa y responsablemente, de acuerdo con su capacidad, en las decisiones que le afecten en sus cuidados y a ser parte del Plan de Atención Individual Centrado en la persona, junto con sus familiares o personas de referencia o apoyo si así lo desea.

Cuando las personas tengan barreras para ello, deberán poder también participar, teniendo derecho a contar a tal efecto los apoyos necesarios que les permitan realizar su plan orientado a facilitar el mayor bienestar posible.

f) A participar en la organización, actividades y desarrollo en la vida del centro.

g) A que la organización del centro/servicio y el personal se adapten, en todo lo posible para el titular, a las necesidades, circunstancias y preferencias de cada residente, siempre respetando los derechos del resto de usuarios y usuarias.

h) A la intimidad y privacidad. Se garantizará la intimidad corporal y espacial de las personas en todo momento, procurando ampliar y atender en la medida de lo posible la demanda de habitaciones individuales, poniendo especial atención en las actividades de autocuidado y respetando la confidencialidad de su información personal.

i) A decidir, sin menoscabar la organización del centro, los horarios de acostarse o levantarse, o las horas de las comidas, a cuyos efectos es válido fijar franjas horarias siempre que permitan un margen de decisión para las personas usuarias.

j) A recibir información, en particular sobre su situación personal y familiar, sobre sus derechos y deberes, que se entregarán a las personas usuarias en cualquier soporte, incluyendo las prestaciones mínimas garantizadas por ley, sobre el precio de sus servicios o la aportación al mismo, sobre las condiciones ofertadas por la persona o entidad prestadora del servicio en la correspondiente licitación por encima de las mínimas exigidas para participar en la misma, sobre aspectos que puedan afectar a su vida en el centro, y sobre el resultado de las inspecciones realizadas por el departamento competente en materia de servicios sociales.

A recibir información, en las fechas previas a los procesos electorales, sobre el derecho a votar de todas las personas mayores de edad, sin importar ni la discapacidad ni la existencia de una sentencia de incapacitación que se lo impidiera, y a que se recabe información de quienes muestren interés en votar sobre los apoyos que precisen para ejercer su derecho al voto.

A recibir información sobre las acciones que llevan a cabo los titulares de los centros y servicios para colaborar en la sostenibilidad medioambiental y las que pueden llevar a cabo las propias personas residentes a tal efecto.

k) A recibir información, en un lenguaje comprensible, acerca de sus cuidados, de su salud, pronóstico y toma de decisiones anticipadas, conforme a la normativa sobre derechos y deberes de las personas en materia de salud, y de los tratamientos médicos prescritos.

A recibir la atención sanitaria pública desde los dispositivos de atención primaria, especializada y hospitalaria que incluirá la previsión de profesionales con funciones de coordinación y enlace con el sistema sanitario público en función del número de plazas en los términos previstos en la regulación de los requisitos de personal de este decreto foral.

Los departamentos con competencias en salud y en servicios sociales asegurarán que cada centro residencial o servicio, ya sea público, autorizado u homologado disponga de un plan funcional de coordinación que elaborará conjuntamente con el sistema sanitario público que ostente la competencia correspondiente a la zona o área donde se ubique el centro o servicio.

Dichos departamentos establecerán, además, cuando sea preciso, cualesquiera otros instrumentos permanentes de coordinación sociosanitaria que garanticen 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.

l) A formular quejas y reclamaciones ante la dirección del centro y a recibir contestación, por escrito, informando lo que proceda acerca del objeto de su queja o reclamación.

m) A estar libre de sujeciones físicas y químicas y a que, cuando existan, se aplique el plan para su eliminación, que deberá estar implantado de forma completa y efectiva para antes del 30 de junio de 2025. Solamente podrán prescribirse en supuestos excepcionales, y cuando sea la única alternativa, de acuerdo con la normativa vigente en esta materia en la legislación foral sobre servicios sociales y en la legislación básica, incluyendo la [Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio](#), de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, y la foral sobre menores.

n) A no ser expulsadas de un servicio, sin haberse llevado a cabo un procedimiento en el que haya sido informada sobre la causa de la expulsión y oída antes de la decisión final, sin perjuicio de la posibilidad de adopción de medidas cautelares inmediatas para la protección del servicio o de terceras personas, que serán obligatorias en casos de violencia contra las mujeres.

ñ) A ser oídas y tenidas en cuenta antes de formular las condiciones definitivas en que se va a licitar un servicio que les afecte.

Artículo 42. Deberes de las personas usuarias

a) Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos, para la obtención y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo uso responsable de los mismos.

b) Facilitar información veraz de los datos personales, convivenciales, económicos y patrimoniales y a presentar documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar su

situación.

- c) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios.
- d) Respetar a las demás personas usuarias, comportándose correctamente con ellas.
- e) Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros donde se presten los servicios sociales.
- f) Cumplir los compromisos y acuerdos convenidos con el centro y, en su caso, el contrato asistencial suscrito.

Artículo 43. Consejo de Participación

Notas de vigencia:

Ap. 1 párr. 5º añadido por [art. 1.8 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

Ap. 10 párr. 2º añadido por [art. 1.10 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

Ap. 3 párr. 2º añadido por [art. 1.9 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

Ap. 12 añadido por [art. 1.11 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

1. Los centros deberán tener implantado un sistema de participación de las personas usuarias a través del Consejo de Participación o de otras fórmulas de participación más adecuadas, de acuerdo a las características del servicio.

Cuando se opte por asambleas de personas usuarias u otras fórmulas, deberá garantizarse que se incorporen a las mismas personas en representación de la dirección del centro y de profesionales del centro, como mínimo a los efectos de las funciones establecidas en el apartado 4.º

Si se opta por un Consejo o sistema que aglutine en un centro las sesiones sobre el funcionamiento de distintos centros de un mismo titular, deberá garantizarse que existe igualmente representación de todos los sectores de cada centro.

Cuando se constituyan Consejos de Participación conforme al apartado 2.º, las personas que representen a las personas usuarias tienen derecho a disponer de un espacio para convocar al resto antes de las sesiones del Consejo para recabar su criterio sobre las cuestiones a tratar, y para transmitirles, una vez celebradas, las cuestiones objeto de cada sesión, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar tales representantes medios alternativos para hacer llegar esa información y de la publicación de las actas para favorecer esa información a todas las personas usuarias.

En el caso de personas con grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación, se activarán los recursos y herramientas necesarias para que también participen a través del Consejo u otras fórmulas.

2. El Consejo de Participación estará integrado, procurando en todo caso un equilibrio entre mujeres y hombres, por, como mínimo:

a) Presidencia: quien ostente la dirección o responsable del centro.

b) Vocalías:

-Tres profesionales del centro, del área técnica y de atención directa.

-Cuatro personas usuarias o familiares o representantes legales.

c) Secretaría: será designada por el propio Consejo de entre los miembros.

También podrá formar parte del Consejo u órgano equivalente quien designe, en su caso, el ente local en cuyo territorio radique cada centro, a cuyo efecto los titulares del servicio deberán comunicarle si va a proceder a dicha designación y, si se designa, convocarle a cada sesión del mismo.

Si se integran más representantes que el mínimo, deberá ser respetando la proporción entre cada sector.

3. La elección de las vocalías respectivas se realizará de forma bienal por profesionales del centro y por personas usuarias y familiares, respectivamente, por votación en sobre cerrado. Podrán ser electores y elegibles, para la representación de cada sector, profesionales con más de seis meses de antigüedad en el centro y personas usuarias y/o familiares, con los requisitos de edad, capacidad y parentesco que se acuerden en sus normas internas. En este caso, sólo se permitirá un voto por persona usuaria. Las candidaturas deberán presentarse y publicarse, como mínimo, cinco días hábiles antes de la fecha señalada para la elección, facilitando a las candidaturas lugares para la publicidad de las mismas y para la exposición de sus propuestas, en el caso de que lo soliciten. En caso de que no se presenten candidaturas, podrán ser elegibles como representantes cualquier profesional, persona usuaria o familiar de residente, que cumpla los requisitos para ser elegible. En el caso de que no haya candidaturas, podrán seguir en funciones los o las representantes anteriores. Las personas o entidades titulares del servicio, cuando haya más candidaturas que puestos para cada colectivo, son responsables de organizar e informar sobre el lugar, tiempo y forma para realizar las votaciones.

En el caso de personas con grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación, se adoptarán medidas para informarles y fomentar y facilitarles votar.

4. El Consejo de Participación gozará, como mínimo, de las siguientes facultades:

a) Aprobación del Reglamento de régimen interior del centro.

b) Aprobación de la programación general anual del centro.

c) Recibir toda la información relevante sobre el funcionamiento del centro, incluida la memoria anual.

d) Realizar propuestas y recomendaciones dirigidas a mejorar la organización y el funcionamiento de los servicios que se presten.

En el ámbito de la inclusión social, las facultades a) y b) serán de recibir información y poder realizar propuestas al respecto.

5. Se reunirá como mínimo de forma ordinaria una vez al semestre y de forma extraordinaria a instancia de la presidencia o de la mayoría de sus miembros.

6. Su funcionamiento se regirá por la normativa general de los órganos colegiados.

7. Para la válida constitución del órgano, a efectos de celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, se requerirá la presencia de quien ostente la presidencia y la secretaría o, en su caso, de quienes les sustituyan y de la mitad, al menos, de sus miembros.

8. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple y, en los supuestos de los subapartados a) y b) del apartado 4, por mayoría de dos tercios del total de miembros, sin perjuicio de lo previsto en el subapartado 4.º del apartado 5 b) i) de los requisitos funcionales del Anexo I.

9. De cada sesión se levantará acta por la persona que ostente la secretaría, que especificará necesariamente el orden del día de la reunión, lugar y tiempo en que se ha celebrado, personas asistentes, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. El acta deberá estar firmada por todas las personas asistentes o trasladada de modo que quede constancia de que todas han tenido oportunidad de recibirlas y comunicar el acuerdo u objeciones a la misma.

10. Las asociaciones de familiares de personas usuarias serán reconocidas como interlocutoras efectivas y representativas, con derecho de información, audiencia, participación y presentación de quejas y sugerencias, estén o no representadas en los Consejos de Participación u órganos equivalentes.

Existirán canales de comunicación e información permanente con las familias y/o personas allegadas, con reuniones periódicas, y con un sistema que garantice la continuidad del seguimiento por familia o personas allegadas durante el período de adaptación y el aviso sobre intervenciones específicas o ante dificultades detectadas o conflictos que puedan alterar la convivencia normalizada.

11. Los alojamientos colaborativos fijarán su sistema de participación en sus Estatutos o normas internas de organización y funcionamiento.

12. Las personas y entidades titulares de los centros o servicios deben fomentar la participación activa y sin sesgos de género de las personas usuarias y, siempre que estas no lo rechacen, de sus familias y personas allegadas y de sus personas cuidadoras informales.

TÍTULO VI. Red de apoyo a la atención centrada en la persona

Artículo 44. Constitución, composición y funcionamiento de la Red de apoyo a la atención centrada en la persona y su Comisión

Notas de vigencia:

Ap. 3 párr. 1º modificado por [art. 1.12 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

1. El Departamento competente en materia de servicios sociales impulsará la constitución de una Red para apoyar a las personas o entidades en la gestión de centros y servicios con enfoque, acciones o modelos de atención centrada en la persona.

2. Formarán parte de la Red todas las personas o entidades que gestionen centros o servicios sociales con enfoque, acciones o modelos de atención centrada en la persona y quieran incorporarse a la misma para aportar y recibir o para recibir información sobre las actuaciones que desarrolle el Departamento competente en materia de servicios sociales o la Comisión de la Red, así como el citado Departamento.

3. La Comisión de la Red de Apoyo a la atención centrada en la persona estará compuesta por un mínimo de doce personas expertas a designar por las personas o entidades que gestionen centros o servicios con enfoque, acciones o modelos de atención centrada en la persona, y dos representantes del departamento competente en materia de servicios sociales, al que corresponderá ejercer las labores de presidencia y secretaría de la Comisión.

El procedimiento de designación se pondrá en marcha mediante Orden Foral de la persona titular del Departamento competente en materia de servicios sociales, de forma análoga a lo previsto para el Consejo Navarro de Bienestar Social, procurando en todo caso un equilibrio entre mujeres y hombres y entre los ámbitos objeto de este decreto foral, sin perjuicio de la posibilidad de organizar Subcomisiones para alguno de esos ámbitos.

4. Las personas o entidades o personas titulares de centros o servicios serán informadas de la actividad de la Comisión con una periodicidad mínima anual, pudiendo conformarse también a tal efecto una Subcomisión específica con representantes designados por las mismas y representación del Departamento competente en materia de servicios sociales.

5. Serán consultados e informados entre cada reunión de la Comisión los agentes sociales, representados por la organización u organizaciones empresariales y sindicales presentes en la Comisión sobre el sistema de autorización, registro y homologación de servicios del Consejo Navarro de Bienestar Social y el resto de las que tengan representación en la Comisión de Personal de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

6. Corresponderá al Departamento competente en materia de servicios sociales organizar la información y participación de las personas o entidades que se incorporen a la Red.

7. La Comisión de la Red se reunirá, como mínimo, cuatro veces al año, y cuantas veces sea convocada por el Departamento competente en materia de servicios sociales por iniciativa propia o a instancias de la mayoría del resto de sus miembros y se regirá por las normas internas que apruebe en su seno.

Artículo 45. Funciones de la Comisión de la Red de apoyo a la atención centrada en la persona

La Comisión de la Red de apoyo a la atención centrada en la persona analizará y debatirá cualesquiera cuestiones relacionadas con el enfoque, las acciones o los modelos de atención centrada en la persona que propongan sus miembros, incluyendo, en todo caso, los resúmenes o conclusiones sobre los informes de evaluación de la implantación en los centros de este modelo de gestión, y podrá, igualmente, proponer, revisar o elaborar documentos o modelos que sirvan para facilitar la citada implantación, e impulsará la formación y desarrollo de liderazgos colaborativos.

Artículo 46. Inspección

Notas de vigencia:

Ap. 2 modificado por [art. 1.13 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

Ap. 3 añadido por [art. 1.13 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

1. A efectos de garantizar el cumplimiento de lo previsto en este decreto foral, junto a las actuaciones previstas en los Títulos anteriores, la Inspección de Servicios Sociales en Navarra, realizará una labor permanente de control, recomendación, requerimiento o propuesta de procedimientos sancionadores, tanto de oficio, conforme a sus Planes anuales, como a instancia de parte.

2. Además de mediante denuncias, podrá instarse a la Inspección a comprobar el cumplimiento de la normativa prevista en este decreto foral, a instancias de los sectores representados en las Comisiones de Seguimiento de los contratos o conciertos para la prestación de los servicios a que se refiere el mismo, así como a instancias de los sectores representados en los Consejos de Participación u órganos equivalentes de los centros y servicios a que se refiere este decreto foral. Ambos cauces, así como canales accesibles, deberán utilizarse, en todo caso, cuando se tenga conocimiento de cualquier supuesto de violencia o maltrato hacia las personas ya sea por su edad o por pobreza o situación de exclusión social, ya sean menores, o personas con discapacidad o trastorno mental.

3. La inspección dará publicidad de sus Planes, de las inspecciones realizadas y del resultado de las evaluaciones de calidad y de los planes de transición o adecuación al modelo de atención establecido en este decreto foral.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. Centros multiservicios

1. Los Centros multiservicios son la agrupación bajo la misma titularidad y en el mismo edificio o centro de los regulados en el presente decreto, de un conjunto de servicios orientados a las personas que siguen viviendo en su domicilio o en el mismo centro pero que necesitan apoyos para mantener su autonomía y su inclusión social. Los servicios podrán ser prestados en el propio centro o en el domicilio de la persona. Estos servicios deberán estar inscritos en el registro de servicios sociales.

2. Cuando el centro o alguna de sus unidades se destinen a personas que precisan una atención sanitaria y social intensa simultánea, coordinada y estable, el centro o la unidad de que se trate tendrán naturaleza sociosanitaria conforme al Plan de atención Integral Sociosanitaria.

3. Mediante orden foral de la persona que ostente la titularidad del departamento competente en materia de servicios sociales se regularán las condiciones técnicas y de organización y funcionamiento de estos centros a lo largo del plazo de adaptación a la normativa de este decreto foral.

Disposición adicional segunda. Control de fichajes

Mediante orden foral de la persona que ostente la titularidad del departamento competente en materia de servicios sociales, se podrá establecer la información mínima necesaria para el adecuado control de las ratios.

Disposición adicional tercera. Exención requisitos funcionales

Los servicios de información, diagnóstico, valoración y orientación en régimen ambulatorio, así como los que ofrecen atención a necesidades básicas de alimentación y alojamiento estarán exentos del cumplimiento de los requisitos funcionales exigidos en el punto 5, apartado a), referidos a la persona usuaria, puntos ii, iii, iv del Anexo I.

Disposición adicional cuarta. Configuración formal de la atención centrada en la persona

Este decreto foral no impone un modelo concreto de atención sino unos rasgos y requisitos mínimos para implantar cualesquiera modelos de atención centrados en la persona que respeten esos mínimos y se orienten por los principios que establece.

Disposición adicional quinta. Principios éticos en la atención social

1. Se establecen en el Anexo IV una serie de principios éticos para la intervención social para que las entidades y personas titulares de servicios puedan reflexionar, valorar y, en su caso, desarrollar, adaptar o adoptar, de forma lo más consensuada posible, por el valor que tienen para orientar la atención de las personas y la práctica profesional de quienes les atienden.

2. El Departamento competente en materia de Derechos Sociales remitirá a la Comisión de la Red de apoyo a la atención centrada en la persona propuestas de desarrollo y definición de los aludidos principios, así como, en su caso, de la adición de otros, para que se traten y se elaboren documentos al respecto, que se pongan a disposición de la Red de apoyo a la atención centrada en la persona y del conjunto de las entidades o personas titulares de centros o servicios.

3. Igualmente, se dará traslado de esos trabajos al Comité de ética en la atención social de Navarra y a los Comités de ética de carácter sectorial o de centro.

4. Se fomentará la constitución o los trabajos de los comités de ética existentes para la resolución de conflictos éticos en este ámbito.

Disposición adicional sexta. Plazo de adecuación a la normativa

Notas de vigencia:

Modificada por [art. 1.14 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

1. Las personas o entidades titulares de los centros y servicios regulados en este decreto foral que forman parte del Catálogo de servicios legalmente previsto para las personas en situación de dependencia, que se encuentren en funcionamiento a la entrada en vigor de la adaptación al Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022 y ya dispongan de

autorización de funcionamiento deberán planificar la adecuación a las previsiones de este decreto foral en los respectivos plazos establecidos en el citado acuerdo.

El resto de las personas o entidades autorizadas antes del 17 de marzo de 2021 y no afectadas por el acuerdo dispondrán de un plazo de 4 años, a contar desde el 17 de marzo de 2021, para cumplir con lo dispuesto en esta norma, a excepción de las especificaciones materiales relativas a espacios y superficies de los centros contemplados en la misma.

Las personas o entidades titulares de servicios o centros privados no concertados deberán cumplir los requisitos del Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022 para que las personas con dependencia a las que atiendan puedan recibir una prestación económica vinculada al servicio.

Las obligaciones que comporten, para los centros y servicios de titularidad pública, en gestión directa o indirecta o para las plazas en centros en que se preste atención a personas en situación de dependencia que reciban una prestación económica vinculada, inversiones por el aumento de ratios o la ejecución de obras respecto a las instalaciones existentes en el momento de aprobación del Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022, estarán condicionadas por las disponibilidades presupuestarias que, en el marco de las previsiones de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se destinen a dar cumplimiento al citado acuerdo en cada ejercicio presupuestario.

El departamento competente en materia de servicios sociales incluirá, tras conocer la financiación existente para cada ejercicio, en las correspondientes convocatorias de subvenciones o en las licitaciones o modificaciones de contratos, de conciertos sociales o de cualesquiera modalidades de gestión indirecta, las condiciones del acuerdo exigibles en función de los objetivos a que se afecte dicha financiación y la medida en que las entidades o personas sujetas a este decreto foral accedan a ella.

2. En los centros residenciales en funcionamiento, cuando se vayan a realizar reformas en una planta destinada a habitaciones y dichas reformas afecten a una superficie nueva mayor o igual de 700 m², que supongan ampliaciones de quince o más plazas, éstas deberán cumplir las exigencias que se establecen en este decreto foral para las unidades de convivencia. En caso contrario, no será necesario distribuir los espacios según dicho modelo, sin perjuicio de los requisitos de accesibilidad que con carácter general deberán verificarse en los nuevos espacios o de las obligaciones derivadas de la existencia de financiación pública para el objetivo de aumentar las unidades de convivencia de centros existentes a la entrada en vigor de la adaptación al Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022.

No podrán realizarse reformas sucesivas en una misma planta con el fin de no superar el límite a partir del cual deben considerarse en el diseño los requisitos para la creación de unidades de convivencia.

Cuando por razones estructurales o de configuración de la planta no sea posible el diseño siguiendo los criterios para la unidad convivencia, se justificará tal limitación en el anteproyecto que el titular remita para la modificación sustancial.

3. Cuando en una o sucesivas actuaciones, se realicen obras para la ampliación de un

grupo de quince o más plazas residenciales, estando estas proyectadas en la misma planta, éstas deberán cumplir las exigencias que se establecen en este decreto foral para las unidades de convivencia.

4. A efectos de la visita de comprobación para mantener la homologación administrativa para servicios en funcionamiento a la entrada en vigor de este decreto foral de entidades locales gestionados de forma directa, el plazo del artículo 38 empezará a contar a partir de la entrada en vigor de este decreto foral.

Disposición adicional séptima. Denominaciones

Notas de vigencia:

Añadida por [art. 1.15](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Se podrá mantener la denominación de los Planes de Atención Individual Centrados en la Persona o utilizar la de planes personales de atención y apoyo o la de planes personales de atención y apoyos al proyecto de vida, rigiéndose cualquiera que sea su denominación por lo previsto en este decreto foral.

Disposición adicional octava. Terminología en relación con salud mental

Notas de vigencia:

Añadida por [art. 1.15](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Las alusiones en la normativa vigente a la entrada en vigor de la [Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre](#), de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, a los servicios del área de enfermedad mental deberán entenderse referidas a servicios del área de trastorno mental.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera. Habilitación para el ejercicio de la dirección y coordinación

Notas de vigencia:

Modificada por [art. 1.16](#) de [Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Las personas que ocupan los puestos de dirección de los centros o servicios, salvo los colaborativos, a la entrada en vigor de la adaptación al Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022 deberán contar con titulación universitaria de grado o equivalente y la formación especializada prevista en este decreto foral. En ausencia de formación especializada, deberán acreditar un mínimo de 5 años de experiencia en el sector.

Las personas que vinieren ocupando la dirección sin titulación universitaria deberán contar con 3 años de experiencia en puestos directivos y formación complementaria de un mínimo de 125 horas.

En el ámbito de inclusión social, las personas que ostentan la dirección a la entrada en vigor de este decreto foral, pueden continuar ocupando la misma, aunque no cumplan los requisitos de formación, si su experiencia supera los 10 años en dicho sector.

Quienes no hubieran recibido como parte de su titulación o formación complementaria formación en salud laboral, deberán acreditar una formación básica de un mínimo de 5 horas y transmitir la información esencial al respecto al personal.

En el ámbito de menores, quienes no hubieran recibido, al menos 20 horas, de formación en buen trato tendrán que acreditar haber realizado ese mínimo de formación en un plazo de dos años.

Las personas que ostenten la dirección de varios centros o servicios a la entrada en vigor de la adaptación al Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022, podrán mantener una dirección única para varios centros que superen el número de plazas previsto en el anexo II, siempre que mantengan una estructura directiva dependiente de la dirección en cada centro.

Disposición transitoria segunda. Requisitos de titulación para algunos puestos ya ocupados en centros de atención a menores y plazo de adaptación de ratios

Notas de vigencia:

Modificada por [art. 1.17 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

1. Excepcionalmente los y las profesionales que vengan desempeñando el puesto de educador o educadora de atención directa con la titulación de Técnico o Técnica en Integración Social con al menos cinco años de antigüedad, y aquellos o aquellas profesionales de Diplomatura/Licenciatura/ Grado Universitario en Magisterio, Pedagogía, Psicopedagogía, Psicología y Sociología que vienen desempeñando este puesto con más de dos años de antigüedad, podrá continuar en el mismo. En el caso de que las personas con esta titulación universitaria no alcanzasen los dos años de experiencia en el puesto, podrán continuar desempeñando la función de Educador o Educadora de Atención Directa por un tiempo máximo de 3 años, periodo durante el cual, deberán acreditar una formación de Experto Universitario, Diploma de Especialización y/o Master Universitario en Familia y Menores con un mínimo de 28 ECTS o su equivalente en horas.

2. Se podrá contar en los puestos de Educadores o Educadoras de apoyo con aquellos o aquellas profesionales de Diplomatura/Licenciatura/Grado Universitario en Magisterio, Pedagogía, Psicopedagogía, Psicología y Sociología que vienen desempeñando ese puesto con más de 2 años de antigüedad mientras sigan vigentes los contratos o conciertos sociales correspondientes o hasta la adjudicación de las nuevas contrataciones o conciertos sociales.

3. Los recursos residenciales de protección de menores, con excepción de los de centros de observación y acogida, que estén prestando servicios mediante contrato o concierto social

anteriores a 2021, dispondrán de un plazo de dos años para adecuarse a las ratios exigidas en este decreto foral o en los términos que, en su caso, se le exija en el correspondiente contrato o concierto social.

Disposición transitoria tercera. Ratios de enfermería en centros residenciales pequeños

El servicio del personal de enfermería en centros residenciales cuya capacidad sea inferior a 50 plazas y que no alcance el 50 % de ocupación entre plazas públicas que se ofertan y PVS podrá recibirse desde la Atención primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, previo acuerdo con el mismo y autorización de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Queda derogado el contenido del [Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo](#), sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales contemplado en este decreto foral, salvo el Área de Atención a menores en la parte no incluida en la Disposición transitoria segunda, del anexo II.1 de dicho decreto foral y el Área de Familia y Comunidad del anexo II.5, menos el “servicio 3”, Centro de acogida para personas en situación de emergencia social y el “servicio 3bis” y todas aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en el presente decreto foral.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Habilitación de desarrollo

Se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este decreto foral, incluyendo la regulación relativa a nuevos servicios que sean necesarios dentro de cada área.

Disposición final segunda. Modificación del Decreto Foral 34/2011, de 2 de mayo (LNA 2011, 198), por el que se regula el Registro de Servicios Sociales y de Autorizaciones Específicas en esta materia

Se añade un apartado 3 al artículo 2 del Decreto Foral 34/2011, de 2 de mayo, que queda redactado como sigue:

“3. En ambos casos, se anotarán como tales las experiencias piloto durante el período de contraste de la innovación”.

Disposición final tercera. Modificación de la denominación de un servicio de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General

Se modifica la denominación del “servicio de acogida para personas sin hogar”, del apartado 2 F8 del Anexo del [Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio](#), por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, pasándose a denominar “servicio para personas sin hogar”.

Disposición final cuarta. Entrada en vigor

El presente decreto foral entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

ANEXO I. Requisitos materiales y funcionales de los servicios del sistema de servicios sociales

Notas de vigencia:

Letra A) requisitos de documentación A) ap. 5 ii) modificado por [art. 1.26 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos de documentación A) ap. 5 iii) modificado por [art. 1.26 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos de documentación A) ap. 5 iv) modificado por [art. 1.26 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos de documentación B) ap. 5 i) modificado por [art. 1.27 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 1 modificado por [art. 1.20 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 2 modificado por [art. 1.21 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 3 modificado por [art. 1.22 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 4.1 modificado por [art. 1.23 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 4.2 modificado por [art. 1.23 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 4.3 modificado por [art. 1.23 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 4.5 modificado por [art. 1.24 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 4.6 modificado por [art. 1.24 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 4.8 modificado por [art. 1.24 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos materiales ap. 1 párr. 4º modificado por [art. 1.18 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos materiales ap. 16 modificado por [art. 1.19 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos funcionales ap. 4.9 añadido por [art. 1.25 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos de documentación B) ap. 5 vii) añadido por [art. 1.28 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos de documentación B) ap. 5 viii) añadido por [art. 1.28 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos de documentación B) ap. 5 ix) añadido por [art. 1.28 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

A) Servicios gestionados por personas o entidades prestadoras del servicio.

-Requisitos materiales.

1. Requisitos urbanísticos.

La parcela o terreno en el que se emplace el servicio deberá cumplir las prescripciones del planeamiento municipal o, en su defecto, las establecidas en la normativa urbanística vigente, que sea de aplicación.

Deberán disponer de jardines o espacios exteriores donde poder pasear o facilitar el acceso a plazas o jardines públicos.

Los centros deberán obtener antes de su puesta en funcionamiento, las licencias exigidas en la normativa urbanística que habiliten la apertura de los mismos, salvo en el caso de que los servicios se ubiquen en viviendas, a las que se exigirá la cédula de habitabilidad expedida por el órgano competente.

Deberán estar ubicados en un entorno no aislado y próximo a servicios comunitarios, salvo supuestos justificados, y los residenciales y centros de día, con carácter general, en suelo urbano, siendo posible autorizar excepciones solo en zonas rurales o escasamente pobladas, por los entes locales y en suelo colindante con el urbano.

En los supuestos justificados en lo que se aplique la excepcionalidad que permita que el centro no esté ubicado en una zona próxima a servicios comunitarios o se halle en un entorno aislado, se deberán estudiar e implantar, por parte de las Administraciones públicas y del propio centro fórmulas de transporte que permitan la accesibilidad a los servicios comunitarios, con el menor coste posible para las personas residentes y usuarias.

2. Requisitos de habitabilidad.

Los centros de nueva construcción o los que realicen reformas sustanciales al igual que cualquier establecimiento que quiera iniciar una actividad deberán ajustarse a los requisitos del Código Técnico de la Edificación.

Los centros existentes que cuenten con autorización de funcionamiento, deberán mantenerse, en todo momento, en adecuado estado de conservación que permita prestar el servicio de forma que se garantice las condiciones adecuadas para la prestación del servicio de que se trate.

En el caso de viviendas o pisos deberán contar con cédula de habitabilidad.

3. Accesibilidad.

Los espacios interiores y exteriores donde se presten los servicios deberán adecuarse a la normativa sobre accesibilidad vigente.

Las viviendas situadas en edificios de planta baja más dos alturas donde se preste el servicio, que no cuenten con ascensor estarán exentas de este requisito, siempre y cuando adopten medidas alternativas desde el inicio de su funcionamiento para posibles personas usuarias con discapacidad, bien con elevadores, u otras medidas similares de forma que se eliminen totalmente las barreras.

4. Iluminación y ventilación.

Además de los requisitos que recoge el Código Técnico de Edificación y la normativa específica, se deberá garantizar que:

a) La iluminación de las estancias destinadas a personas usuarias será siempre natural y directa al exterior o a patio de luces de dimensiones legalmente establecidas.

b) La iluminación de la superficie del hueco será de 1/10 de la superficie útil del recinto que ilumina.

c) En el caso de ventilación natural, los huecos serán practicables en 1/3 de su superficie.

d) Cuando la iluminación de los lugares de paso no sea posible por medios naturales deberá instalarse un sistema que, ante la presencia de personas, garantice la iluminación del espacio tanto durante las noches como durante el día.

e) Los interruptores de la luz tendrán un piloto luminoso u otro sistema análogo que permita su localización en la oscuridad.

5. Instalaciones de agua corriente.

Todos los centros de servicios sociales deberán cumplir las disposiciones específicas en la normativa sectorial de aplicación.

En el supuesto de que por el departamento competente en materia de servicios sociales se detecten deficiencias de la normativa sectorial se dará cuenta al departamento competente en la materia a fin de que adopte las medidas oportunas.

6. Instalaciones eléctricas.

Todos los servicios deberán cumplir las disposiciones de la normativa sectorial de aplicación debiendo mantenerse en perfecto estado de tal forma que tengan suficientes garantías de seguridad y no impliquen riesgos para las personas.

7. Climatización.

Todos los centros de servicios sociales dispondrán de un sistema que garantice las condiciones adecuadas de temperatura y confort.

No se podrán utilizar sistemas de calefacción que sean susceptibles de provocar llama por contacto directo o proximidad.

8. Seguridad y protección frente a incendios.

Todos los centros de servicios sociales deberán cumplir las disposiciones específicas de la normativa sectorial de aplicación.

Los elementos de evacuación deberán cumplir la normativa vigente, condicionada a la actividad del centro y necesidades de las personas usuarias.

9. Información y señalización.

En todos los centros deberán estar convenientemente señalizadas las salidas principales,

las de emergencia y las distintas dependencias de la instalación. Los itinerarios más habituales estarán señalizados de forma que permitan una fácil orientación, de conformidad con la normativa vigente sobre accesibilidad.

Será obligatorio un sistema de iluminación y señalización de emergencia en todos los espacios de tránsito o estancia de las personas usuarias.

10. Condiciones generales de mantenimiento de las instalaciones.

a) Los centros deberán poseer actualizados los justificantes de revisiones periódicas, de revisión de mantenimiento del conjunto de máquinas, calderas, instalaciones, ascensores o instrumentos que entrañen algún riesgo potencial, que deberán ser manipulados exclusivamente por personal autorizado.

b) Asimismo, deberán solicitar las inspecciones necesarias de los organismos certificados por el departamento competente en materia de industria, conforme a la normativa sectorial de aplicación. En el supuesto de que se detecten deficiencias se comunicará al departamento competente a fin de que adopte, en su caso, las medidas oportunas.

c) Cuando se constate cualquier avería deberá informarse al servicio responsable de su reparación de modo inmediato con el fin de que ésta se efectúe en el menor tiempo posible. A tal efecto, los centros deberán disponer de un protocolo de actuación en caso de avería para su subsanación inmediata.

11. Plan de autoprotección.

De acuerdo con la normativa vigente aplicable en la Comunidad Foral la persona o entidad titular del centro elaborará un plan de autoprotección que someterá a la aprobación del órgano competente, designado en su caso, con arreglo al procedimiento legalmente regulado.

Este requisito se exceptúa en pisos y viviendas donde se preste el servicio, para los que se exigirá un plan de evacuación y la realización de actuaciones de aplicación del mismo.

12. Mobiliario.

El mobiliario y equipamiento se adecuará a las características y necesidades de las personas usuarias del servicio y deberá estar en buen estado de conservación, sin deterioros que impidan un uso adecuado del mismo.

13. Sistemas de comunicación.

Los servicios estarán provistos de un sistema de comunicación con el exterior como teléfono de fácil acceso para las personas usuarias y cuya ubicación garantice la privacidad en sus comunicaciones o un sistema que les permita la conexión a Internet.

14. Control de accesos.

Los servicios residenciales deberán contar con mecanismos para garantizar la seguridad de las entradas y salidas de las personas residentes, sin que esto suponga una limitación al libre acceso a personas ni un obstáculo en caso de necesidad de evacuación.

15. Entorno ambiental.

Se deberá procurar ambientes con las siguientes características:

-Seguros, articulando tanto medidas individuales como generales orientadas a alcanzar un ambiente seguro para las personas.

-Confortables, cuidando la decoración de modo que se proporcione un ambiente cálido, confortable y hogareño.

-Accesibles, en la medida que ofrecen referencias que favorezcan la accesibilidad cognitiva propiciando la orientación espacial, temporal y personal.

-Estimulantes, procurando una estimulación sensorial adecuada a cada persona.

16. Límite al número de plazas de las residencias.

1. Con carácter general, el número máximo de plazas de las residencias de titularidad o gestión pública o de titularidad privada que obtengan licencia de obra para la construcción o cuyo servicio sea licitado con posterioridad al 28 de marzo de 2023, no superará las 120 plazas, en centros para personas mayores en ciudades o zonas densamente pobladas, las 90 en localidades o zonas de densidad intermedia y las 75 en zonas rurales o escasamente pobladas, y el porcentaje de habitaciones de uso individual será como mínimo del 80%.

Podrá autorizarse para los centros del párrafo anterior de zonas rurales o escasamente pobladas o de zonas de densidad intermedia disponer de hasta 120 plazas, siempre que acrediten debidamente circunstancias excepcionales de viabilidad económica.

El número máximo de plazas en centros de personas con discapacidad será de 50 plazas.

2. Las residencias de titularidad y gestión pública ya existentes o con licitación anterior al 28 de marzo de 2023 dispondrán de un 10% de habitaciones de uso individual, en zonas rurales o escasamente pobladas, un 20% en localidades o zonas de densidad intermedia y un 25% en ciudades o zonas densamente pobladas.

Quienes deban acometer obras para ampliar el porcentaje de habitaciones de uso individual, tendrán plazo para ello hasta el 31 de diciembre de 2029, salvo que obtengan financiación pública para ello en los términos que prevea la correspondiente convocatoria, siempre que la subvención cubra la mayor parte de su coste.

Podrán autorizarse excepciones para centros con capacidad máxima no superior a 35 plazas que acrediten circunstancias excepcionales de viabilidad económica o arquitectónica.

3. Los centros de día de titularidad y gestión pública ya existentes y centros de día de titularidad privada que obtengan la licencia de obra de construcción con posterioridad al 28 de marzo de 2023 o que no dispongan de licencia de obra en esa fecha no podrán superar las 50 plazas.

El resto de los centros que superen las 50 plazas deberá presentar y ejecutar un plan de adecuación o incluir en el que tenga medidas que garanticen la atención personalizada en unidades de estancia diurna independientes.

-Requisitos funcionales.

1. La atención integral y centrada en la persona.

La atención que se preste a las personas usuarias de los servicios regulados en este decreto foral deberá ser integral, es decir, se deberá tender a la consecución de un modelo global de salud y bienestar, que deberá abarcar, debidamente coordinados entre sí, los aspectos sanitarios, físicos, sociales, familiares, psicológicos, convivenciales, relacionales, culturales, espirituales y otros.

Se prestará, asimismo, una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada residente, mediante la elaboración de un Plan de Atención Individual Centrado en la persona y, en el caso de personas menores, de un Plan Individual de Protección, que recogerá el planteamiento inicial de la intervención.

Los centros y servicios ajustarán su actuación, preferentemente, al enfoque de planificación centrada en la persona, que se estructura como un proceso continuo de escucha y aprendizaje, orientado a determinar lo que es importante para la persona, y como un proceso de carácter colectivo, en el que participan la persona usuaria y sus familiares, siempre que aquella previamente acepte su participación.

2. Persona de referencia o apoyo.

En los servicios regulados en este decreto foral las personas usuarias tendrán asignada como mínimo una persona de referencia o apoyo, que será asociada a profesionales de atención directa o profesionales técnicos. La persona de referencia facilitará la coordinación diaria de todas las actuaciones y actividades en las que participe la persona usuaria, adecuándolas a los objetivos previstos en su Plan de Atención Individual Centrado en la persona. Apoyará el desarrollo del proyecto de vida de la persona y servirá de enlace y referencia de la familia, en su caso.

La asignación deberá realizarse tras consulta a la persona usuaria y/o la persona que le preste apoyo e intentando en la medida de lo posible consensuar con ella la persona ideal de entre las que el centro considere posibles, a la vista del número máximo por profesional y otras circunstancias que el centro justifique que deben condicionar la elección, respetando también el derecho de las personas que así lo decidan a que no se les asigne tal profesional.

Cabrá una asignación provisional, con duración máxima de un mes, y cabrá solicitar en cualquier momento el cambio de asignación.

En función de los máximos que el centro fije o acuerde, deberá en su caso descargar a determinadas personas de referencia o apoyo de parte de sus tareas o contratar personal para ellas.

Con carácter general, será la interlocutora, si así se le demanda, o facilitará la interlocución de la persona usuaria ante profesionales especializados, asegurando la coordinación entre las necesidades, deseos y preferencias y los apoyos que requiere la persona.

3. Inicio de la prestación del servicio:

El personal de los centros deberá realizar en la fase de ingreso las siguientes actuaciones:

a) Recabar la documentación necesaria antes del ingreso.

b) Ofrecer un canal de comunicación claro con la persona usuaria, su familia, persona de referencia o persona que les presta apoyos para el ejercicio de su capacidad.

c) Realizar una evaluación de necesidades consensuada con la persona usuaria o persona que les presta apoyos para el ejercicio de su capacidad.

d) Con los datos aportados por la evaluación de necesidades, elaborar el Plan de Atención Individual Centrado en la persona o el Plan Individual de Protección.

4. Estancia en el servicio. Plan de Atención Individual Centrado en la Persona:

1.-La valoración integral y de planes de atención constituyen la base de la atención personalizada, y por tanto siempre deberán contar con la participación de las personas, y en su caso con las familias o quienes presten apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.

2.-El Plan de Atención Individual Centrado en la persona se estructurará en 3 fases:

1.ª) De conocimiento de la persona y valoración integral de sus necesidades: recabando la historia de vida de cada persona, para identificar los aspectos biográficos, por quienes deseen compartirlos, importantes para la atención, así como lo que es importante para ella para mejorar su vida en el momento actual y en un futuro próximo con el fin de recoger lo que sería importante y deseable para ella en la etapa vital en la que se encuentre y los aspectos que permitan otorgar y reconocer valor a la persona.

2.ª) De consensuar un plan de apoyos y actuaciones para mejorar la calidad de vida y facilitar una vida significativa: que se refiera a los cuidados personales y apoyos para la vida cotidiana, las intervenciones terapéuticas y de mejora de calidad de vida y el apoyo para desarrollar o reorganizar su proyecto de vida conforme a su situación vital, a los valores y creencias, preferencias, deseos, elecciones y metas identificados y con enfoque comunitario.

En el caso de personas con grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación, se activarán los recursos y herramientas necesarias para que su voluntad y preferencias sean respetadas, haciendo partícipes del proceso a aquellas personas que la persona usuaria haya establecido en sus medidas voluntarias o que vengan prestándole apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.

Dentro de esta fase, se ofrecerá la posibilidad de incluir sus valores y deseos en relación con el final de vida y de redactar el documento de voluntades anticipadas previsto en la legislación foral de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.

A tal efecto, se dará información, además de a las personas usuarias, al personal de los centros o servicios.

3.ª) De acompañamiento a la persona, con intervención en su caso del profesional o la profesional de referencia o apoyo, y de comprobación de la consecución de objetivos para, si procede, actualizar o revisar el plan.

3.-El Plan de Atención Individual Centrado en la persona incluirá, en todo caso:

La valoración integral: adaptada a las características de los diferentes servicios y que deberá incluir en su caso, teniendo en cuenta las diversas dimensiones de calidad de vida, la

valoración de la situación funcional, cognitiva, emocional, del estado de salud y sociofamiliar, socioafectiva de la persona, sus vivencias en relación con la sexualidad cuando las hayan querido transmitir, así como descripción de capacidades y necesidades de apoyo e incluirá en todo caso el resultado de la fase 1 de conocimiento de la persona, que, respecto a las que puedan tener problemas de accesibilidad cognitiva, incorporará haberse interesado por las concretas dificultades que plantea el correspondiente centro en ese aspecto, identificando las necesidades y apoyos para la toma de decisiones en las diferentes áreas vitales.

-Definición de objetivos generales y concretos, en función de la valoración, y seguimiento de consecución.

-Elaboración de programas según las áreas de intervención: describiendo actividades, recursos y metodología a utilizar y personal responsable de la intervención, así como la designación de la persona/ profesional de referencia o apoyo, salvo que la persona a atender prefiera que no se le asigne.

-Evaluación de la consecución de objetivos de al menos una vez al año, en coordinación, cuando proceda, con los servicios comunitarios.

-Aplicación a cada caso del protocolo de despedida, desde que se conozca la intención de abandonar el centro o se prevea el fin de la estancia por cualquier motivo.

4.-Las escalas e instrumentos de evaluación habrán de estar cuando sea posible validadas.

5.-El proceso de valoración deberá ser siempre consensuado y dirigido a conseguir unos objetivos centrados en la persona. El Plan de Atención Individual Centrado en la persona se elaborará junto con la persona usuaria, persona que preste apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica, o familiares y/o personas de referencia o apoyo.

Cuando en ese proceso existan divergencias entre la voluntad de las personas usuarias que precisen de apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica y quienes les proporcionan dichos apoyos, se ofrecerá siempre un cauce, a través de grupos de apoyo o grupos con funciones equivalentes, en que se escuche a ambas partes y se aporten elementos de juicio para alcanzar lo más beneficioso para las personas usuarias.

6.-El Plan de Atención Individual Centrado en la persona por escrito se entregará a la persona usuaria y, si lo autoriza, a su familiar de referencia o apoyo, y estará disponible para ellas en un formato accesible que permita su comprensión.

7.-El Plan de Atención Individual Centrado en la persona deberá completarse en los dos primeros meses del inicio de la prestación del servicio.

En el ámbito de la inclusión social, podrán establecerse excepciones, en función de la previsible escasa permanencia en el servicio o por tratarse de tipos de intervención en que no proceda completar en un momento dado el Plan.

8.-La revisión del Plan de Atención Individual Centrado en la persona se deberá hacer como mínimo con una periodicidad anual y siempre que requiera una modificación de objetivos planteados ante una variación significativa de la situación de la persona usuaria o que la persona haya sido informada y haya querido que se incorpore lo relacionado con el final de vida o documento de voluntades anticipadas, dejando registro de las modificaciones realizadas.

9. Programa Educativo Individual de la persona menor y Plan de Intervención Familiar.

El Programa Educativo Individual del menor o la menor y el Plan de Intervención Familiar, estarán basados en el Plan Individualizado de Protección y serán coherentes con el mismo y, en su caso, con el

Programa de Reintegración Familiar. Serán la referencia para guiar las actuaciones de todos los y las profesionales que intervienen y deberán estar cumplimentados en el primer mes de la prestación del servicio. El principio de normalización estará presente a lo largo de la intervención, teniéndose presente este principio tanto en la elaboración del Programa Educativo Individual como en el Plan de Intervención Familiar. La finalidad de la intervención será tender hacia un funcionamiento normalizado de los niños, las niñas y adolescentes y sus familias, reduciendo progresivamente los elementos de control y apoyo externos e incrementando la autonomía y responsabilidad.

En la elaboración y/o revisión del Programa Educativo Individual y del Plan de Intervención Familiar será preceptiva la participación del o de la menor, de acuerdo a su edad y capacidad, y de su familia. En el Programa Educativo Individual y el Plan de Intervención Familiar se detallarán las actuaciones realizadas para asegurar dicha participación.

La evolución del Programa Educativo Individual y del Plan de Intervención Familiar constituirán la base para la revisión periódica del Plan Individualizado de Protección y la toma de decisiones.

5. Requisitos de documentación.

A) Documentación referida a la persona usuaria:

(i) Registro.

Todos los centros y servicios deberán disponer de un libro de registro donde se consignen todas las personas usuarias del centro o servicio, así como las altas y las bajas que les afecten, tipo de plaza que ocupan y las observaciones que se consideren al respecto.

En el caso de personas con capacidad de obrar modificada deberá constar si existe sentencia de incapacitación de modificación de la capacidad, total o parcial, así como el nombre de quien ejerza la tutoría y sus datos de localización.

(ii) Expediente individual.

Los servicios deberán formalizar una historia de cada una de las personas usuarias que incorporará documentos que contengan información relevante sobre su situación y evolución. Deberá contener al menos los siguientes datos:

a) Número de expediente personal.

b) Datos de identificación personal.

c) Persona de contacto y su relación o parentesco.

d) Persona o profesional de referencia o apoyo o expreso rechazo de asignación.

e) Si procede, copia del contrato de ingreso, y en su caso resolución administrativa/judicial que lo autorice.

f) Programa de atención individual centrado en la persona o Programa Educativo Individual del o de la menor y Plan de Intervención Familiar.

El personal del centro o servicio deberá mantener actualizado el expediente de las personas usuarias.

El acceso a los datos de la historia personal se efectuará con las garantías que establece la legislación en materia de protección de datos. Todas las personas que tengan acceso a los datos quedarán sujetas al deber de secreto.

(iii) Plan de Atención Individual Centrado en la persona.

Los servicios elaborarán un Plan de Atención Individual Centrado en la persona para cada persona, de acuerdo con lo establecido en el punto 4 de este anexo, y la guía de elaboración de planes, que deberá describir cómo se diseñan, planifican y evalúan, así como los roles y funciones que desempeña cada persona a que afecta, incluyendo la coordinación con otros u otras profesionales y ámbitos.

iv) Contrato asistencial.

Las personas o entidades prestadoras del servicio cuando sean las titulares del mismo suscribirán un contrato asistencial con la persona usuaria del servicio, persona que ejerza la tutoría o representante legal.

En dicho contrato constarán como mínimo los siguientes aspectos:

Que el ingreso se efectúa libremente o por autorización judicial, cuando así lo exija la normativa aplicable.

a) Que el centro se obliga a respetar los derechos de las personas usuarias establecidos en la Ley Foral de Servicios Sociales y en cualquier otra normativa que le sea de aplicación.

b) Que la persona usuaria y/o representante legal tienen conocimiento y aceptan el reglamento de régimen interno, que será entregado al suscribir el contrato, así como las prestaciones mínimas garantizadas por ley.

c) El precio o aportación total de la atención e información exacta del coste de los servicios específicos opcionales o de carácter no obligatorio, así como especificación de la fianza y los supuestos en los que no se procederá a su devolución.

d) El sistema que se establece para el pago de los servicios.

e) Las causas de modificación o extinción del contrato y plazos de preaviso en caso de extinción voluntaria del mismo.

f) En el supuesto de servicios de atención diurna o ambulatoria deberá establecerse el horario de atención que suscribe la persona, así como el horario de apertura del servicio.

g) Compromiso de confidencialidad, salvo que conste ya en documento aparte.

Se exceptúan en los casos de servicios de atención a personas menores de edad los contenidos de los apartados a), d), e) y f).

Este contrato asistencial será incompatible con la formalización de cualquier otra modalidad contractual que tenga por objeto la transferencia de bienes de la persona usuaria a la entidad.

En el ámbito de la inclusión social, podrán establecerse excepciones a la suscripción de estos contratos, en función de la previsible escasa permanencia en el servicio o por tratarse de tipos de intervención sin continuidad.

B) Documentación referida al centro o servicio:

i) Reglamento de Régimen Interior.

1.º El reglamento de régimen interior será aprobado en el seno del Consejo de participación del centro o servicio.

2.º Su contenido se dará a conocer de forma clara tanto a personas usuarias como familiares de las mismas.

3.º El contenido mínimo de dicho documento será:

a) El catálogo de derechos y deberes de las personas usuarias.

b) El sistema y condiciones de admisión.

c) Las normas de convivencia.

d) Los horarios del centro.

e) El régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.

f) El sistema de participación de las personas usuarias.

g) Las causas de pérdida de la condición de persona usuaria.

h) El procedimiento sancionador con las garantías previstas en el apartado n) del artículo 41.

i) Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del centro.

j) Los procedimientos de recogida y resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias o sus familiares.

4.º En los supuestos en que no se alcance un acuerdo sobre todo su contenido o que la dirección del centro estime que el alcanzado es incompatible con la normativa vigente o los medios con que cuenta el centro de acuerdo con dicha normativa, se podrá elevar al Departamento de Derechos Sociales para que emita informe, si no se alcanza un acuerdo entre cada sector representado, y, en su caso, resuelva al respecto, siendo preceptivo en el caso de servicios de la titularidad del Departamento competente en materia de servicios sociales.

Reglamento de régimen interno en centros de menores.

El Reglamento de Régimen Interno o guía de convivencia, deberá recoger las normas aplicables en el programa. Este documento se facilitará al niño, niña o adolescente y a la familia, para darles a conocer las normas de funcionamiento durante su permanencia en el programa.

Su contenido incluirá:

- 1) Los derechos y deberes de los niños, las niñas y adolescentes y de las personas profesionales.
- 2) Las normas básicas de convivencia y las consecuencias de su incumplimiento.
- 3) Las condiciones básicas de funcionamiento (horarios, uso de pertenencias personales y aspectos de esa naturaleza).
- 4) Información sobre los cauces para la presentación y gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones por parte de la entidad adjudicataria.
- 5) Información sobre los cauces para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones dirigidas a la entidad pública y al Ministerio Fiscal.

Todo el personal, los niños, las niñas y adolescentes, y las familias deberán disponer de una copia del Reglamento de Régimen Interno. Su elaboración corresponderá al equipo educativo y en ella debe favorecerse la participación de los niños, las niñas, adolescentes, familias y personal, así como su posibilidad de instar su actualización o modificación, justificándose expresamente en su caso su no procedencia, debiendo estar redactado en un lenguaje sencillo, de fácil comprensión para ellos.

ii) Libro o registro de Incidencias.

1.º Todos los servicios dispondrán, obligatoriamente, de un libro o registro de incidencias en el que deberán anotarse en cada turno de trabajo, aquellas incidencias relacionadas con las personas usuarias, debiendo ser suscritas por el o la profesional que atendió las mismas, constanding su identificación.

Deberán cumplir con los principios de profesionalidad y confidencialidad.

Serán modelos elaborados por el propio servicio y éste, controlará y exigirá que se cumplimenten diariamente por el personal profesional tanto de atención directa como el personal técnico; en este caso, el personal técnico los rellenará, si los hubiere, en la modalidad que su profesión lo requiera.

Los registros de las incidencias se cumplimentará el día en que se produzcan las mismas y estarán firmadas por la persona que ha llevado a cabo la atención, especificando día, turno y hora en que se ha producido la incidencia, siendo la base de la información para el personal que ha de sustituirle. Deberá incluir aquellos aspectos exclusivamente necesarios para el trabajo y que, además, sean relevantes para prestar una atención integral a la persona usuaria, y, en todo caso, recogerán las alteraciones conductuales que se produjeran, al objeto de analizar la aplicación del protocolo previsto al efecto y propuesta de acciones preventivas.

Los libros o registros de incidencias no contendrán:

1.-Juicios de valor.

2.-Expresiones peyorativas ni de carácter personal, que atenten contra la integridad moral tanto de las personas usuarias como del personal que presta sus servicios en el mismo.

3.-Expresiones ni manifestaciones de cualquier índole distintas a las estrictamente necesarias para el desarrollo profesional y la atención integral de las personas usuarias.

2.º En el ámbito de la inclusión social, podrán establecerse excepciones y sustituirse por libros o registros a rellenar con otra periodicidad, siempre sin perjuicio de lo establecido en el apartado b) del párrafo 1.º del artículo 40.

iii) Memoria del centro.

Los titulares de centros homologados o de centros que vengan obligados a ello por la percepción de una subvención deberán elaborar una memoria anual de las actividades realizadas durante el año anterior. La estructura, contenido y forma será determinada previamente por el departamento competente en materia de servicios sociales.

iv) Póliza de responsabilidad civil y contabilidad.

1.º Los centros dispondrán de una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubra a las personas usuarias al menos de los riesgos derivados de la explotación de la actividad y de los siniestros del edificio.

2.º El centro ajustará su contabilidad a las normas específicas que sean de aplicación.

v) Hojas de reclamaciones y buzón de sugerencias.

Los servicios deberán tener a disposición de las personas usuarias y sus familiares hojas de reclamaciones y buzón de sugerencias y tener definido un sistema de tramitación de quejas y sugerencias.

vi) Simulacro y plan de evacuación.

Se estará a lo que marque el Código Técnico de Edificación y la normativa aplicable.

vii) Carta de servicios con las prestaciones, compromisos de calidad y forma de presentar quejas, sugerencias y agradecimientos.

viii) Información sobre los sistemas informáticos y dispositivos tecnológicos que, en su caso, se vayan a utilizar.

ix) Plan de atención libre de sujeciones.

B) Servicios Colaborativos.

Los Alojamientos Colaborativos deberán reunir inicialmente los siguientes requisitos:

- Contar con Estatutos o normas internas de organización y funcionamiento, que como

mínimo prevean:

a) El modo de dispensar y organizar los servicios que son destinados al conjunto de personas que allí conviven.

b) La actividad colaborativa en la que deben implicarse los y las residentes y el modo de organizarla.

c) Las actividades que se desarrollan en favor de una vida activa, social y saludable, incluyendo las iniciativas para propiciar cercanía y contacto con la comunidad externa al centro.

d) La planificación de un sistema de cuidados para las personas que hayan desarrollado una situación de dependencia y que se oriente por el modelo de atención integral y centrada en la persona, incluyendo la atención en procesos de final de vida. Este plan podrá integrar tanto los sistemas de apoyos que forman parte del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia como un sistema de cuidados comunes, consistente en apoyos permanentes a cargo de profesionales vinculados con el centro para atender las necesidades de las personas en situación de dependencia que allí vivan.

e) Compromiso de que la propiedad de los alojamientos no pueda ser dividida en propiedad horizontal entre las personas usuarias del servicio.

- Ofrecer un alojamiento permanente a las personas usuarias.
- Compromiso de atención a situaciones de dependencia sobrevenida dentro de los límites establecidos en sus Estatutos o normas internas de organización y funcionamiento.
- Contar con un Programa de Actividades centrado en la promoción de la autonomía, mediante una implicación activa en la vida del propio servicio.
- Propiciar una vida colaborativa abierta al entorno social en el que se encuentre ubicado el alojamiento.
- Combinar espacios privativos y espacios comunes amplios, considerando éstos como una extensión de los alojamientos particulares, debiendo incluir como mínimo:
 - a) Un área para realizar comidas en común con capacidad para albergar al conjunto de residentes.
 - b) Varias salas polivalentes para la convivencia y la realización de actividades.
 - c) Un área de jardín o zona exterior, salvo que sea materialmente imposible disponer de ella, o existan espacios públicos adyacentes con estas características.
 - d) Una sala o espacio para la atención socio-sanitaria.
- El uso de los espacios y servicios comunes se organizará por las propias personas residentes, mediante la utilización de métodos participativos para la autogestión de la vida interna.
- Compromiso explícito de que, en caso de disponer de un solar público para implantar su

iniciativa, el edificio e instalaciones serán entregadas a la Administración propietaria del solar en buenas condiciones de uso.

- Colaboración con la Administración en la gestión de aquellos servicios sobre los que se alcancen acuerdos para organizar la prestación a las personas usuarias de los alojamientos.
- Compromiso de colaborar como experiencia piloto evaluable para ir detectando la evolución de las personas mayores en Navarra, especialmente en relación con la Estrategia de Envejecimiento Activo y Saludable del Gobierno de Navarra.
- Cumplir los requisitos materiales y funcionales del apartado A) del Anexo I de este Decreto Foral que sean aplicables a los alojamientos colaborativos.

ANEXO II. Requisitos específicos de los servicios

Notas de vigencia:

Letra A) ap.4.1 (1) modificado por [art. 1.32 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) ap. 4.1 (1) a.5 modificado por [art. 1.33 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) ap. 4.1 (1) a.6 modificado por [art. 1.33 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) ap. 4.1 (1) b) modificado por [art. 1.34 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) ap. 4.2 modificado por [art. 1.35 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) ap. 4.3 modificado por [art. 1.35 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) ap. 5 modificado por [art. 1.36 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos específicos de los servicios ap. 2 párr. 2º modificado por [art. 1.29 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos específicos de los servicios ap. 2 párr. 3º modificado por [art. 1.31 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos específicos de los servicios ap. 2 párr. 4º suprimido por [art. 1.30 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos específicos de los servicios ap. 2 párr. 5º suprimido por [art. 1.30 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra A) requisitos específicos de los servicios ap. 2 párr. 6º modificado por [art. 1.30 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra B) ap. 2.2 párr. 1º modificado por [art. 1.37 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra B) ap. 3 modificado por [art. 1.38 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra B) ap. 4.2 modificado por [art. 1.39 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra B) ap. 4.3 modificado por [art. 1.40 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra B) ap. 5 modificado por [art. 1.41 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377](#).

Letra C) añadido por [art. 1.42 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

Letra D) añadido por [art. 1.43 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

A-Servicios de atención residencial.

1. Definición y objetivo:

Servicios de carácter social destinados a servir de vivienda habitual o permanente y, en su caso temporal, a personas que por diversas situaciones no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual.

2. Tipos de servicios:

Centros residenciales. Son servicios que garantizan la presencia permanente de personal cuidador y el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para la prestación de una atención integral orientada al bienestar físico, psicológico y social. Intensidad de los apoyos alta.

Mini residencia hogar: Servicio prestado en una vivienda, dirigido a personas con enfermedad mental grave, con presencia permanente de profesional de atención directa y con el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales, que no supera las 15 plazas y que facilita el mantenimiento en la comunidad y una atención orientada a la inclusión social. Intensidad de los apoyos alta.

Vivienda vinculada con residencia: Servicio con vínculo a una residencia que trabajan de un modo coordinado y complementario conformando un continuo de atención residencial comunitaria y apoyo al alojamiento. Ofrecen una alternativa estable de alojamiento y soporte, completada con una supervisión flexible y ajustada a las diferentes necesidades de cada persona y facilitan el mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles de calidad de vida y promoviendo procesos de rehabilitación, recuperación e integración social de las personas. Intensidad de los apoyos moderada.

Piso tutelado: Servicio prestado en una vivienda, que ofrece atención integral para mantener y mejorar la autonomía personal, facilitando la inclusión y participación social. Cuenta con presencia de personal de manera permanente. Intensidad de los apoyos alta.

Piso supervisado: Servicio prestado en una vivienda, que ofrece atención integral para mantener o mejorar la autonomía personal, facilitando la inclusión y participación social. Cuenta con presencia de personal en horario diurno los siete días de la semana. Intensidad de los apoyos moderada.

Viviendas con apoyos. Servicio prestado en una vivienda que ofrece atención orientada a mantener o mejorar la autonomía personal, facilitando la inclusión y participación social. Intensidad de los apoyos baja.

Apartamentos tutelados. Integran un número variable de viviendas autónomas con un diseño funcional de apartamento y servicios comunes, de uso facultativo. Intensidad de los apoyos baja.

Vivienda de acogida. Servicio prestado en una vivienda destinado a acoger, en medida de urgencia y de forma temporal, a personas con problemas sociales por los que se ven desplazados de su entorno habitual. Intensidad de los apoyos baja.

Servicio para personas sin hogar. Servicio de atención nocturna en centro o albergue, que ofrece a personas en situación de exclusión social (personas transeúntes, personas sin hogar, etc.) prestaciones de pernocta, manutención, e higiene personal. Intensidad de los apoyos baja.

Se entiende por cada tipo de intensidad:

Intensidad de apoyos alta: cuenta con presencia de personal de manera permanente.

Intensidad de apoyos media: cuenta con presencia de personal en horario diurno.

Intensidad de apoyos baja: el servicio o la persona o entidad de que depende cuenta con personal que proporcione cobertura y apoyo de lunes a viernes.

3. Prestaciones básicas que ofertarán según la naturaleza del servicio:

-Información, valoración, orientación, acompañamiento y seguimiento para que las personas puedan desarrollar proyectos de vida propios.

-Cuidados básicos asistenciales.

-Servicios básicos de manutención, lavandería y limpieza.

-Intervención y habilitación en actividades de la vida diaria, de modo que las personas puedan mejorar su autonomía e independencia en aquellas cuestiones que consideren importantes.

-Intervención educativa: ocio y actividades educativo-culturales.

-Intervención psicosocial, desarrollando recursos y competencias personales y apoyos del entorno para vidas significativas para cada persona y percibidas con valor por los demás: intervención en funciones psicoafectivas, incluyendo, en su caso, ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento.

-Acompañamiento social/ apoyo familiar.

PRESTACIONES	CENTRO RESIDENCIAL	MINI VIVIENDA RESIDENCIAL	VIVIENDA CON RESIDENCIAL	PISO TUTELADO	PISO SUPERVISADO	VIVIENDA CON APOYOS	VIVIENDA TUTELADA	VIVIENDA DE ACOGIDA	SERVICIO DE PERSONAS SIN HOGAR
Información, valoración, orientación, acompañamiento y seguimiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X

para que las personas puedan desarrollar proyectos de vida propios									
Cuidados básicos asistenciales	X	X		X					
Servicios básicos de manutención, lavandería y limpieza	X	X	X	X	X				X
Intervención y habilitación en actividades de la vida diaria, de modo que las personas puedan mejorar su autonomía e independencia en aquellas cuestiones que consideren importantes	X	X	X	X	X	X			
Intervención educativa: ocio y actividades	X	X	X	X	X	X			

educativo-culturales									
IntervenciónX psicosocial, desarrollando recursos y competencias personales y apoyos del entorno para vidas significativas para cada persona y percibidas con valor por los demás: intervención en funciones psicoafectivas, incluyendo, en su caso, ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento	X		X	X	X				
Acompañamiento social/ apoyo familiar	X	X	X	X	X	X	X		
Actividades ocupacionales y de capacitación									

laboral									
---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Requisitos específicos, materiales y técnicos:

4.1. Requisitos de los Centros residenciales.

Todas las habitaciones contarán con ventilación y luz natural. Las ventanas o acristalamientos estarán situadas a una altura que permita la visibilidad hacia el exterior desde la posición de sentado y contarán con las debidas garantías de seguridad.

Los espejos y vidrios serán de seguridad.

Al menos uno de los ascensores que se instalen en los Centros residenciales tendrá las dimensiones interiores mínimas de cabina de 2,10 metros de fondo por 1,10 metros de ancho. El resto de los ascensores serán accesibles.

En los centros destinados a personas mayores o a personas con discapacidad los pasillos dispondrán de pasamanos a ambos lados.

(1) Los Centros residenciales, excluidos los de inclusión social deberán contar con las siguientes áreas:

a) Área de espacios comunes y servicios generales.

b) Área de unidades de convivencia para un mínimo del 80% de las plazas de titularidad pública de gestión directa o indirecta, que se eleva al 100%, a partir del 28 de marzo de 2023, para los de titularidad y gestión pública cuyo proyecto aún no se haya licitado por las Administraciones públicas y para aquellos de titularidad privada que no dispongan a esa fecha de la licencia de obra.

c) Opcionalmente, podrán contar con una unidad de psicogeriatría.

a) Área de espacios comunes y servicios generales:

a.1) Recepción y control.

La recepción estará situada en comunicación visual directa con el acceso peatonal al edificio para facilitar sus funciones de control de accesos y salidas, de información y acogida de visitas. Dispondrá de un mostrador de recepción con zona adaptada para la atención a personas con discapacidad.

Contará con al menos los siguientes elementos:

-Centralita de teléfono.

-Elementos de control centralizados de los sistemas de incendios, en su caso.

-Control de accesos.

La centralita de teléfonos y de incendios se podrá situar en otras zonas del centro residencial siempre que su situación sea motivada por una mayor eficacia de los sistemas.

Dispondrá además de una zona de espera para visitas.

En los Centros multiservicios la recepción y el control podrán ser compartidos para algunos o todos los servicios.

a.2) La dirección y administración.

La dirección y administración comprenden los espacios destinados a funciones directivas y administrativas.

Deberá tener, al menos, un despacho para la dirección y un espacio para reuniones con una superficie conjunta de al menos 20 m².

a.3) Consulta de enfermería y sala de curas.

Deberán cumplir los requisitos técnicos higiénicos-sanitarios que marca la normativa sectorial para las autorizaciones de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Estará dotada de espacio suficiente que permita la consulta verbal así como el reconocimiento y exploración.

En este espacio podrá ubicarse el almacén de medicamentos con medidas de cierre y seguridad y ajustado a las prescripciones que establezca la legislación en materia de ordenación farmacéutica.

a.4) Salas de usos múltiples.

Los Centros residenciales con hasta 48 plazas, dispondrán de salas o espacios polivalentes con una superficie conjunta mínima de 80 m² útiles. Hasta 100 plazas, la superficie mínima conjunta será de 100 m² y cuando los centros superen las 100 plazas la superficie mínima para este uso será de 120 metros cuadrados útiles, que podrán ser fraccionados.

Cuando se trate de un único espacio, éste podrá contar con elementos divisores tales como tabiques o mamparas que permita la creación de espacios de trabajo diferenciados.

Cuando se trate de centros residenciales destinados a personas con discapacidad física, las superficies mínimas se incrementarán un 30%.

a.5) Aseos generales:

En la planta de acceso al centro existirán al menos dos aseos y al menos uno de ellos será accesible.

a.6) Servicios generales:

Cocina, despensa y locales anejos.

El servicio de cocina será propio o a través de contratos con terceros, debiendo cumplir los requisitos de la legislación vigente.

Los espacios destinados a tal fin deberán cumplir los requisitos exigidos en materia de

seguridad alimentaria. Hasta 200 plazas, la superficie mínima será de 0,9 m² por plaza autorizada con un mínimo de 12 m². A partir de 200 plazas, ya no será obligatorio seguir dicha proporción.

La zona de cocina deberá tener espacios diferenciados para:

-Zona de recepción de mercancías, próxima a la zona de almacenamiento y de acceso restringido.

-Zona de almacenamiento: existirá almacén de productos en cámaras de frío con capacidad suficiente y almacén de alimentos en general, a una temperatura máxima de 18.º. Los almacenes deberán disponer de estantes adecuados a su capacidad con el fin de que en ningún momento la mercancía esté en contacto con el suelo. Deberá cumplirse la normativa sectorial de condiciones de almacenamiento de los alimentos.

-Zona de manipulación de alimentos.

-Zona de cocción.

-Zona de acabado y emplatado.

-Zona de lavado de menaje y utensilios de cocina.

En caso de que el servicio de cocina no se realice en el propio centro, se destinará un espacio a la preparación y servicio de comidas. Este recinto dispondrá de frigorífico, fregadero, espacios de apoyo para los preparativos y armarios para el almacenamiento de vajillas y utensilios.

Las paredes y los suelos estarán revestidos con materiales no porosos que soporten la limpieza enérgica y la desinfección.

Lavandería.

Se prestará el servicio de lavandería propio o a través de contratos con terceros, que garantice el lavado periódico de lencería y ropa de las personas usuarias. En todo caso el centro contará con una máquina como mínimo para el lavado de ropa.

Almacenes.

Se deberá contar con los espacios adecuados de almacén para que se guarden por separado los alimentos, la lencería, productos de limpieza del centro y mobiliario.

No podrán confluir en el mismo espacio físico los servicios de cocina, lavandería y almacén.

b) Área de Unidades de convivencia.

El centro residencial estará formado por una o varias Unidades de convivencia que responden al concepto de hogar, por lo que estarán delimitadas, identificadas y diferenciadas formando un conjunto integrado por las zonas comunes y las habitaciones de las personas usuarias.

La capacidad máxima de cada unidad de convivencia será con carácter general de 15. Podrán autorizarse, previa justificación de la imposibilidad de la reforma constructiva por razones arquitectónicas o de la organización en unidades de convivencia con soluciones que no impliquen reforma constructiva significativa, para un número superior, que en ningún caso podrá ser superior a 24, tratándose de personas con dependencia, o a 26 en el resto de casos y, excepcionalmente, prescindir de cumplir el requisito.

El departamento competente en materia de servicios sociales publicará en las convocatorias de subvenciones correspondientes, en función de la existencia de financiación, los criterios conforme a los cuales, permitirá aplicar la excepción del párrafo anterior en cuanto al número de plazas, así como los criterios mínimos para admitir propuestas de unidades que no impliquen reforma constructiva significativa.

En las mismas podrá contemplar la posibilidad de autorizar variantes respecto a dichos criterios.

Cuando la zona común de una unidad tenga dimensiones para albergar a más personas usuarias que las de las plazas residenciales que tenga asignadas, se podrá completar la prestación de servicios en esa zona a personas usuarias en estancia parcial de horario diurno.

El acceso a cada unidad de convivencia se realizará desde zonas de circulación general del centro.

Cada unidad de convivencia dispondrá de las siguientes dependencias:

b.1) Habitaciones.

b.2) Zonas comunes: Cocina, comedor y sala de estar.

b. 1) Habitaciones.

Las habitaciones, las zonas comunes y las zonas de circulación serán contiguas en cada unidad de convivencia.

-Las habitaciones contarán con las siguientes características:

- La superficie mínima de las habitaciones será de 14 m²útiles, para las habitaciones individuales, y 20 m²útiles para las habitaciones dobles. En este cómputo se excluye la superficie del baño, que deberá cumplir lo siguiente:

- Espacio para giro de diámetro 0 1,50 m libre de obstáculos.
- Puertas abatibles hacia el exterior o correderas.
- Lavabo: espacio libre inferior mínimo 70 (altura) x 50 (profundidad) cm. Sin pedestal.
- Inodoro: espacio de transferencia lateral de anchura # 80 cm a un lado.
- Ducha: suelo enrasado con pendiente de evacuación # 2%.
- Barras de apoyo en inodoro y ducha: fáciles de asir, sección circular de diámetro 30-40

mm., separadas del paramento 45-55 mm.

-Las habitaciones serán personalizables por la persona usuaria que vaya a ocuparlas como residencia permanente, que pueden ser la totalidad de los componentes: muebles, cortinas y pequeños electrodomésticos, que no supongan riesgo para la seguridad. La cama será dotación del centro, salvo acuerdo en diferente sentido entre la persona usuaria y el centro.

Cuando una persona no desee personalizar la habitación con mobiliario propio, la dotación mínima contendrá al menos, una mesilla, una mesa, una silla, un armario individual, cortinas, visillos o estores y ropa de cama. Contará con un armario para alojar los efectos personales. La superficie de éste computará a los efectos de la superficie mínima de la habitación.

-Las camas tendrán unas medidas mínimas de 0,90 metros de ancho y 1,90 metros de largo y, para personas con dependencia, deberán ser articuladas, entendiéndose por tales las que se puedan abatir en dos o más planos, y elevables en altura.

-No podrá ser zona de paso a otra dependencia, a excepción del aseo propio.

-Deberán disponer de luz indirecta, enchufe, y contarán con sistema de regulación de la intensidad de la luz natural, con posibilidad de oscurecimiento total del dormitorio.

-Las puertas deberán dejar un ancho libre de al menos 1,05 m. medido en su marco.

-Contarán con toma de TV y acceso gratuito a internet.

-Se dotará de un accionador del timbre de llamada vinculado a cada cama, de modo que pueda ser activado cómodamente sin que sea preciso levantarse de la misma. El sistema permitirá identificar la plaza desde la que ha sido accionado.

-Contará con un baño con ducha, inodoro y lavabo sin pedestal. Se cumplirá con los requisitos de la normativa de accesibilidad para estos espacios, y se tendrá acceso al mismo desde la propia habitación. En la zona de ducha y en la zona próxima al inodoro se instalará un sistema de llamada de emergencia.

b.2) Zonas comunes de la Unidad de convivencia.

Prevalecerá el diseño de varios espacios con dimensiones más propias de viviendas que salas de grandes dimensiones. Se tratará de crear distintos ambientes mediante un diseño y/o decoración que eviten la sensación de uniformidad y masificación.

Para el dimensionado del conjunto de estancias se estimará una ratio de 3,50 m²por plaza. Las zonas de tránsito entre espacios diferenciados o los pasillos no se computarán a efectos de verificar el cumplimiento de las dimensiones mínimas.

La zona de cocina dispondrá de espacio suficiente para colocar al menos refrigerador, fregadero, microondas y armarios de almacenamiento y, cocina cuando las personas tengan suficiente autonomía y soliciten poder cocinar ellas mismas.

En el caso de que los titulares de los centros aprecien riesgo para dichas personas, deberán organizar, para que puedan cocinar, o apoyo y supervisión cuando sea preciso, o sitios para cocinar para las personas de la unidad fuera de la propia cocina de la unidad o sustituyendo esta por espacios para ello para una o varias unidades.

En las zonas comunes de cada Unidad de convivencia existirá un aseo.

c) Área de Unidades de Psicogeriatría.

Cuando el centro residencial cuente con unidad de psicogeriatría, esta deberá ocupar un espacio físico diferenciado a la del resto del centro residencial. En ella se atenderá a las personas que padecen algún tipo de demencia con síntomas psicológicos y/o conductuales graves, requiriendo de forma continuada cuidados y atención sanitaria especializada.

La unidad estará diseñada, de manera que el desplazamiento desde la habitación a las áreas comunes sea limitado en distancia y no sea necesario el uso de ascensor. El número de plazas máximo por unidad será con carácter general de 12, debiendo recabarse autorización, previa justificación de la imposibilidad o grave onerosidad que comportaría tal limitación, para un número superior, que en ningún caso podrá ser superior a 20.

Las áreas comunes, además de cumplir los requisitos materiales y específicos de los centros residenciales, y en lo que se refiere a las áreas comunes contará con:

-Una zona de deambulación libre, pudiéndose utilizar el pasillo de distribución de las habitaciones siempre que tenga pasamanos a ambos lados y una superficie mínima de dos metros cuadrados por persona.

-Ventanas con vidrio y cierre de seguridad.

Además, para la obtención de homologación administrativa deberá contar con un espacio de deambulación exterior, con acceso seguro y, a ser posible libre, desde la unidad. La zona podrá disponer de jardines con senderos o bien ser un circuito en forma de bucle alrededor del edificio.

La unidad deberá disponer de mecanismos para el control y supervisión de personas con riesgo de desorientación o pérdida.

(2) Las residencias de inclusión social no están sujetas a la distribución de espacios que implica la existencia de unidades de convivencia.

Contarán, por tanto, con los siguientes espacios:

-Zona o despacho polivalente para uso de dirección y reuniones.

-Cocina, despensa, lavandería y almacenes que cumplirán los mismos requisitos que los establecidos para el resto de centros residenciales.

-Comedor cuya superficie será al menos de 2.10 m² por plaza.

-Sala de usos múltiples o espacio polivalente con una superficie mínima de 2 m² por plaza autorizada.

-Aseos generales, existiendo, al menos, dos aseos accesibles, uno por sexo.

-Zona de habitaciones:

Las habitaciones serán preferiblemente de uso individual con una superficie mínima de 8

m². Podrán ser dobles cuando tengan al menos 14 m².

Las puertas de los dormitorios estarán dotadas de dispositivos de cierre a voluntad del residente y mecanismo de apertura externa para caso de emergencias.

El equipamiento mínimo de un dormitorio será de un armario de uso personal con sistema de cierre, una cama con anchura mínima de 0,90 metros y 1.90 metros de largo, una mesilla de noche, una mesa auxiliar, una silla, un sistema de iluminación general y un punto de luz de lectura junto a la cama.

La habitación no podrá ser zona de paso a otra dependencia, a excepción del baño propio. Contará con ducha, inodoro y lavabo.

En este tipo de residencias, existirán al menos dos habitaciones con baño que cumplan con los requisitos de accesibilidad.

En todos los dormitorios y estancias comunes habrá acceso a internet.

4.2. Requisitos de la mini residencia hogar.

Estarán ubicadas en un núcleo urbano, donde existan dotaciones suficientes para realizar una vida independiente, o que cuente con transporte urbano que conecte con otro núcleo urbano que sí las tenga.

Las viviendas deberán contar como mínimo con los siguientes espacios y cumplir los siguientes requisitos:

Las habitaciones serán preferiblemente de uso individual y como máximo para dos personas. En el caso de las habitaciones individuales, la dimensión mínima será de 8 m² y si son dobles de 14 m².

Las puertas de los dormitorios estarán dotadas de dispositivos de cierre a voluntad de la persona residente y mecanismo de apertura externa para caso de emergencias.

El equipamiento mínimo de un dormitorio será de un armario de uso personal con sistema de cierre, una cama con anchura mínima de 0,90 metros y 1.90 metros de largo, una mesilla de noche, una mesa auxiliar, una silla, un sistema de iluminación general y un punto de luz de lectura junto a la cama.

En todos los dormitorios y estancias comunes habrá acceso a internet.

Las mini residencias hogar contarán con un área de trabajo para que el personal pueda desempeñar sus funciones de gestión.

Cocina y zona de almacenamiento.

Los espacios destinados a tal fin deberán cumplir los requisitos exigidos en la legislación vigente en materia de seguridad alimentaria.

El equipamiento de la cocina y sus dimensiones deberá adecuarse al número de plazas autorizadas. La ratio será de 1,2 m² por plaza con un mínimo de 9 m².

Las zonas de almacenamiento de productos alimenticios serán independientes de otros almacenamientos que pongan en riesgo la calidad y la conservación de aquellos.

Zona de lavandería.

El servicio de lavandería y planchado podrá ser subcontratado.

Espacios comunes.

Los espacios destinados a comedor y sala de estar tendrán una superficie en conjunto de 4 m²útiles por plaza y estarán equipados con los elementos imprescindibles para su finalidad.

Los pasillos tendrán una anchura mínima de 90 cm y, con carácter general, las puertas de paso interiores de 80 cm, y en todo caso si tiene que ser utilizadas por personas usuarias con discapacidad física.

En estos servicios se instalará en todas las estancias de la vivienda excepto en zonas de aseo, un sistema de detección de incendios con alarma sonora. Se completará la instalación con al menos 1 pulsador manual de incendios. Además, los pasillos, zonas de estar y comedor y puertas de salida del piso o de la vivienda dispondrán de alumbrado de emergencia.

Baños.

La vivienda estará dotada de un baño completo por cada 4 plazas. Contará con ducha, preferiblemente enrasada con el pavimento.

Cuando se trate de personas con discapacidad física, deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad.

Las puertas serán correderas o practicables con apertura hacia el exterior, siempre que sea posible estructuralmente. La cerradura tendrá un dispositivo de apertura y cierre sencillo de maniobrar, también dispondrán de un mecanismo de apertura externa para caso de emergencias.

4.3. Requisitos de las Viviendas con apoyo, Viviendas de acogida y viviendas vinculadas a residencia:

Estarán ubicadas en un núcleo urbano, donde existan dotaciones suficientes para realizar una vida independiente, o que cuente con un transporte urbano que conecte con otro núcleo que sí las tenga.

Las viviendas deberán cumplir con las condiciones de habitabilidad que recoja la normativa vigente.

Las habitaciones deberán estar contempladas como dormitorio en la cédula de habitabilidad.

Las viviendas de atención a personas con discapacidad física deberán cumplir los requisitos de accesibilidad.

Las habitaciones con una superficie inferior a 10 m²serán de uso individual. Podrán ser de

uso doble si la superficie de las mismas es igual o superior a 10 m².

El número máximo de plazas autorizables en estas viviendas no podrá ser superior a 8.

Únicamente en las Viviendas de acogida el número máximo de plazas podrá ser superior, respetando que las habitaciones con una dimensión igual o superior a 14 m² podrán ser de uso triple o, a partir de 15 m² de uso cuádruple, si se justifica por las condiciones del edificio.

No computarán a estos efectos las personas usuarias menores de 1 año.

4.4. Requisitos de los Servicios para personas sin hogar.

Estarán ubicados en un núcleo urbano, donde existan dotaciones suficientes para realizar una vida independiente, o que cuente con un transporte urbano que conecte con otro núcleo que si las tenga.

Los centros contarán al menos con zona de recepción, comedor, office y zona de dormitorios.

Se habilitará una zona para el personal cuidador del centro que podrá coincidir con el espacio que haga las veces de despacho.

Las habitaciones tendrán una capacidad máxima de 4 personas con un mínimo de superficie de 9,8 m².

Las dimensiones de las camas serán al menos de 90 cm de ancho por 190 cm de largo.

En cada dormitorio se dispondrá por cada cama de una taquilla o armario individual con cerradura.

La dotación de inodoros y lavabos será a razón de 1 unidad por cada 4 plazas.

La dotación de duchas será a razón de 1 unidad por cada 8 plazas.

Los accesos a las cabinas de inodoro y duchas serán mediante puertas correderas o puertas practicables que tendrán sentido de apertura hacia el exterior. Las cerraduras tendrán un dispositivo de apertura y cierre sencillo de maniobrar, también dispondrán de un mecanismo de apertura externa para caso de emergencias.

En centros con más de una planta destinada a zona de dormitorios los servicios higiénicos en cada una de ellas será proporcional al número de plazas de cada planta.

5. Requisitos exigidos de personal mínimo. Ratios.

La determinación del personal mínimo exigible en cada servicio residencial se efectuará con arreglo a la siguiente clasificación:

a) Personal profesional de atención directa: Cuidadoras o cuidadores profesionales, auxiliares de enfermería o equivalente y técnicas o técnicos de integración social.

Durante las noches, los Centros residenciales con ocupación de más de 45 personas usuarias garantizarán la presencia de dos profesionales, de acuerdo a la siguiente tabla.

PERSONAS USUARIAS	NÚMERO DE PROFESIONAL NOCTURNO
45	2
100	3
200	4
300	5
400	6

De esta exigencia estarán excluidos los centros residenciales de exclusión social y de menores, así como los dirigidos a personas mayores no dependientes.

b) Personal técnico, de las titulaciones de Medicina, Enfermería, Farmacia, Fisioterapia, Terapia ocupacional, Animación Sociocultural, Trabajo Social, Psicología, Pedagogía, Logopedia, Podología, Educación Social, Monitor o Monitora de taller, Técnico o Técnica en estimulación, cualquier titulación de formación profesional de grado superior en la rama sociosanitaria y cualquier otra categoría profesional que desempeñe funciones técnicas y que sea reconocido así por el órgano competente en materia de inspección de servicios.

c) Personal de servicios generales: La función del personal de servicios generales comprende: tareas de administración, cocina, limpieza, lavandería, logística, transporte, mantenimiento, conservación y vigilancia de las instalaciones y, en general, todo aquel no incardinable en el concepto de profesional de atención directa o técnico.

El personal de servicios generales y su dotación será proporcional a las necesidades que presente el centro, teniendo en cuenta tanto el número y características de las personas usuarias, los servicios prestados, así como las dimensiones y estructura del mismo y sus características físicas.

d) Dirección del centro:

Todos los Centros residenciales dispondrán de una persona que ostente la dirección, a excepción de que en el mismo recinto, edificio o complejo estén autorizados otros centros regulados en este decreto foral, dependientes de la misma persona o entidad, que podrán compartirlo. La dotación a jornada completa será exigible para los centros que cuenten con 60 o más personas usuarias.

En los casos de varios servicios o centros de una misma entidad, que no estén ubicados en el mismo recinto, edificio o complejo, podrán compartir la misma dirección siempre que entre ellos no superen las 60 plazas.

En centros que cuenten con menos de 60 personas usuarias, las funciones de dirección del centro podrán compatibilizarse con otras atribuidas al personal técnico, siempre que se tenga la titulación exigible para la categoría profesional correspondiente. En este caso, la dedicación a funciones de dirección deberá ser proporcional al número de personas usuarias y reflejarlo así en el contrato laboral.

Los directores y directoras deberán contar con titulación universitaria de grado o equivalente y haber realizado formación especializada en dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de centros residenciales, u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia (máster, títulos propios

universitarios o formación análoga).

Funciones de coordinación y enlace con el sistema sanitario.

A partir de 30 plazas, deberá contarse con profesionales que realicen dicha función.

Cuando se superen las 75 plazas, deberán asumirse por personal sanitario de cualquiera de las profesiones previstas en los [artículos 2 y 3](#) de la [Ley 44/2003, de 21 de noviembre](#), de ordenación de las profesiones sanitarias.

En los planes de coordinación de cada centro residencial y en el ejercicio del control se tendrá en cuenta la posible falta de oferta para cubrir algunos de esos puestos.

-Ratio de personal.

La ratio de personal de esta norma viene expresada en personal equivalente por persona usuaria.

Para obtener el dato de personal equivalente se aplica la siguiente fórmula: número de horas de atención (directa o técnica), dividido entre la jornada laboral anual correspondiente. De manera que, para obtener la ratio, se divide el personal equivalente entre el número de personas usuarias, que, en el caso de centros residenciales, no podrá ser inferior al 80% de las plazas autorizadas.

Personal equivalente = n.º horas atención anuales / jornada anual

Ratio = Personal equivalente / n.º personas usuarias = n.º horas atención anuales / jornada anual x n.º personas usuarias

En los Centros residenciales el sistema de control de ratios se realizará mediante sistemas de fichaje con la información mínima necesaria para su control por el departamento competente en materia de servicios sociales.

En relación a la organización de la atención, se deberá asegurar que los espacios comunes ocupados por personas usuarias con necesidad de apoyos cuentan con presencia permanente de profesionales en dichos espacios.

Las ratios mínimas para cada tipo de servicio, en atención al sector de población al que se dirigen son:

-Servicios de atención residencial:

- Centros residenciales.

En centros residenciales para personas mayores, cuando las personas en situación de dependencia severa o gran dependencia superen el 60% de las plazas ocupadas, las ratios exigibles de profesionales de atención directa a partir del 31 de diciembre de los años indicados, serán:

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Mayores	0,31	0,33	0,35	0,37	0,39	0,41	0,43

Las ratios conjuntas exigibles de profesionales de atención directa y personal técnico, a partir del 31 de diciembre de los años indicados serán:

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Mayores	0,39	0,41	0,43	0,45	0,47	0,49	0,51

En todos los centros residenciales para personas mayores, excepto aquellos que atienden exclusivamente a personas no dependientes, el personal de enfermería deberá ser como mínimo un 0,02 personal equivalente/persona usuaria/año, incluyendo en su caso el de farmacia.

En centros residenciales para personas mayores, cuando las personas en situación de dependencia severa o gran dependencia sea inferior al 60% de las plazas ocupadas, así como en el resto de centros señalados, las ratios exigibles serán las siguientes:

	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA	PERSONAL TÉCNICO
Mayores dependientes	0,29	0,048*
Psicogeriatría	0,35	0,12**
Mayores no dependientes	0,09	0,014*
Discapacidad (con gran dependencia o dependencia severa)	0,60	0,10
Discapacidad (con dependencia moderada o sin dependencia)	0,30	0,10
Residencia asistida para personas con trastorno mental	0,28	0,15
Residencia hogar para personas con trastorno mental	0,17	0,05
Inclusión social	0,04	0,02

El personal de enfermería deberá ser como mínimo un 0,02 personal equivalente/persona usuaria/año, incluyendo en su caso el de farmacia.

El personal de enfermería deberá ser como mínimo un 0,08 personal equivalente/persona usuaria/año. Será obligatoria la figura de geriatra o psiquiatra, que podrá ser asumida con recursos propios, públicos o concertados.

El departamento competente en servicios sociales realizará seguimiento de la ocupación como mínimo con frecuencia semestral para comprobar el porcentaje de personas no dependientes o dependientes moderadas.

En todo caso, en las comprobaciones se tendrá en cuenta, a efectos de cumplimiento de las ratios, la acreditación de la imposibilidad de contratación por falta de oferta.

Los Centros residenciales de inclusión social deberán contar, como mínimo, con al menos una persona responsable del centro y una persona durante el turno de noche, con ratio mínimo de 0,04.

Dispondrá así mismo de personal técnico (con titulación en trabajo social, educación social, psicología, pedagogía, integración social), en una ratio de 0,02. El personal técnico podrá estar contratado específicamente para el centro o ser personal contratado por la persona o entidad responsable del centro justificando la dedicación del mismo en la proporción establecida.

- Mini residencia hogar.

	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA	PERSONAL TÉCNICO
Enfermedad Mental*/Discapacidad*/Personas mayores	0,25	0,10

- Vivienda vinculada a residencia.

	ALTA INTENSIDAD		BAJA INTENSIDAD			
	PERSONAL TÉCNICO	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA*	PERSONAL TÉCNICO	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA*	PERSONAL TÉCNICO	
DISCAPACIDAD	0,25	0,03	0,15	0,02	0,1	0,01
TRASTORNO MENTAL	0,08	0,05	0,05	0,03		
MAYORES	0,03	0,02	0,05	0,01		

En mini residencia hogar, vivienda vinculada a residencia y viviendas con apoyo, la ratio de profesional de atención directa para personas que se encuentren en situación de dependencia será la exigida en los centros residenciales del ámbito que les corresponda.

El personal de atención directa en servicios de mini residencia hogar, viviendas con apoyo de atención a personas con trastorno mental o discapacidad intelectual o servicios residenciales del ámbito de la inclusión, podrá ser técnico de integración social, cuidador o cuidadora profesional, auxiliar de enfermería o equivalente.

En el caso de viviendas con apoyo para personas con discapacidad física, no se exige personal técnico.

En el caso de las viviendas vinculadas a residencia, la dirección, supervisión y seguimiento estará a cargo de la persona o entidad de que dependa, disponiendo de los servicios profesionales necesarios para la atención de las personas residentes.

- Vivienda con apoyo.

	ALTA INTENSIDAD		MODERADA INTENSIDAD		BAJA INTENSIDAD	
Profesional Atención Directa *	Personal Técnico	Profesional Atención Directa *	Personal Técnico	Profesional Atención Directa *	Personal Técnico	
DISCAPACIDAD **	0,25	0,01	0,15	0,01	0,1	0,01
TRASTORNO MENTAL	0,06	0,03	0,05			
MAYORES	0,01	0,01	0,05			

Para la Vivienda con apoyo en el área de Inclusión social la persona o entidad responsable del servicio dispondrá de personal técnico (con titulación en algunas de las siguientes especialidades: trabajado social, educación social, integración social, psicología o pedagogía), en una ratio de 0,04. El personal técnico podrá estar contratado específicamente para el servicio o ser personal contratado por la persona o entidad responsable del mismo justificando la dedicación del mismo en la proporción establecida.

- Servicio de vivienda de acogida.

La dirección, supervisión y seguimiento estará a cargo de los responsables de la persona o entidad de que dependa, disponiendo de los servicios profesionales propios, concertados o públicos de algunas de las siguientes especialidades: asesoría jurídica, psicología, pedagogía, integración social, educación social o trabajo social.

- Servicio para personas sin hogar.

Deberán contar, como mínimo, con la presencia una persona durante las horas de apertura del servicio, ratio mínima de 0,04.

- Voluntariado.

1. En el ámbito de la inclusión social, se podrán aceptar excepcionalmente reducciones de las ratios de personal si se viene reforzando la atención con personal voluntario, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

-En el caso del personal técnico de profesiones reguladas para las que se exija una titulación, que el personal voluntario cuente con la titulación que habilite para el ejercicio de la profesión, sin que, en ningún caso, pueda ser el único personal existente para esas funciones.

-En caso del personal técnico de profesiones no reguladas, que el personal voluntario cuente con una experiencia mínima de tres años.

2. En ningún caso la incorporación de personal voluntario podrá servir para reducir ratios reduciendo el número de profesionales existente.

3. El Departamento de Derechos Sociales publicará la concesión de estas autorizaciones excepcionales.

B.-Servicios de atención diurna.

1. Definición y objeto:

Servicios de carácter social destinados a ofrecer un conjunto de prestaciones asistenciales o de cuidado y de rehabilitación, con una frecuencia diaria, de manera permanente o temporal, a personas que por diversas situaciones requieren intervenciones que les ayudarán a mantenerse en su entorno habitual y orientadas también a su inclusión social.

2. Tipos de servicios:

2.1. Estancia diurna. Servicio que se oferta en centros residenciales, sin incluir la pernocta, y orientado a la atención de las necesidades de autocuidado y de apoyo a las personas cuidadoras.

2.2. Centros de día.

Centro de día para personas en situación de dependencia. Servicio prestado en un establecimiento específico destinado a ofrecer durante el día, con carácter general los días laborales entre las ocho y las veinte horas, atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas, de rehabilitación y socioculturales, facilitando la permanencia en el entorno habitual y apoyando a las personas cuidadoras.

Centro de día rural. Servicio prestado en un establecimiento situado en un municipio rural que carezca de servicios residenciales o de otros servicios de atención diurna para la atención de personas en situación de dependencia. Ofrece diferentes servicios de apoyo en las actividades de la vida diaria, de ocio y de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia.

Centro de rehabilitación psicosocial. Servicio prestado en un establecimiento específico, para ofrecer durante el día atención a las necesidades terapéuticas, de rehabilitación y apoyo a las personas con enfermedad mental grave, favoreciendo la inclusión social.

Centro de día de inclusión social: Servicio que ofrece un lugar donde pasar el día, orientado a la incorporación social y que puede ofrecer acompañamiento individualizado en el itinerario de incorporación, intervenciones de carácter ocupacional, educativo, terapéutico y de inclusión socio-laboral.

2.3. Centro ocupacional. Servicio destinado a ofrecer programas de actividad ocupacional y de desarrollo personal y social a personas con dificultad de integración en una actividad laboral de mercado, sea centro especial de empleo o empresa ordinaria.

3. Prestaciones básicas que ofertarán según la naturaleza del servicio:

-Información, valoración, orientación, acompañamiento y seguimiento para que las personas puedan desarrollar proyectos de vida propios.

-Cuidados básicos asistenciales.

-Servicios básicos de manutención, lavandería y limpieza.

-Intervención y habilitación en actividades de la vida diaria, de modo que las personas puedan mejorar su autonomía e independencia en aquellas cuestiones que consideren importantes.

-Intervención educativa: ocio y actividades educativo-culturales.

-Intervención psicosocial, desarrollando recursos y competencias personales y apoyos del entorno para vidas significativas para cada persona y percibidas con valor por los demás: intervención en funciones psicoafectivas, incluyendo, en su caso, ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento.

-Actividades ocupacionales y de capacitación laboral.

-Acompañamiento social/ apoyo familiar.

PRESTACIÓN	CENTRO DE DÍA DE INCLUSIÓN	CENTRO DE DÍA DEPENDIENTE	CENTRO DE DÍA RURAL	CRPS	CENTRO OCUPACIONAL
Información, valoración, orientación, acompañamiento y seguimiento para que las personas puedan desarrollar proyectos de vida propios	X	X	X	X	X
Cuidados básicos asistenciales					
Servicios básicos de manutención, lavandería y limpieza	X	X	X	X	X
Intervención y habilitación en actividades de la vida diaria, de modo que las personas puedan	X				X

mejorar su autonomía e independencia en aquellas cuestiones que consideren importantes					
Intervención educativa: ocio y actividades educativo-culturales	X	X	X	X	
Intervención psicosocial, desarrollando recursos y competencias personales y apoyos del entorno para vidas significativas para cada persona y percibidas con valor por los demás: intervención en funciones psicoafectivas, incluyendo, en su caso, ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento		X		X	X
Acompañamiento social/ apoyo familiar	X	X	X	X	X
Actividades ocupacionales y de capacitación laboral					X

En todo caso, se comunicarán a los servicios sociales públicos de referencia los planes de atención integral centrados en la persona y, en su caso dentro de ellos, los servicios y apoyos que la persona precise para mantener su bienestar en su domicilio y en su entorno próximo.

4. Requisitos específicos, materiales y técnicos:

En atención al tipo de servicio de atención diurna de que se trate, los requisitos exigidos serán:

4.1. Requisitos para Estancias diurnas.

Puesto que el desarrollo de las prestaciones se realiza en las mismas dependencias que dispone el centro residencial, deberá verificarse que se cumplen los requisitos de superficie por plaza teniendo en cuenta el total de plazas tanto de residentes como de personas usuarias de la estancia diurna.

Se dispondrá de, al menos, un aseo y un baño accesible en la zonas comunes próximas a donde se realicen las actividades.

4.2. Requisitos para Centros de día:

A) Los Centros de día deberán contar como mínimo con los siguientes espacios:

1. Espacios para guardarropa, ubicado preferentemente en una zona próxima al acceso.
2. Cocina u office, que deberá cumplir los requisitos sanitarios que marque la legislación en el caso de que se elabore la comida en el centro.
3. Comedor cuya superficie será al menos de 2.10 m²por plaza. Podrá estar unido espacialmente con la cocina o el office. Existirá menaje accesible y productos de apoyo si se precisan en función de las necesidades de las personas usuarias.
4. Dos espacios diferenciados para desarrollar los programas de intervención y con el objetivo de trabajar con grupos pequeños diferenciados las actividades terapéuticas que así lo requieran, pudiendo articularse y estructurarse para ello en una distribución modular que permita una respuesta personalizada. La superficie conjunta de estos espacios no será inferior a 4 m²por plaza. Estos espacios incluirán zonas de descanso y reposo.
5. Zona o despacho polivalente para uso de profesionales y una estancia para atención a la persona usuaria.
6. Baño y aseo. El centro contará con un aseo accesible por cada 15 plazas y al menos uno de ellos deberá contar con zona de ducha que permita asistir a una persona en las tareas de higiene personal. La exigencia de ducha no será obligatoria en los Centros de día de inclusión social.

Todos los aseos dispondrán de un sistema de llamada de emergencia claramente identificado.

Las puertas de aseos y cabinas abrirán hacia el exterior o serán correderas.

Los espejos y vidrios serán de seguridad.

Un espacio para almacenamiento de material diverso.

B) Las zonas donde se realicen las actividades dirigidas a las personas usuarias serán accesibles y deberán contar iluminación natural y sistema de ventilación.

Los centros facilitarán conexión a internet de forma gratuita y pondrán disposición de las personas usuarias dispositivos para el acceso a la Red.

Con carácter general cada sala dispondrá del equipamiento necesario para el correcto desarrollo de los servicios y de los programas de intervención.

Los espacios no podrán ser compartidos para otro servicio, salvo que así se autorice expresamente, previa justificación de la adecuación de la propuesta al servicio.

En los Centros de día para personas con discapacidad física las ratios para el cálculo de superficies de los espacios se multiplicarán por 1,30.

Los centros de día rurales y los de inclusión social, deberán cumplir los requisitos señalados a excepción del punto cuarto, en lo que se refiere a la exigencia de dos espacios diferenciados y del punto quinto de este apartado, y los de inclusión social a excepción también de las obligaciones de acceso a Internet..

4.3. Requisitos para Centros ocupacionales:

Estarán ubicados preferentemente en entornos laborales o en todo caso en zonas integradas en la comunidad con fácil acceso a otros servicios comunitarios.

Los Centros ocupacionales, deberán contar con los siguientes espacios diferenciados:

-Recepción y administración, que comprende los espacios destinados a las funciones de recepción de las personas usuarias, dirección, administración y gestión comercial. Estas dependencias se situarán preferentemente próximas al acceso principal del edificio.

-Dos espacios destinados al desarrollo de las actividades específicas del centro:

- Área de formación ocupacional destinada a la realización de actividades o labores no productivas bajo la orientación del personal técnico del centro.

- Área de desarrollo personal destinada a trabajar de manera específica objetivos relacionados con la habilitación personal y facilitación en las relaciones sociales.

-Habrà también zona de almacenamiento de materiales y artículos diversos.

-Aseos: El centro contará con dos al menos un aseo accesible, que estará equipado con lavabo e inodoro por cada 15 personas usuarias.

Todos los aseos dispondrán de un sistema de llamada de emergencia claramente identificado. Las puertas de aseos y cabinas abrirán hacia el exterior o serán correderas.

-Zona o despacho polivalente para uso de profesionales.

-En los centros en los que exista la necesidad de cambiarse de ropa por motivos de la

actividad desarrollada se deberá disponer de vestuarios diferenciados por sexo, que estarán provistos de asientos y armarios o taquillas. Dispondrán asimismo de duchas cuando se realicen habitualmente actividades que conlleven suciedad o impliquen esfuerzos físicos. La proporción será de una ducha por cada 10 personas que finalicen su actividad simultáneamente.

-En caso de que el centro ocupacional ofrezca servicio de restauración y se preste en el propio centro, los espacios reservados a cocina y comedor se atenderán a las mismas especificaciones que se estipulan en el apartado correspondiente a Centro de día.

5. Requisitos exigidos de personal mínimo. Ratios.

La determinación del personal mínimo exigible en cada servicio de atención diurna se efectuará con arreglo a la siguiente clasificación:

a) Profesional de Atención directa: cuidadoras o cuidadores profesionales, auxiliares de enfermería o equivalente, técnicas o técnicos de integración social.

b) Personal técnico: de las titulaciones de Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Terapia ocupacional, Animación sociocultural, Trabajo social, Psicología, Pedagogía, Logopedia, Educación social, Monitor o Monitora de taller, Técnico o Técnica en estimulación y cualquier otra categoría profesional que desempeñe funciones técnicas y que sea reconocido así por el órgano competente en materia de inspección de servicios.

La misión primordial de este personal se centra en la programación, coordinación, evaluación y seguimiento de todas las actuaciones del resto del personal sobre la atención prestada, asumiendo también la de coordinación y contacto con el entorno del centro y con otros sistemas, especialmente el sanitario público.

c) Personal de servicios generales: La función del personal de servicios generales comprende: tareas de administración, cocina, limpieza, lavandería, logística, transporte, mantenimiento, conservación y vigilancia de las instalaciones y, en general, todo aquel no incardinable en el concepto de profesional de atención directa o técnico.

d) Dirección del centro: Todos los centros de atención diurna dispondrán de una persona que ostente la dirección, a excepción de que en el mismo recinto, edificio o complejo estén autorizados otros centros regulados en este decreto, dependientes de la misma persona o entidad, que podrán compartirlo. La dotación a jornada completa será exigible para los centros que cuenten con 60 o más personas usuarias.

En centros que cuenten con menos de 60 personas usuarias, las funciones de dirección del centro podrán compatibilizarse con otras atribuidas al personal técnico, siempre que se tenga la titulación exigible para la categoría profesional correspondiente. En este caso, la dedicación a funciones de dirección deberá ser proporcional al número de personas usuarias y reflejarlo así en el contrato laboral.

En los casos de varios servicios o centros de una misma entidad cabrá una sola dirección para dos centros siempre que no superen entre ambos las 60 plazas.

Ratios.

La ratio de personal de esta norma viene expresada en personal equivalente por persona

usuaria.

Para obtener el dato de personal equivalente se aplica la siguiente fórmula: número de horas de atención (directa o técnica), dividido entre la jornada laboral anual correspondiente. De manera que, para obtener la ratio, se divide el personal equivalente entre el número de personas usuarias.

Personal equivalente = n.º horas atención anuales / jornada anual

Ratio = Personal equivalente / n.º personas usuarias = n.º horas atención anuales / jornada anual x n.º personas usuarias

En los servicios de atención diurna el sistema de control de ratios se realizará mediante sistemas de fichaje con la información mínima necesaria para su control por el departamento competente en materia de servicios sociales.

Las ratios mínimas para cada tipo de servicio, en atención al sector de población al que se dirigen son:

-Estancia diurna.

	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA	PERSONAL TÉCNICO
Mayores dependientes	0,15	0,02
Discapacidad	0,15	0,04

-Centros de día:

	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA	PERSONAL TÉCNICO
Mayores dependientes	0,15	0,05
Rurales	0,10	0,03
Discapacidad	0,20	0,08
Trastorno mental	0,10	0,10
Inclusión social		0,04

Hasta el 31 de diciembre de 2023 se podrá reducir la ratio de atención directa hasta 0,10 siempre que se incremente la ratio de atención técnica de modo que la suma de ambas siga siendo de 0,20 para mayores dependientes y de 0,23 para personas con discapacidad.

Desde el 31 de diciembre de 2023 la ratio conjunta de profesional de atención directa más personal técnico en mayores será de 0,25 y en discapacidad de 0,3.

Los Centros de día de inclusión social deberán contar, como mínimo, con una persona responsable del centro y la persona o entidad responsable del centro dispondrá así mismo de personal técnico (con titulación en algunas de las siguientes especialidades: trabajadora o trabajador social, educación social, integración social, psicología o pedagogía), en una ratio de 0,04. El personal técnico podrá estar contratado específicamente para el centro o ser

personal contratado por la persona o entidad, justificando la dedicación del mismo en la proporción establecida.

-Centro ocupacional.

	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA	PERSONAL TÉCNICO
D. física	0,08	0,04
D. intelectual	0,07	0,04
Trastorno mental	0,07	0,04
Inclusión social		0,04"

C.-Servicios ambulatorios.

1. Definición y objeto: servicios no residenciales que se prestan en el propio domicilio o fuera de él, encargados del desarrollo de actuaciones de prevención, rehabilitación, asesoramiento y apoyo personal, previa planificación y posterior evaluación, con carácter periódico, con el objetivo de contribuir a la autonomía personal y funcional de las personas usuarias para la mejora de su calidad de vida.

2. Tipos de servicios:

2.1. Servicio de ayuda a domicilio: consiste en la prestación de atenciones a personas y/o familias en su domicilio y en el entorno comunitario próximo al mismo, cuando se hallen en situaciones en las que no es posible o existan limitaciones para la realización de sus actividades habituales o necesidades básicas, o bien se dé una situación de conflicto psicofamiliar que afecte a alguno de sus miembros, con el objetivo de mejorar la integración de la persona en su entorno, incrementar su autonomía funcional y mejorar su calidad de vida.

Pueden ser:

a) De cuidado y atención personal: Aseo completo, ayuda para levantarse y acostarse y cuidados personales elementales, que se adaptarán a las características de la vivienda, contribuyendo a que sea un entorno accesible y facilitador de la participación de la persona y del desarrollo de las funciones de cuidado de forma adecuada.

b) De tipo doméstico: Limpieza y orden del hogar, lavado y planchado de ropa, cuidado del calzado, preparación de comida diaria y compras.

c) Servicios complementarios: Acompañamiento dentro y fuera del domicilio, realización de gestiones que la persona beneficiaria no puede hacer por sí misma y promoción de actividades culturales y terapia ocupacional.

En todo caso, se comunicarán a los servicios sociales públicos de referencia los planes de atención integral centrados en la persona y, en su caso dentro de ellos, los servicios y apoyos que la persona precise para mantener su bienestar en su domicilio y en su entorno próximo.

2.2. Servicio de teleasistencia: consiste en la instalación en el domicilio de un dispositivo electrónico conectado a una central, con el fin de proporcionar seguridad a las personas en

situación de dependencia, prevenir y responder a las situaciones de emergencia, inseguridad, soledad o aislamiento que puedan producirse, movilizando todos los recursos necesarios para dar respuesta a las mismas. También puede prestarse en el entorno social habitual próximo a domicilio.

2.3. Servicio de promoción de la autonomía: Estos servicios engloban un conjunto de servicios que tienen por finalidad desarrollar y mantener la capacidad de la persona de mantener el control, afrontar y tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria, mediante el mantenimiento de su autonomía funcional.

Pueden ser ofertados tanto en modalidad presencial como domiciliaria y pueden ser de los siguientes tipos:

- Servicio de habilitación y terapia ocupacional.
- Servicio de estimulación cognitiva.
- Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.

3. Requisitos específicos, materiales y técnicos cuando se atiende a personas en situación de dependencia:

En atención al tipo de servicio de que se trate, los requisitos exigidos serán:

3.1. Requisitos para el Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se adaptará a las preferencias y voluntad de las personas usuarias y a sus circunstancias, así como a su proyecto y estilo de vida en cuanto a los horarios, rutinas, días de la semana y tipología de las tareas que se realizan, sin perjuicio de los límites derivados de los derechos y condiciones laborales de las personas que presten el servicio y la posibilidad efectiva de adaptación de las correspondientes viviendas.

El trabajo se organizará preferentemente en pequeños equipos de profesionales de proximidad que atenderán a las personas usuarias de una misma área territorial, de forma que se minimicen los tiempos de desplazamiento, se trabaje con una lógica y enfoque comunitario, se comparta información relevante y se promueva un enfoque de intervención centrada en la persona, se minimice el impacto de los procesos de sustitución del personal y se mejore la atención.

En los planes de atención individual centrados en la persona de cada una se tendrán en cuenta su historia de vida, sus necesidades, voluntad y preferencias, planificando los apoyos que precise para el desarrollo y disfrute de su proyecto y estilo de vida. La persona usuaria participará activamente en la elaboración de su plan personal de atención y apoyos. Cuando haya una afectación cognitiva que haga más compleja la participación se articularán mecanismos de apoyo. En el diseño del plan se tendrá la situación de la persona en el domicilio teniendo en cuenta la situación de convivencia con otras personas y/o animales domésticos y las condiciones y estado del domicilio.

3.2. Requisitos para Teleasistencia:

a) Equipos:

(i) El servicio se llevará a cabo a través del suministro o, si se requiere, instalación de un terminal o dispositivo en la vivienda de la persona usuaria, conectado a una central receptora, con la que se comunica cuando sea necesario, mediante la activación de un pulsador u otros sistemas de comunicación, garantizando la atención a las personas en situación de dependencia 24 horas al día los 365 días del año para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien con recursos propios o bien movilizándolo otros recursos externos.

Así mismo, el servicio se podrá prestar con apoyos tecnológicos complementarios dentro y/o fuera del domicilio mediante la utilización de sensores y actuadores en el domicilio y dispositivos con tecnología que permita la geolocalización fuera del domicilio. La entidad prestadora contará con un sistema de gestión de equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo de los terminales o dispositivos utilizados.

(ii) Accesibilidad: Los pulsadores o sistemas de alarma de los dispositivos deben ser diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo, sonido o forma en función de las necesidades de la persona usuaria. El pulsador de la alarma debe ser fácilmente identificable y diferenciable del resto de botones, en función de las necesidades de la persona usuaria.

La entidad prestadora debe entregar y, en su caso, instalar los productos de apoyo necesarios para que las personas usuarias que tengan limitación de movilidad en los miembros superiores y cualquier persona usuaria puedan activar la alarma de forma accesible.

La información destinada a la persona usuaria, incluidas las notificaciones, deberá ser clara, perceptible y comprensible por esta.

La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia, siempre que técnicamente sea posible, deberá adaptarse a las necesidades de cada persona, posibilitando en su caso diversas modalidades de comunicación que permitan que la atención se produzca de manera efectiva.

A las personas en situación de dependencia que así lo requieran, se les deberá facilitar un dispositivo o terminal que pueda ser utilizado para generar la información de manera visual o sonora.

(iii) Centros de atención: los sistemas de información deberán permitir un registro estructurado de la información para favorecer la elaboración de un plan personalizado de teleasistencia que recoja información administrativa y asistencial.

Los centros que atiendan a personas dependientes deberán tener implementado, al menos, un protocolo de comunicación público al objeto de facilitar la utilización de dispositivos de diferentes proveedores.

Siempre que sea posible, se incorporará sistema de procesamiento de audio para considerar la información de las conversaciones de audio en la elaboración, seguimiento y evaluación del plan personalizado de teleasistencia.

El servicio de teleasistencia permitirá y facilitará la conexión con los servicios de información de los sistemas social y sanitario.

La plataforma de teleasistencia deberá ser interoperable al objeto de que se pueda

compartir la información que corresponda de cada persona en situación de dependencia con su personal de referencia de los servicios sociales de base, con la atención primaria de salud y con otros servicios que presten apoyos a la persona en el ámbito del SAAD y con el de contribuir a agilizar procesos y a facilitar un enfoque de la intervención coordinado y centrado en cada persona y en su proyecto de vida. La información solo se compartirá de acuerdo con la normativa de protección de datos de carácter personal vigente.

b) De aseguramiento de la dignidad de trato y del ejercicio de derechos de las personas que reciben teleasistencia:

(i) Atención personalizada y proactiva: teniendo en cuenta las circunstancias, preferencias y voluntad de cada persona en situación de dependencia en el diseño, planificación y seguimiento de sus intervenciones y articulándola en base al plan personalizado de teleasistencia, cuyas medidas orientarán las intervenciones del personal que les atiende.

La información para ese plan se obtendrá de una valoración inicial de necesidades y preferencias centrada en cada persona y en la situación de su domicilio, para proveer de la tecnología y apoyos necesarios para contribuir a su bienestar y autonomía.

La información de cada persona se actualizará de forma periódica y se realizarán los ajustes necesarios en el plan para contribuir a mejorar el bienestar y la autonomía de la persona. En esa revisión se tendrá en cuenta, de forma prioritaria, la satisfacción de la propia persona y de su familia con los cuidados que se prestan a través de este servicio.

El sistema informático del servicio deberá ofrecer de forma inmediata y clara la información significativa y suficiente sobre la persona en situación de dependencia, para permitir una atención personalizada, los recursos públicos y comunitarios disponibles y las utilidades para la gestión del plan, incluyendo herramientas para la valoración, elaboración del plan, seguimiento y evaluación.

(ii) Atención en situaciones de emergencia: la entidad prestadora del servicio debe garantizar que la persona en situación de dependencia pueda comunicar directamente con el centro de atención siempre que lo considere necesario y tantas veces como estime oportuno. En el caso de comunicaciones que pongan de manifiesto una situación de emergencia, se hará seguimiento del caso hasta que la situación se estabilice. En cualquier caso, dispondrá de los procesos y protocolos de actuación adecuados a la situación de necesidad de atención detectada.

(iii) Personas cuidadoras: se deberá tener en cuenta la situación y necesidades de las personas que cuidan a la persona en situación de dependencia, sean familiares y/o personas allegadas, y coordinarse con ellas.

(iv) Enfoque comunitario: los servicios contemplarán las necesidades de la persona en el entorno próximo a su domicilio, de forma que faciliten su participación y relación con recursos, servicios y otras personas de su vecindario; contribuirán a que la persona esté conectada con los lugares donde vive, participe en su comunidad y se prevengan situaciones de soledad no deseada y valorarán tanto las necesidades de la persona en su domicilio como para participar en su entorno comunitario próximo.

c) Documentación:

(i) Registro informático o documental, de planes personalizados de teleasistencia de cada

persona en situación de dependencia, con información que contribuya a una intervención, seguimiento y evaluación centrada en la persona que necesariamente se base en su voluntad y preferencias.

(ii) Registro informático de las comunicaciones, sean del tipo que sean, con la persona usuaria o con las personas de referencia autorizadas por esta o de una síntesis de estas.

(iii) Registro autorizado de todos los recursos de atención ante emergencias disponibles en la zona de actuación.

3.3. Requisitos para servicios de promoción de la autonomía.

a) Ubicación, espacios y equipamiento: Los servicios prestados en un establecimiento permitirán la ejecución de los programas contenidos en estos servicios en modalidad presencial a través del desarrollo de actividades de carácter grupal (con un máximo de 10 personas por actividad).

Se tendrá en cuenta para definir las dimensiones adecuadas del espacio la referencia de 1,3 metros cuadrados por persona.

Las zonas donde se realicen las actividades dirigidas a las personas usuarias serán accesibles y deberán contar con iluminación natural y sistema de ventilación.

Con carácter general la sala dispondrá del equipamiento necesario para el correcto desarrollo de los servicios y de los programas de intervención.

Dispondrán de un aseo accesible.

b) Plan personal de intervención y apoyos: Cada persona usuaria tendrá un plan personal de atención y de apoyos, en el que, en función de sus necesidades, voluntad y preferencias, se planificarán los apoyos que recibe para el desarrollo y disfrute de su proyecto y estilo de vida.

La evaluación debe continuar a lo largo del proceso de intervención para controlar la evolución.

Este plan se definirá para cada persona en su incorporación a los servicios y se llevará a cabo un seguimiento por escrito de la evolución y modificación del mismo.

c) Requisitos documentales mínimos: Documentación mínima a exigir a los servicios:

Plan de atención individualizado de cada persona usuaria.

Registro de asistencia y evolución.

4. Requisitos exigidos de personal mínimo cuando se atiende a personas en situación de dependencia. Ratios.

4.1. La determinación del personal mínimo exigible en el SAD se efectuará con arreglo a la siguiente clasificación:

a) Profesional de Atención directa: profesionales de trabajo familiar y personal auxiliar en

posesión de las titulaciones o habilitaciones que en cada momento se exijan en aplicación de la normativa sobre atención a la dependencia.

Desarrolla funciones de atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial, familiar y convivencial, de relaciones con el entorno, de coordinación con otras personas que intervengan en el plan de atención individual centrado en la persona y de propuesta de adaptaciones de dicho plan en función de cambios situacionales en la vida de la persona, en sus necesidades, demandas, riesgos y oportunidades en cada momento.

Sus tareas estarán determinadas por lo que se establezca en el Programa Individual de Atención (PIA) y en el plan de atención individual centrado en la persona.

Se reservará al menos el 5% de la jornada de cada profesional a las tareas de coordinación.

b) Personal coordinador: será responsable de la gestión y organización del trabajo del personal de atención directa, y de su orientación, apoyo, asesoramiento y seguimiento; de la coordinación, para el seguimiento de cada caso, con los servicios sociales comunitarios de referencia, para asegurar el seguimiento y calidad y evolución de los servicios que se prestan.

También formará parte de sus funciones organizar la forma de evaluar los riesgos para la salud del personal de atención directa, debiendo tener a disposición, también de la inspección en materia de servicios sociales, la documentación que acredite la evaluación y la planificación de medidas de prevención.

Visitará el domicilio, al menos, una vez al año cuando la persona usuaria sea dependiente moderada y con frecuencia mayor cuando sea severa o gran dependiente.

La ratio de personal de atención directa viene expresada en número mínimo de trabajadores o trabajadoras por cada 1.000 horas/mes efectivas de ayuda a domicilio.

Se establece la ratio sobre la base de una jornada anual de 1.755 horas de trabajo efectivo y sin considerar los tiempos de desplazamiento realizados, consecutivamente, del personal entre domicilios, que ha de considerarse trabajo efectivo:

	PROFESIONAL ATENCIÓN DIRECTA
Ratio global exigible a 31 de diciembre de 2023	7,20

4.2. Las personas que trabajan en el servicio de teleasistencia realizarán las siguientes funciones:

a) Con perfil de teleasistente o teleoperador: comunicación, atención a la persona con dependencia que establezca comunicación y acompañamiento a la persona en situación de dependencia de acuerdo con su plan personalizado de teleasistencia.

Para personas no dependientes, será el responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el centro de atención y de las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuación establecidas en el plan personalizado de

cada persona usuaria.

b) Con perfil coordinador: elaboración del plan personalizado de teleasistencia, junto con la persona en situación de dependencia y en base a la información obtenida y a sus preferencias y estilo de vida, para acompañar a dicha persona y promover su contacto con su entorno familiar y social y favorecer su bienestar en su domicilio.

En el caso de que la persona usuaria tenga dificultades a nivel cognitivo y/o de comunicación para la participación y toma de decisiones, se activarán los recursos y herramientas necesarias para que su voluntad y preferencias sean respetadas, haciendo partícipes de este proceso a sus familiares y/o personas allegadas de referencia o, en su caso, a aquellas personas que ostenten su representación legal.

Para atención a personas no dependientes, es el encargado de realizar la valoración de la persona usuaria, con el fin de detectar sus necesidades y establecer las pautas de atención personalizadas que irán recogidas en la elaboración del plan personalizado de teleasistencia, que se elaborará junto con la participación de la persona usuaria.

c) Con perfil supervisor: planificación y supervisión a quienes realizan las funciones de coordinación y al perfil teleasistente o teleoperador, para una atención eficaz, eficiente y de calidad.

4.3. En los Centros que lleven a cabo los Servicios de Promoción de la Autonomía Personal deberán contar para ello con las o los profesionales técnicos sanitarios necesarios para la implementación de todos los Servicios, básicamente con diplomatura o grado en Terapia Ocupacional y/o Fisioterapia y/o Psicología.

Se contemplan también profesionales de atención directa tales como Auxiliar de Geriátrica/Enfermería, Gerocultoras o Gerocultores o Técnicas o Técnicos de Atención Sociosanitaria.

Este tipo de profesionales desarrollarán las siguientes funciones dentro de su jornada laboral:

Técnicas o técnicos graduados en Terapia Ocupacional/Fisioterapia/Psicología:

-Valoración.

-Programación y planificación de las actividades.

-Seguimientos.

-Ejecución parcial de las actividades.

Profesionales de atención directa:

-Labores de recepción y despedida de las personas usuarias.

-Asistencia en traslados y necesidades básicas.

-Apoyo en actividades o ejecución por delegación de actividades previamente programadas por el personal técnico.

Contemplando grupos de máximo 10 personas, se contará como mínimo con:

-0,01 horas de Personal Técnico por persona y año.

-0,01 horas de Personal de Atención directa por persona y año.

Para el desarrollo de los Servicios se tendrá en cuenta el tiempo destinado a la ejecución de las actividades y el tiempo necesario para la correcta implementación de los programas y el adecuado funcionamiento del servicio, como las tareas de valoración de las personas usuarias, programación y de planificación de actividades y registros.

D.-Servicios de atención a menores.

SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL - MENORES

Definición y objetivo.

Servicios de carácter social destinados a servir de vivienda habitual, de carácter temporal, a personas menores de edad que por diversas situaciones no tienen adecuadamente cubiertas sus necesidades ni garantizados sus derechos en su entorno familiar y que han tenido que ser separados o separadas de su familia de origen y de los que la entidad pública asume su guarda.

Tipos de servicios.

-Centros de Observación y acogida: Servicio de atención inmediata, de carácter provisional, que ofrece a los niños, niñas o adolescentes usuarios un entorno seguro y protector desde donde se les procura la adecuada cobertura integral de sus necesidades físicas, sanitarias, psicoemocionales y educativas. Funciones de protección, valoración y diagnóstico. No deben superar las 16 plazas, salvo en situaciones urgentes sobrevenidas. Intensidad de los apoyos alta.

-Pisos de protección: Servicio prestado en una vivienda, dirigido a personas menores de edad, cuya finalidad es prestarle la atención necesaria que le permita adquirir un adecuado desarrollo afectivo, psicológico, intelectual, formativo-laboral y social, que no supera las 8 plazas. Intensidad de los apoyos alta.

-Residencias de protección: Servicio prestado en una vivienda unifamiliar, dirigido a personas menores de edad, cuya finalidad es prestarle la atención necesaria que le permita adquirir un adecuado desarrollo afectivo, psicológico, intelectual, formativo-laboral y social, que no supere las 9 plazas. Intensidad de los apoyos alta.

-Centros residenciales especializados: Servicio prestado en una vivienda unifamiliar, que proporciona una protección a menores que han tenido que ser separados o separadas de su familia de origen y de los que la entidad pública asume la guarda con el fin de lograr una evolución hacia la normalización de aquellas conductas, comportamientos o necesidad de protección que dieron lugar a su incorporación a este servicio.

Su finalidad es proporcionar a estos o estas menores de edad un contexto más estructurado socio-educativo y psicoterapéutico dirigido a la educación, la normalización de su conducta y el libre y armónico desarrollo de su personalidad a través de un contexto estructurado y con programas específicos en el marco de un proyecto educativo.

Se podrán aplicar medidas de seguridad y de restricción de libertades o derecho fundamentales, en todo caso con carácter excepcional, atendiendo a los principios de proporcionalidad, necesidad y provisionalidad, teniendo en todo caso una finalidad educativa, en los términos previstos en las Leyes Orgánicas 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, y 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y en la [Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo](#), de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad. No deben superar las 10 plazas. Intensidad de los apoyos alta.

-Centro de ejecución de medidas de internamiento: servicio prestado en un centro residencial que atiende personas menores sujetas al sistema de justicia juvenil con edad superior a 14 años sobre quienes haya recaído una medida judicial de internamiento por haber cometido un delito tipificado en la Ley 5/2000 de Responsabilidad Penal del Menor.

Su finalidad es ofrecer una atención integral a personas que deben cumplir una medida judicial de internamiento. No deben superar las 25 plazas. Intensidad de los apoyos alta.

-Pisos de autonomía: servicio prestado en viviendas que ofrecen apoyo en el proceso de emancipación a jóvenes, con el fin de fomentar su autonomía personal, social y laboral. Podrán funcionar en régimen de autogestión, bajo la supervisión técnica, que podrá ser permanente, de un equipo educativo y otros profesionales de apoyo y sin superar las 6 plazas. Intensidad de los apoyos media.

Se entiende por cada tipo de intensidad:

Intensidad de apoyos alta: cuenta con presencia de personal de manera permanente.

Intensidad de apoyos media: cuenta con presencia de personal diaria, aunque no permanente.

Intensidad de apoyos baja: el servicio o la persona o entidad de que depende cuenta con personal que proporcione cobertura y apoyo de lunes a viernes.

Prestaciones básicas:

-Información, valoración, acompañamiento y seguimiento según el Plan Individual de Protección de cada persona menor.

-Servicios básicos de manutención, limpieza y lavandería, en los que las personas menores podrán colaborar en función de su grado de madurez, como instrumento para alcanzar su autonomía.

-Cuidados básicos y psicoemocionales que permitan el adecuado desarrollo de la persona menor.

-Actividades de apoyo escolar y formativas.

-Actividades de ocio y tiempo libre.

-Capacitación familiar e Intervenciones familiares.

-Intervenciones individuales y/o grupales de carácter socioeducativo.

-Apoyo psicoterapéutico individual o grupal.

-Acompañamiento social/ apoyo familiar.

Requisitos específicos, materiales y técnicos.

La ubicación de estos servicios deberá estar en núcleo urbano, con transporte público no deberá señalizarse ni identificarse con carteles que revelen su naturaleza protectora. Excepcionalmente, se podrán autorizar residencias o centros que no cumplan con este requisito de ubicación.

Requisitos de habitabilidad.

Deberán contar con un espacio de trabajo que permita guardar con seguridad el material técnico y los historiales de cada uno de los o las menores, en el que poder desarrollar el trabajo individual psico-educativo que se requiera con cada uno de los niños, las niñas o adolescentes atendidos o atendidas.

Respecto de las habitaciones y del equipamiento.

Las habitaciones de estos servicios de protección serán individuales o dobles, debiendo respetarse los siguientes criterios:

En todos los servicios deberá existir, como mínimo, una habitación individual.

Las habitaciones del Centro de cumplimiento de medidas judiciales serán todas individuales, dada su especificidad.

La organización de los servicios deberá atender a criterios de flexibilidad, para garantizar la atención conjunta, en un mismo centro, de los grupos de hermanos y hermanas, así como la de menores con dificultades de autovalimiento para las actividades de la vida diaria (por motivos de edad, discapacidad...).

La superficie de las habitaciones será de como mínimo 8 m² para las individuales y de al menos 12 m² para las dobles. Se podrá autorizar, con carácter transitorio y excepcional, habitaciones triples con al menos 15 m².

Los recursos dispondrán de un número suficiente de cuartos de baño y servicios para satisfacer las necesidades del grupo de niños, niñas y adolescentes, así como del personal.

Las habitaciones y aseos destinados a personas mayores de 12 años dispondrán de puertas con pestillo o condena dotados de un mecanismo de desbloqueo exterior que el personal podrá utilizar en caso de necesidad o emergencia. Este dispositivo podrá eliminarse cuando el equipo técnico del centro considere que, por las características de la persona menor de edad, supone un riesgo cierto.

Todas las habitaciones contarán con mesa y silla de estudio para cada uno de los niños, las niñas y adolescentes que las ocupan. También contarán con un armario para guardar su ropa y espacio para guardar sus libros y pertenencias.

Los niños, las niñas y adolescentes dispondrán de algún dispositivo en el servicio que les permita guardar sus pertenencias de forma segura.

Los niños, las niñas y adolescentes podrán personalizar sus habitaciones y espacios individuales (cuadros, posters, fotografías, objetos de decoración...) y participarán en la decoración de los espacios comunes.

En todos los servicios se deberá disponer de acceso a las nuevas tecnologías, estando a disposición de los niños, las niñas o adolescentes. Como mínimo los centros dispondrán de acceso a internet, de dispositivos electrónicos (al menos un dispositivo electrónico-ordenador o Tablet-por cada cuatro niños, niñas o adolescentes) y de una línea telefónica.

Otros espacios.

En los Centros de Observación y acogida y en el Centro de ejecución de medidas de internamiento se deberá disponer de estos espacios:

Cocina.

Sala de estar/comedor.

Espacio amable para los encuentros familiares.

Espacio polivalente para actividades lúdicas, formativas, familiares, etc).

En los centros donde se puedan aplicar medidas de restricción de libertades (Centro de Observación y acogida, Centros residenciales especializados, Centro de ejecución de medidas de internamiento), debidamente autorizadas, contarán con al menos un espacio de seguridad y contención (tiempo fuera), que tendrá como mínimo 8 metros cuadrados, contará con luz natural y estará debidamente acondicionado para que la persona menor pueda estar en unas condiciones adecuadas y no pueda causarse ningún daño físico. Asimismo, la zona donde se encuentre este espacio, deberá contar con acceso a un baño. Las medidas a aplicar en dicho espacio seguirán lo contemplado en la [Ley orgánica 8/2015 de 22 de julio](#), de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y otras normas que la modifiquen, y en la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad.

Por su parte, considerando que los o las menores pueden requerir actividades de tipo formativo-educativas fuera del marco del centro educativo/formativo, se deberá contar con espacios en los que poder desarrollar dichas actividades, o bien disponer de acceso a estos espacios.

Requisitos exigidos al personal.

La plantilla de personal de los diferentes servicios de atención residencial de centros de protección estará formada por la dirección, el equipo técnico, el equipo de profesionales de atención directa, personal de seguridad (en centros donde se puedan aplicar medidas de restricción de libertades, debidamente autorizadas), pudiendo existir también personal de servicios generales.

Estará formada por profesionales adecuados en número, formación y experiencia para desarrollar las funciones que tienen asignadas para responder, adecuada y eficazmente, a las necesidades de los niños, las niñas y adolescentes y sus familias, en las distintas áreas de intervención, procurando un equilibrio entre profesionales de ambos sexos.

Las ratios mínimas establecidas de personal no excluyen la intervención simultánea de más profesionales de atención directa, sobre todo cuando se desarrollen trabajos concretos con menores que requieran dicha intervención o en la atención a niños, niñas y adolescentes con especiales dificultades que requieren implementar refuerzos para su atención.

Dentro de los recursos humanos necesarios para dar cobertura a la gestión de los servicios que se desarrollan en los centros de protección, se diferencian los o las siguientes profesionales:

Dirección/Coordinación: Tendrá un perfil profesional mínimo de Diplomatura/Grado universitario o equivalente y haber realizado formación especializada en familia y menores, dirección de centros u otras áreas de conocimiento relacionadas. Esta formación incluirá un mínimo de 20 horas en formación en buen trato.

Equipo técnico: Darán cobertura técnica a los servicios que se desarrollan en los centros, desarrollando funciones de diseño, planificación, intervención, supervisión y apoyo técnico. Pudiendo contar con los siguientes profesionales:

Técnico o Técnica de intervención familiar: Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en Trabajo Social o Educación Social.

Psicólogo o Psicóloga (intervención familiar): Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Licenciatura o Grado Universitario en Psicología.

Psicólogo o Psicóloga (intervención psicoterapéutica): El perfil profesional mínimo que se requiere para su desarrollo es de Licenciatura/ Grado en Psicología con el Máster oficial en psicología general sanitaria o su habilitación.

Trabajador o Trabajadora Social: Diplomatura o Grado Universitario en Trabajo Social.

Técnicos o Técnicas en formación académica: Asegurarán el mantenimiento de los hábitos de estudio y niveles académicos de aquellos niños, niñas y adolescentes a los que les sea imposible acudir a los centros educativos que les correspondan. Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en Magisterio, Pedagogía o Psicopedagogía.

Equipo educativo. Educadores o Educadoras de atención directa: Estarán en contacto directo con los o las menores y con el resto de los sistemas de influencia y relación de los o las personas usuarias del programa.

Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en Educación Social o Trabajo Social. El Departamento de Derechos Sociales podrá autorizar otras titulaciones que se soliciten junto con la justificación de los contenidos curriculares que la hacen adecuada para esa atención, pudiendo proceder a la ampliación si se estima completamente justificado o condicionarla a una formación complementaria.

Equipo Educativo. Educadores o Educadoras de apoyo y acompañamiento residencial: Serán los o las profesionales que bajo la supervisión del o la responsable del recurso residencial y del o del personal educador de atención directa, participarán en la atención integral de las personas menores, colaborarán con los o las educadores o educadoras de

atención directa en la atención, acompañamiento y seguimiento de los niños, las niñas y adolescentes atendidos.

Para el desarrollo de este trabajo se requiere como mínimo la titulación de Técnico o Técnica Superior de Integración Social.

Personal de servicios generales y de seguridad:

Personal administrativo, personal de limpieza y cocina, lavandería, mantenimiento...

El personal de seguridad desarrollará las funciones de seguridad en los centros donde se puedan aplicar medidas de restricción de libertades, debidamente autorizadas (Centro de Observación y acogida, Centros residenciales especializados, Centro de ejecución de medidas de internamiento).

Su dotación será proporcional a las necesidades que presente el centro, teniendo en cuenta tanto el número y características de las personas usuarias, los servicios prestados, así como las dimensiones y estructura del mismo y sus características físicas.

En todo caso, se exigirá conforme al [artículo 133 u\)](#) de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, que al menos una parte del personal que atiende en los centros cuente con capacitación en igualdad entre mujeres y hombres y violencia contra las mujeres.

Ratios de personal:

Los recursos residenciales de protección de menores, excepto los centros de observación y acogida, podrán disponer de las siguientes figuras profesionales en sus equipos técnicos y de dirección.

	PISOS Y RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN	CENTROS RESIDENCIALES ESPECIALIZADOS	PISO AUTONOMÍA
DIRECTOR/A ÁREA	X	X	X
COORDINADOR/A	X	X	X
ADMINISTRATIVO/A	X	X	X
TÉCNICO/A DE INTERVENCIÓN FAMILIAR	X	X	
PSICÓLOGO/A (INTERVENCIÓN FAMILIAR)	X	X	
PSICÓLOGO/A (INTER. PSICOTERAPÉUTICA)	X	X	
EDUCADOR/A (AUTONOMÍA)			X
EDUCADOR/A DE APOYO (AUTONOMÍA)			X

TRABAJADOR/A SOCIAL (AUTONOMÍA)			X
PSICÓLOGO/A (AUTONOMÍA)			X
MEDIADOR/A INTERCULTURAL	X	X	X

La dotación de personal mínima para la atención y gestión de los distintos centros de acogimiento residencial del sistema de protección de menores y del servicio de apoyo a jóvenes en proceso de autonomía será:

Dirección/Coordinación:

Coordinador o Coordinadora: 0,20% por centro de acogimiento residencial Básico, 0,15% por centro de acogimiento residencial especializado, 0,005% por plaza en el piso de autonomía.

Equipo técnico de centros (Pisos/residencias y centro especializado).

Técnico o Técnica de intervención familiar: 0,07% por plaza en piso/residencia de protección y 0,10% por plaza en Centro residencial especializado.

Psicólogo o Psicóloga (intervención familiar): 0,028% por plaza en piso/residencia de protección y 0,10% por plaza en Centro residencial especializado.

Psicólogo o Psicóloga (intervención psicoterapéutica): 0,07% por plaza en piso/residencia de protección y 0,10% por plaza en Centro residencial especializado.

Equipo educativo, personal de seguridad y de servicios de los pisos/residencias de protección y de los centros residenciales especializados: La determinación del personal mínimo exigible en cada servicio residencial se efectuará con arreglo a la siguiente clasificación, según el servicio que se preste.

Piso/Residencia de protección será:

-Personal Educador de Atención Directa: 1,03 jornada por usuario/año.

-Personal Educador de Apoyo y Acompañamiento: 0,35 jornada por usuario/año.

Centro Residencial Especializado será:

-Personal Educador de Atención Directa: 1,67 jornada por usuario/año.

-Personal Educador de Apoyo y Acompañamiento: 0,70 jornada por usuario/año.

-Personal de Seguridad: 1,06 jornada por usuario/año.

La ratio de personal de esta norma viene expresada en personal equivalente por persona usuaria.

Para obtener el dato de personal equivalente se aplica la siguiente fórmula: número de horas de atención (directa o técnica), dividido entre la jornada laboral anual correspondiente. De manera que, para obtener la ratio, se divide el personal equivalente entre el número de personas usuarias:

Personal equivalente = n.º horas atención anuales / jornada anual

Ratio = Personal equivalente / n.º personas usuarias = n.º horas atención anuales / jornada anual x n.º personas usuarias

Equipo de atención directa para el servicio de los pisos de autonomía. La dotación de personal mínimo será:

-Trabajador Social: 0,028% jornada por plaza.

-Psicólogo: 0,028% jornada por plaza.

-Educador: 0,2% jornada por plaza.

-Educador de Apoyo: 0,2% jornada por plaza.

Requisitos de aseguramiento de la dignidad de trato y del ejercicio de derechos:

-Protección de las y los menores de edad respecto a cualquier forma de discriminación o maltrato tanto fuera como dentro del centro.

-Consideración de las y los menores como personas sujetos de derechos, teniendo en cuenta su edad y sus capacidades.

-Promoción y potenciación de su desarrollo integral, normalizando su vida y favoreciendo su autonomía personal contando con el apoyo y supervisión del equipo educativo.

-Escucha activa y participación en las tareas de su vida cotidiana para favorecer el desarrollo de su responsabilidad y afianzar su autoestima y el apego seguro.

-No prolongar innecesariamente su estancia en el centro.

-En los servicios a menores que hayan sufrido adversidad temprana o trauma se garantizará la formación de los/las profesionales en dicho aspecto y la coordinación con los servicios de apoyo a las familias.

SERVICIOS DE ATENCIÓN DIURNA - MENORES

1. Definición y objeto: Servicio dirigido a personas menores, de entre 3 y 18 años, que se encuentran en una situación de riesgo moderado o severo y precisan de intervenciones que les ayudarán a mantenerse en su entorno habitual.

Irá también orientado a aquellas personas menores que deben de cumplir una medida judicial.

2. Tipo de servicio:

2.1. Centro de Día de Menores: Servicio que se presta en un centro específico a personas menores, de entre 3 y 16 años, que se encuentran en una situación de riesgo moderado o severo, que puede llegar a comprometer su desarrollo personal, y cuyas familias necesitan de un apoyo preventivo y educativo. Su funcionamiento será complementario a la jornada escolar y por lo tanto el servicio se desarrollará de lunes a sábado en horario extraescolar.

2.2. Centro de día de Justicia Juvenil: Servicio que se presta en un centro específico dirigido a personas menores de entre 14 y 18 años que deben de cumplir una medida judicial, cuyo objeto es ofrecer una atención integral a personas menores a través de la intervención psicoeducativa, orientada hacia la normalización y el desarrollo personal, siendo su finalidad afianzar la integración de la persona menor de edad en su propio medio de vida cotidiana.

Prestaciones básicas:

Información, valoración, acompañamiento y seguimiento según el Plan Educativo Individual de cada persona menor.

Promoción de los cuidados básicos de alimentación, higiene y autonomía personal, según etapa evolutiva.

Actividades de promoción de la comunicación asertiva, gestión emocional y habilidades sociales.

Actividades de apoyo escolar, de promoción del ocio y de la participación social.

Intervenciones individuales y/o grupales de carácter socioeducativo.

Acompañamiento social/ apoyo familiar.

Intervenciones familiares de capacitación y de promoción del buen trato.

Requisitos específicos, materiales y técnicos.

Ubicación: Respecto a la ubicación de los inmuebles destinados a estos servicios, deberán estar en núcleo urbano y con acceso a transporte público. De tal manera que posibilite el desplazamiento ágil de las personas usuarias desde su residencia, centro escolar o formativo.

La ubicación de estos servicios deberá señalizarse e identificarse con carteles que revelen su naturaleza protectora.

Tipo de espacio:

Los centros deberán contar como mínimo con los siguientes espacios:

Dos espacios diferenciados en los que llevar a cabo los diferentes agrupamientos de menores en función de sus connotaciones y necesidades individuales y específicas.

Espacio independiente en el que se pueda llevar a cabo un trabajo individualizado, tanto con menores como con familias y con profesionales externos o externas.

Sala de reuniones que permita su utilización de manera simultánea a la del resto de los

espacios señalados y permita realizar los talleres para padres/madres/familias.

Cocina con equipamiento básico que posibilite la distribución de comidas y meriendas y espacio de comedor.

Baño completo y accesible por cada 15 plazas.

Requisitos exigidos de personal mínimo:

Coordinador o Coordinadora: Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en Trabajo Social, Educación Social o Psicología.

Técnico o Técnica de intervención familiar: Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en Trabajo Social o Educación Social.

Psicólogo o Psicóloga: Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Licenciatura o Grado Universitario en Psicología.

Trabajador o Trabajadora Social: Diplomatura o Grado Universitario en Trabajo Social.

Educador o Educadora de atención directa: Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en Educación Social o Trabajo Social.

Personal de servicios generales: Personal administrativo y personal de limpieza y cocina.

Ratios de personal.

-Centro de día.

Psicólogo/a	0,05% jornada por plaza
Técnico/a de Intervención Familiar	0,05% jornada por plaza
Educador/a de Atención Directa	0,33% jornada por plaza
Limpieza y cocina	0,027% jornada por plaza

-Centro de día Justicia Juvenil:

Psicólogo/a	0,08% jornada por plaza
Técnico/a de Intervención Familiar	0,04% jornada por plaza
Educador/a de Atención Directa	0,16% jornada por plaza
Personal administrativo	0,02% jornada por plaza

Una de las figuras profesionales (grado universitario), deberá compatibilizar las funciones de responsable y coordinador o coordinadora, tanto en relación a las coordinaciones internas como externas.

2.3. Servicio de atención a menores de tres años en el domicilio de las personas cuidadoras: Recurso de conciliación de la vida laboral y familiar que ofrece atención a niños y niñas menores de tres años, en grupos reducidos y en la vivienda habitual de la persona cuidadora.

2.3.1. Prestaciones básicas.

a) Actividades relacionadas con la satisfacción de las necesidades alimenticias, de higiene, descanso de los niños y niñas.

b) Respuestas educativas basada en la vinculación afectiva y el desarrollo socioemocional.

c) Actividades realizadas en un espacio afecto y confianza y adaptadas al momento evolutivo de cada niño o niña.

d) Actividades centradas en el juego y la experimentación.

e) Comunicación permanente con las familias sobre todos los aspectos e incidencias relacionadas con sus hijos o hijas.

2.3.2. Requisitos específicos, materiales y técnicos.

La ubicación de los servicios deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias. Estos servicios reunirán las debidas condiciones de seguridad, salubridad y accesibilidad universal. Deberán disponer de:

-Cédula de habitabilidad.

-Protección contra incendios.

-Seguro de responsabilidad civil, daños a terceros y accidentes.

-Calefacción, iluminación y ventilación.

El servicio deberá contar con licencia de actividad municipal.

Tipo de espacio.

Las casas dispondrán de áreas diferenciadas para el descanso, la higiene y el juego de los niños o niñas, contando al menos con 2 dormitorios y un salón.

-Un espacio para la preparación de alimentos y estancia para guardar productos alimenticios.

-Almacén de productos de limpieza fuera del alcance de los niños.

-Espacio para realizar entrevistas y tareas propias de administración.

-Espacio mínimo por plaza 3 m²(para el espacio de juego y actividades).

Equipamientos y mobiliario necesario:

- Cambiador de pañales.
- Cunas, sábanas, mantas, colchones.
- Contenedor de pañales, toallitas desechables, orinales.
- Tronas.
- Tumbonas.
- Cohecito de dos plazas.
- Botiquín.

Ratios de personal.

La ratio será de 4 menores máximo por educador o educadora a cargo, y en circunstancias excepcionales y justificadas será de 5 menores por educadora.

El o la responsable de la coordinación del servicio, deberá tener titulación en Magisterio, rama de educación infantil, Psicología, Pedagogía, Trabajo Social o Sociología.

El personal educador/cuidador: Personas con formación académica en el cuidado de niños y niñas menores de tres años o en su defecto personas con experiencia en el cuidado de menores (al menos 3 años), y formación específica en atención de menores impartida por entidades públicas o privadas con experiencia acreditada en la creación y asesoramiento de empresas de atención a menores.

El servicio ha de prestarse, salvo los periodos de vacaciones pactados con las familias, durante todo el año por lo que es necesario contar con personal cualificado que sustituya al anterior en casos de vacaciones, enfermedad o alguna situación de emergencia.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AMBULATORIA - MENORES

1. Definición y objeto: Servicios de intervención ambulatoria que tiene como finalidad ayudar a los y las menores y a sus familias a ser más eficaces en sus interacciones personales, familiares y sociales, que se lleva a cabo tanto en medio social como en el familiar, con una intervención socioeducativa y psicoeducativa.

2. Tipos de servicios.

2.1. Servicio de Orientación Familiar: Servicio ambulatorio que trata de posibilitar que en los miembros de las familias se produzcan los cambios, modificaciones o reparaciones necesarios en su funcionamiento para mejorar el desarrollo y evolución de las personas que lo forman y de su sistema familiar.

Prestaciones básicas:

- Asesoramiento familiar.
- Terapia familiar y de pareja.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias.

Tipo de espacio.

Al menos 1 despacho, una zona de espera y un baño accesible.

Personal.

Equipo interdisciplinar formado por profesionales con titulación de licenciatura o grado de las siguientes ramas: Psicología, Pedagogía, Trabajo o Educación Social. Es imprescindible, en todo caso, que todos los o los profesionales tengan formación en terapia familiar.

2.2. Servicio de Mediación Familiar: Servicio ambulatorio que posibilita la comunicación entre los miembros de la unidad familiar para llegar a acuerdos viables que sean satisfactorios para todos o todas y que garanticen la atención a las necesidades del grupo familiar.

Prestaciones básicas:

-Mediación familiar.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias.

Tipo de espacio.

Al menos 1 despacho, una sala de espera y un baño accesible.

Personal.

Equipo interdisciplinario formado por profesionales con titulación y formación específica para ejercer la actividad de la mediación familiar, tal y como se establece en el [Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre](#) .

2.3. Servicio de Punto de Encuentro: Lugar o espacio idóneo y neutral donde poder realizar visitas o encuentros del o la menor con su familia, garantizando el derecho de los hijos e hijas a mantener contacto con sus padres y madres y sus respectivas familias, así como la seguridad y bienestar del o de la menor y del progenitor o progenitora más vulnerable.

Prestaciones básicas:

-Punto de encuentro para inicio y finalización de las visitas de las personas menores con sus familias, así como con posibilidad de permanencia en el Punto de Encuentro Familiar.

-Supervisión y acompañamiento de visitas (dentro y fuera del Punto de Encuentro Familiar).

Requisitos específicos materiales y técnicos.

Ubicación.

La ubicación del punto de encuentro familiar deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder más cómodamente a las personas usuarias y preferentemente próximo a jardines o zonas verdes y/o de esparcimiento.

Tipo de espacio.

Zona de despacho.

Tres espacios diferenciados, donde realizar los encuentros e intercambios, así como las visitas supervisadas y las entrevistas con las personas usuarias (contarán con una mesa amplia, sillas, espacio para jugar, material de juego y estarán organizadas para proporcionar a los y las menores el ambiente más acogedor posible).

Sala de espera.

Baño accesible.

Personal.

El personal técnico de intervención familiar que ejerza sus funciones en el punto de encuentro, deberá tener titulación en psicología, psicopedagogía, derecho, pedagogía, trabajo social, educación familiar y social, o en cualquier otra especialidad de Grado Universitario relacionada con la familia y la infancia.

Alguien del equipo profesional deberá acreditar formación en género para poder intervenir en los casos por violencia contra las mujeres.

2.4. Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia: Servicio de atención ambulatoria en situaciones de riesgo de desprotección moderada y severa que desarrolla programas preventivos, psicoeducativos y de promoción del buen trato a menores de 18 años y sus familias.

Prestaciones básicas:

- Valoración diagnóstica de las situaciones de riesgo de desprotección.
- Desarrollo del plan de intervención con los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- Desarrollo de programas de prevención secundaria y terciaria e intervenciones psicoeducativas con los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- Soporte técnico y apoyo a los Servicios Sociales de Base de la Comunidad Foral y a la Subdirección de Familia y Menores.
- Funciones de investigación, valoración, asesoramiento familiar y profesional, promoción del buen trato y formación a la red sociocomunitaria.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera

que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias. Deberá contar con los siguientes espacios mínimos.

Zona de despacho para uso del personal técnico, sala de reuniones, sala para entrevistas, sala de espera y baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en psicología, trabajo social y educación social.

2.5. Servicio de Intervención Familiar: Servicio ambulatorio de carácter socioeducativo y psicológico que tiene como finalidad ayudar a los padres/madres, personas tutoras o guardadoras a ser más eficaces en las interacciones con sus hijos o hijas a través de una intervención psicoeducativa o socioeducativa familiar.

Prestaciones básicas:

-Valoración de la situación de desprotección y desarrollo de un programa educativo familiar que forme parte del Plan de Caso familiar.

-Intervenciones familiares de capacitación y de promoción del buen trato.

-Información, apoyo, asesoramiento y acompañamiento a las familias.

-Actividades de promoción de la autonomía personal y orientadas al óptimo desarrollo psicoevolutivo, cognitivo, social y emocional del niño, niña o adolescente.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias. Dispondrá como mínimo de los siguientes espacios.

Zona de trabajo para el personal del equipo, sala de reuniones, sala de espera y baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en psicología, trabajo social y educación social.

2.6. Servicio de Educación para adolescentes: Servicio de intervención ambulatoria que tiene como finalidad ayudar a los y las adolescentes y a sus familias a ser más eficaces en sus interacciones personales, familiares y sociales, que se lleva a cabo tanto en medio social como en el familiar.

Prestaciones básicas:

-Acompañar al niño, niña y adolescente (NNA) en el proceso de adquirir mayores habilidades para la autorregulación y la comunicación funcional.

-Promover la integración escolar, social y familiar de los NNA.

-Prevenir o erradicar conductas de riesgo.

-Ayudar a los padres y madres a responder y manejar adecuadamente las conductas más desajustadas de sus hijos e hijas.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias. Dispondrá como mínimo de los siguientes espacios.

Zona de despacho para uso de profesionales, sala de reuniones, sala de espera y baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en psicología, trabajo social y educación social.

2.7. Servicio de Violencia Filio Parental: Servicio de intervención ambulatoria que tiene como finalidad el abordaje de situaciones de violencia filio parental, mediante intervención socioeducativa y psicoterapéutica con menores, entre los 10 y los 18 años, así como con sus entornos familiares, cuando se produzca violencia filio parental, entendiéndose ésta como cualquier acto perjudicial por parte de un hijo o hija, con el fin de ganar poder y control sobre su madre u otros familiares.

Prestaciones básicas:

-Entrevistas familiares con figura terapeuta o educadora.

-Entrevistas personales de las y los menores con figura terapeuta o educadora.

-Sesiones de terapia familiar sistémica con todo el sistema familiar.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en el núcleo urbano, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias.

Dispondrá como mínimo de los siguientes espacios.

Zona de despacho para uso de profesionales, sala de reuniones, sala de espera y 1baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en psicología, trabajo social o educación social.

2.8. Servicio de ejecución de medidas judiciales en medio abierto: servicio ambulatorio

destinado al cumplimiento de medidas judiciales no privativas de libertad, contemplada en la Ley 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los Menores, cuyo objeto es ofrecer una atención integral a personas menores que deben de cumplir una medida judicial, a través de la intervención psicoeducativa, orientada hacia la normalización y el desarrollo personal. Su finalidad es afianzar la integración de la persona menor de edad en su propio medio de vida cotidiana.

Prestaciones básicas:

-Intervención psicoeducativa que desarrolla el plan individual de ejecución de la medida de cada joven.

-Intervención familiar en los casos que venga recogido en el Plan individual de cada joven y en los casos que no venga recogido de manera explícita, la intervención con la familia irá dirigida a obtener su colaboración y participación en el proceso de integración social de su hijo o hija, según viene recogido en la Ley Foral 12/2022, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, en el marco del interés superior del menor.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en el núcleo urbano, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias.

Dispondrá como mínimo de los siguientes espacios.

Zona de despacho para uso de profesionales, sala de reuniones, sala de espera y 1 baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en psicología, trabajo social y educación social.

2.9. Servicio de apoyo a jóvenes en proceso de emancipación: Este servicio proporciona atención a jóvenes que, estando o habiendo estado en situación de Desamparo o Guarda Voluntaria, requieren acompañamiento en medio abierto y apoyo en la adquisición de habilidades de autonomía y de vida independiente, como transición a su emancipación.

Prestaciones básicas:

-Los contenidos del servicio se aplicarán en función de las necesidades individuales de los beneficiarios o beneficiarias, no siendo obligatoria la aplicación de todos ellos. El acceso a los mismos únicamente será posible durante la participación del o de la joven en el servicio.

-Acompañamiento socioeducativo: incluido para todos los participantes en el servicio, con la intensidad que se requiera en función de sus necesidades.

-Apoyo psicológico.

-Mediación intercultural.

-Apoyo y acompañamiento en la búsqueda de alojamiento y en la gestión económica en el caso de desarrollarse en Medio Abierto.

-Promoción de personas de referencia o mentoría, incluyendo a familiares de acogida, que puedan mantener acompañamiento en el proceso de la persona joven o apoyos puntuales para preparación para la vida independiente de quienes lo soliciten.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias.

Dispondrá como mínimo de los siguientes espacios.

Zona de despacho para uso de profesionales, sala de reuniones, sala de espera y baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en psicología, trabajo social o educación social.

2.10. Servicio de apoyo al acogimiento familiar: Servicio de atención y acompañamiento a los o las menores acogidos o acogidas o en procesos de acogimiento familiar, a sus familias de origen, y a las familias acogedoras, con el objetivo de garantizar la estabilidad del acogimiento familiar, facilitar la integración del o de la menor con su familia de acogida, prevenir incidencias y conflictos en la relación entre las personas acogedoras y progenitores, que estos faciliten y colaboren en el acogimiento de sus hijos o hijas, y al mismo tiempo promover procesos de reparación y de capacitación parental de los progenitores, según venga contemplado en el Plan Individualizado de Protección.

Prestaciones básicas:

-Apoyo y Acompañamiento al Acogimiento Familiar: dirigido a los o las menores, familias acogedoras y familias de origen, de manera individual o grupal.

-Capacitación parental: que desarrolla y evalúa el Programa de Reintegración Familiar en los casos cuya finalidad sea la reintegración familiar, centrandó su intervención en la familia de origen. También podrá desarrollar y evaluar planes de intervención orientados a la determinación de la medida de protección o a la modificación del régimen de visitas.

-Apoyo psicoterapéutico: intervención psicológica terapéutica con los o las menores acogidos, con graves conflictos personales motivados por la situación del acogimiento y/o problemas de adaptación o traumas derivados de la experiencia de desprotección.

-Prevención de situaciones de crisis, especialmente en la adolescencia.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias.

Dispondrá como mínimo de los siguientes espacios.

Zona de despacho para uso de profesionales, sala de reuniones, sala de espera y 1baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en psicología, trabajo social y educación social.

2.11. Servicio de apoyo a la adopción nacional e internacional: Servicio de atención a los o las menores adoptados o adaptadas o en procesos de adopción nacional e internacional, y a las familias adoptantes y de origen con el objetivo de acompañar los procesos en torno a la adopción, facilitar y favorecer la integración familiar de los o las menores. Asimismo, este servicio valorará las solicitudes y acompañará a las personas adoptadas en procesos de búsqueda de orígenes.

Prestaciones básicas:

-Orientación, apoyo y asesoramiento a las familias adoptivas y a las personas menores adoptadas, para el desarrollo adecuado de la adopción.

-Valoración e intervención psicológica terapéutica focalizada en objetivos concretos a los o las menores adoptados o adoptadas que lo precisen.

-Acompañamiento, seguimiento y apoyo en las delegaciones de guarda con fines de adopción.

-Atención a la familia de origen en el tránsito de la constitución de la adopción, e intervención con la misma de cara a posibilitar su colaboración en la medida de protección.

-Realización de planes de Intervención familiar con la familia de origen, menor y familia adoptiva en los casos que se valore el establecimiento de contactos entre el o la menor adoptado o adoptada y familia de origen.

-El acceso a conocer los orígenes se iniciará mediante instancia registrada ante la Entidad Pública competente en materia de adopción y se seguirá el protocolo establecido al efecto. El acceso al expediente y las fases siguientes estarán sujetas al cumplimiento del plan de intervención establecido. El personal especializado garantizará que el proceso sea satisfactorio y se ajuste a los principios básicos de autonomía, beneficencia y no maleficencia, así como garantizar que el acceso a los datos no conlleva un riesgo hacia terceras personas.

-Realización de seguimiento post-adoptivo.

-Formación pre-adoptiva y post-adoptiva.

Requisitos específicos materiales y técnicos.

La ubicación del servicio deberá estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder cómodamente a las personas usuarias.

Dispondrá como mínimo de los siguientes espacios.

Zona de despacho para uso de profesionales, sala de reuniones, sala de espera y 1 baño accesible.

Personal.

Equipo multidisciplinar que deberá tener titulación de grado universitario en Psicología (con Master de Psicología General Sanitario o su habilitación) trabajo social y educación social.

ANEXO III.

Notas de vigencia:

Modificado por [art. 1.44 de Decreto Foral núm. 38/2023, de 5 de abril. LNA\2023\377.](#)

En este anexo se establecen criterios, indicadores y estándares mínimos vinculados a la autorización y homologación, a los que se añadirán otros que promuevan la mejora continua de la calidad de los servicios y el autocontrol del nivel de calidad, que serán propuestos por la Comisión de Apoyo a la Red de Atención Centrada en la Persona y actualizados a la vista de los que fije el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y que servirán para los sistemas de evaluación que en ese marco se establezcan.

Los resultados de las evaluaciones serán publicados de manera planificada y ordenada y de modo que resulten accesibles y entendibles por todas las partes y personas interesadas.

Las personas o entidades titulares de servicios del Catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia presentarán en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la adaptación en Navarra del Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022 un plan de transición o adecuación a la totalidad de previsiones de este decreto foral y cada año un informe explicando y acreditando las actuaciones y mejoras realizadas.

CRITERIOS E INDICADORES MÍNIMOS PARA LOS SERVICIOS

GESTIÓN DEL SERVICIO			
CRITERIOS	INDICADORES	FÓRMULA	ESTÁNDAR
SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTO	% de quejas, sugerencias y reconocimientos contestados en el plazo de veinte días	(N.º de quejas, sugerencias y reconocimientos contestados/N.º de quejas, sugerencias	90% en <= 20 días

		y reconocimientos interpuestos)*-^	
El protocolo llevará un registro asociado y se revisará anualmente			
SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	Realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias y de las familias, accesibles para sus destinatarias, al menos una vez cada año	Se exigirá que la muestra de personas usuarias y de familiares sea representativa desde el punto de vista estadístico y que contenga preguntas sobre la atención centrada en la persona (acp.)	SÍ
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	Existencia de un Plan de mantenimiento	El Plan de mantenimiento se revisará anualmente y contará con los registros pertinentes y contemplará las acciones precisas en relación con la energía y las actuaciones ante avisos de olas de calor	SÍ
EVALUACIÓN DE IMPLANTACIÓN DE ACP	Existencia de informe anual	El informe debe tener en cuenta la parte de la encuesta a personas usuarias y a familias sobre acp y la encuesta al personal	SÍ
RELACIÓN CON EL ÁMBITO FAMILIAR Y/O DE PERSONAS ALLEGADAS	Canales de comunicación y permanencia Visitas	-Se valorará la existencia de cauces habituales, para la adaptación y ante incidencias y conflictos -Se justificará la negativa a visitas solicitadas	-Cauce para pedir las y respuesta a peticiones -Una al año

GESTIÓN DEL PERSONAL			
CRITERIOS	INDICADORES	FÓRMULA	ESTÁNDAR
PLAN DE ACOGIDA AL PERSONAL	Existencia de un plan de acogida para las nuevas incorporaciones	El plan de acogida se revisará anualmente y contará con un registro de las intervenciones realizadas	SÍ
PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	Existencia de un plan anual de formación para el personal que incluya nociones sobre ACP	El plan de formación será revisado anualmente y contará con un registro de las intervenciones realizadas por cada profesional	SÍ Y UN MÍNIMO DE UN ACCIÓN ANUAL SOBREACP
SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	Existencia de un plan de prevención de riesgos laborales para el personal que debe entregarse con el Plan de Acogida, de una planificación anual y de información sobre la misma y las medidas adoptadas	El Plan de prevención de riesgos laborales se revisará anualmente y contará con los registros pertinentes	SÍ
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL PERSONAL	Existencia de un sistema de información/comunicación	El servicio dispondrá de los soportes necesarios para facilitar información al personal: página web, boletines, tablón de anuncios,...	SÍ
COORDINACIÓN	Existencia de un sistema de coordinación y participación del equipo interdisciplinar	N.º de reuniones anuales de coordinación y de actas Sistemas de información dentro de la organización	SÍ

EVALUACIÓN DE ACP	Existencia de una encuesta o preguntas específicas al personal sobre la implantación de acp	Contendrá como mínimo una evaluación o pregunta para todo el personal del impacto sobre el propio personal y sobre las personas usuarias	SÍ
-------------------	---	--	----

Las encuestas pueden sustituirse o complementarse con grupos de discusión, cuando se considere más idóneo para lograr una mejor y/o mayor participación, debiendo resumir sus resultados a efectos de la evaluación de implantación de la ACP.

GESTIÓN EN RELACIÓN A LA PERSONA USUARIA			
CRITERIOS	INDICADORES	FÓRMULA	ESTÁNDAR
ESCUCHA DE BIOGRAFÍA	% de personas usuarias a que se ha realizado historia de vida	$(N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación con historia de vida} / N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación}) * 100$	75%
VALORACIÓN INICIAL Y PLAN DE ATENCIÓN DE CUIDADOS DOCUMENTADO	% de personas usuarias de nueva incorporación que cuentan con una valoración inicial previa al ingreso	$(N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación con una valoración inicial} / N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación}) * 100$	75%
	% de personas usuarias de nueva incorporación que se les ha realizado un plan de cuidados provisional con la información recogida en la entrevista y con la docu-	$(N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación, que cuenta con un plan de cuidados provisional} / N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación}) * 100$	75%
	mentación que aporta la persona	El plan de cuidados se aplica desde el	

	y/o sus familiares	momento de su ingreso	
PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUAL CENTRADO EN LA PERSONA o PLAN DE CASO	% de personas usuarias de nueva incorporación con valoración integral	(N.º de personas usuarias de nueva incorporación, que cuenta con una valoración integral / N.a de personas usuarias de nueva incorporación)*100	75%
	% de personas usuarias de nueva incorporación que cuentan con PAICP o Plan de caso	(N.º de personas usuarias de nueva incorporación, que cuenta con PAI / N.º de personas usuarias de nueva incorporación)*100	75%
	% de personas usuarias con PAICP o Plan de caso actualizado	(N.º de personas usuarias que cuenta con PAICP actualizado o Plan de caso / N.º de personas usuarias)*100	50%
	% de personas usuarias con profesional de referencia o apoyo, familiares y/o amigos/as que participa en el PAICP o Plan de caso	(N.º de personas usuarias que cuenta con PAICP en el que ha participado profesional de referencia o apoyo, familiares y/o amigos/as / N.a de personas usuarias) *100 Se excluirá del cálculo los casos en que la propia persona rechace que se le asigne profesional de referencia o apoyo o que participen familiares y/o amigos/as	75%
RELACIÓN CON PROFESIONAL DE REFERENCIA	% de personas usuarias con posibilidad de toma	Se incluirá a quienes han recibido información, aunque	50%

OAPOYO	de decisiones respecto al final de vida o de documentos de voluntades anticipadas elaborado y registrado	se compute también la eficacia de la misma respecto a quienes estén interesadas	
	% de personas usuarias que valoran positivamente la asignación del profesional de referencia o apoyo	(N.º de personas encuestadas que hayan valorado positivamente la asignación) *100 El cálculo es sobre las personas que han querido que se le asigne profesional de referencia o apoyo y responder a esta pregunta/parte de la encuesta	50%

CRITERIOS E INDICADORES MÍNIMOS PARA OBTENCIÓN DE LA HOMOLOGACIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN DEL SERVICIO			
CRITERIOS	INDICADORES	FÓRMULA	ESTÁNDAR
SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS	% de quejas, sugerencias y reconocimientos contestadas en el plazo de veinte días	(N.º de quejas, sugerencias y reconocimientos contestados/N.º de quejas, sugerencias y reconocimientos interpuestos)^	95% en <=20 días
El protocolo llevará un registro asociado y se			

revisará anualmente			
SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	Realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias y de las familias, accesibles para sus destinatarias, al menos una vez cada año	Se exigirá que la muestra de personas usuarias y familiares sea representativa desde el punto de vista estadístico y que contenga preguntas sobre la atención centrada en la persona (acp)	SÍ CON UN MÍNIMO DE 5 PREGUNTAS SOBRE ACP
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	Existencia de un Plan de mantenimiento y un plan de inversiones	El Plan de mantenimiento se revisará anualmente y contará con los registros pertinentes y contemplará las acciones precisas en relación con la energía y las actuaciones ante avisos de olas de calor	SÍ

GESTIÓN DEL PERSONAL			
CRITERIOS	INDICADORES	FÓRMULA	ESTÁNDAR
PLAN DE ACOGIDA AL PERSONAL	Existencia de un plan de acogida para las nuevas incorporaciones	El plan de acogida se revisará anualmente, contará con un registro de las intervenciones realizadas e incluirá nociones sobre acp	SÍ
PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	Existencia de un plan anual de formación para el	El plan de formación será revisado anualmente y	SÍ Y UN MÍNIMO DE UN ACCIÓN ANUAL SOBRE ACPY

	personal que incluya nociones sobre ACP	contará con un registro de las intervenciones realizadas por cada profesional	ALCANZA A TODO EL PERSONAL SEA CUAL SEA SU ANTIGÜEDAD
SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	Existencia de un plan de prevención de riesgos laborales para el personal que debe entregarse con el Plan de Acogida, de una planificación anual y de información sobre la misma y las medidas adoptadas	El Plan de prevención de riesgos laborales se revisará anualmente y contará con los registros pertinentes	SÍ
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL PERSONAL	Existencia de un sistema de información/comunicación	El servicio dispondrá de los soportes necesarios para facilitar información al personal: página web, boletines, tablón de anuncios,...	SÍ
COORDINACIÓN	Existencia de un sistema de coordinación y participación del equipo interdisciplinar	N.º de reuniones anuales de coordinación y de actas Sistemas de información dentro de la organización	SÍ
APOYO EN ACP	Designación de responsable en acp	Se designará para ello a persona con formación y/o experiencia destacadas en acp	SÍ
IGUALDAD	Existencia de un Plan de Igualdad	Si no existe obligación legal por el número de empleados/as, se podrá sustituir por formación el primer año, diagnóstico el segundo y Plan durante el tercero. Si	SÍ

		existe se comprobará su aplicación en el correspondiente año	
--	--	---	--

GESTIÓN EN RELACIÓN A LA PERSONA USUARIA			
CRITERIOS	INDICADORES	FÓRMULA	ESTÁNDAR
ESCUCHA DE BIOGRAFÍA	% de personas usuarias a que se ha realizado historia de vida	$(N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación con historia de vida} / N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación}) * 100$	95%
VALORACIÓN INICIAL Y PLAN DE ATENCIÓN DE CUIDADOS DOCUMENTADO	% de personas usuarias de nueva incorporación que cuentan con una valoración inicial previa al ingreso	$(N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación con una valoración inicial} / N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación}) * 100$	95%
% de personas usuarias de nueva incorporación que se les ha realizado un plan de cuidados provisional con la información recogida en la entrevista y con la documentación que aporta la persona y/o sus familiares.	$(N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación, que cuenta con un plan de cuidados provisional} / N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación}) * 100$	95%	
El plan de cuidados se aplica desde el momento de su ingreso			
PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUAL CENTRADO EN LA	% de personas usuarias de nueva incorporación con valoración integral	$(N.º \text{ de personas usuarias de nueva incorporación, que cuenta con una}$	95%

PERSONA o PLAN DE CASO		valoración integral / N.a de personas usuarias de nueva incorporación)*100	
	% de personas usuarias de nueva incorporación que cuentan con PAICP o Plan de caso	(N.º de personas usuarias de nueva incorporación, que cuenta con PAI / N.ª de personas usuarias de nueva incorporación)*100	95%
	% de personas usuarias con PAICP o Plan de caso actualizado	(N.º de personas usuarias que cuenta con PAICP actualizado o Plan de caso / N.ª de personas usuarias)*100	75%
	% de personas usuarias con profesional de referencia o apoyo, familiares y/o amigos/as que participa en el PAICP o Plan de caso	(N.º de personas usuarias que cuenta con PAICP en el que ha participado profesional de referencia, familiares y/o amigos/as / N.ª de personas usuarias) *100 Se excluirá del cálculo los casos en que la propia persona rechace que se le asigne profesional de referencia o apoyo o que participen familiares y/o amigos/as	95%
RELACIÓN CON PROFESIONAL DE REFERENCIA O APOYO	% de personas usuarias que valoran positivamente la asignación del profesional de referencia o apoyo	(N.º de personas encuestadas que hayan valorado positivamente la asignación) *100 El cálculo es sobre las personas que han querido que se le asigne profesional de referencia o	75%

		apoyo y responder a esta pregunta/parte de la encuesta	
--	--	--	--

Los indicadores de estándares porcentuales del 75% o menos, tras la primera comprobación por la inspección, se deberán ir ampliando gradualmente hasta alcanzar a todas las personas usuarias.

Todos los indicadores referidos a personas tienen que estar desagregados por sexo.

PROTOCOLOS MÍNIMOS PARA LOS SERVICIOS

-Servicios de atención residencial en el ámbito de la dependencia, personas mayores, con discapacidad y/o trastorno mental.

En relación con la persona usuaria:

- Acogida a la persona y su familia.
- Despedida por renuncia/traslado/fallecimiento.
- Prevención y tratamiento de la agitación psicomotriz.
- Prevención y tratamiento de caídas.
- Preparación, administración y errores en la medicación.
- Sujeciones físicas y farmacológicas.
- Prevención, detección e intervención de maltrato o abuso.
- Prevención y tratamiento de úlceras por presión.
- Atención de trastornos conductuales.
- Resolución conflictos de convivencia.

-Protocolos de actuación en situación de avisos por olas de calor y, en caso de encontrarse en zonas de riesgo de inundación o cercanas a zonas con riesgo de incendio, protocolo de actuación ante estos eventos.

-Coordinación con otros servicios cuando corresponda: centros educativos, sanitarios, ocupacionales, sociales...

En relación con la seguridad:

- Abandonos o ausencias no autorizadas.
- Prevención y actuación ante conductas suicidas.
- Actuación ante emergencias.

- Prevención y actuación ante alteraciones conductuales.
- Servicios de atención residencial para personas en situación de exclusión social.

En relación con la persona usuaria:

- Acogida a la persona y su familia.
- Despedida por renuncia/traslado/fallecimiento.
- Preparación, administración y errores en la medicación.
- Atención de trastornos conductuales.
- Resolución conflictos de convivencia.
- Coordinación con centros educativos, ocupacionales... (en su caso).

En relación con la seguridad:

- Abandonos o ausencias no autorizadas.
- Prevención y actuación ante conductas suicidas.
- Actuación ante emergencias.
- Servicio de acogida para personas sin hogar.

En relación con la persona usuaria:

- Control de entradas y salidas.
- Resolución conflictos de convivencia.

En relación con la seguridad:

- Actuación ante emergencias.
- Servicios de atención diurna.
- Centros de día y estancias diurnas.

En relación con la persona usuaria:

- Acogida a la persona y su familia.
- Despedida por renuncia/traslado.
- Prevención y tratamiento de caídas.
- Preparación, administración y errores en la medicación.

- Sujeciones físicas y farmacológicas.
- Prevención, detección e intervención de maltrato o abuso.
- Prevención y tratamiento de úlceras por presión.
- Atención de trastornos conductuales.
- Resolución conflictos de convivencia.
- Coordinación con otros servicios cuando corresponda: centros educativos, sanitarios, sociales... -Planificación de recorridos de transporte.

En relación con la seguridad:

- Intervención ante presencia en el centro de familiares no autorizados.
- Abandonos o ausencias no autorizadas.
- Prevención y actuación ante conductas suicidas.
- Anclajes de sillas en el uso de transporte.
- Actuación ante emergencias.
- Centros ocupacionales.

En relación con la persona usuaria:

- Atención de trastornos conductuales.
- Resolución conflictos de convivencia.
- Planificación de recorridos de transporte.

En relación con la seguridad:

- Anclajes de sillas en el uso de transporte.
- Actuación ante emergencias.
- Servicios de atención diurna de inclusión social.

En relación con la persona usuaria:

- Acogida a la persona.
- Resolución conflictos de convivencia.
- Atención de trastornos conductuales.
- Abandonos o ausencias no autorizadas.

En relación con la seguridad:

- Control de entradas y salidas.
- Actuación ante emergencias.

En los centros de menores se exigirán los siguientes protocolos:

- Protocolo de acogida a menores y familias en el programa de Acogimiento Residencial.
- Protocolo de finalización del programa de Acogimiento Residencial.
- Protocolo para la gestión del sistema de visitas y contactos entre el o la menor y su familia.
- Protocolo para la promoción y atención a familias de acogida, de referencia y mentores.
- Protocolo para la prevención y atención a situaciones de ruptura de convivencia en acogimiento familiar y adopción.
- Protocolo de ausencias no autorizadas.
- Protocolo de prevención y protección ante situaciones de abuso sexual.
- Protocolo de actuación ante agresiones a menores y/o profesionales.
- Protocolo de actuación ante situaciones de maltrato o negligencia grave.
- Protocolo de actuación ante situaciones de riesgo o intentos autolíticos.
- Protocolo de promoción del acogimiento familiar.
- Protocolo para la aplicación de medidas de contención y registros.
- Protocolo de inicio y finalización del programa.
- Protocolo de quejas y sugerencias.

En todos los servicios se contará con un protocolo de detección y atención de las situaciones de violencia contra las mujeres.

Cuando se revise un protocolo y, en todo caso, si alguna persona LGTBI+ lo solicita, se recogerá en el mismo los modos de actuación ante las posibles situaciones de discriminación de las personas LGTBI+.

Datos de gestión.

Nombre
Proceso en el que se incluye (si hay un sistema o modelo de calidad)
Fecha de elaboración y vigencia
Fecha en la que es revisado
Profesionales que han intervenido en su diseño (interdisciplinariedad)

Responsable del seguimiento, evaluación y propuestas de mejora
--

Datos operativos.

Definición: en qué consiste y qué lo justifica
Objetivos generales: qué finalidad persigue
Objetivos específicos: qué resultados específicos se pretenden lograr
Población a la que se dirige: a qué personas va destinado, exclusiones si las hubiera
Profesionales que intervienen:
Descripción de actuaciones: qué se hace y quién lo hace
Recursos: medios técnicos, humanos y materiales
Registros: evidencia objetiva de la práctica efectuada. Deberán ser cumplimentados por la persona que realiza la actividad, o en el caso de incidencias, por la persona que presencia y/o interviene en el momento de producirse.
Indicadores: medidas para valorar el proceso y resultado

ANEXO IV. Modelo de principios éticos en la atención social

- 1.º Reconocer y respetar la dignidad inherente de cada ser humano.
- 2.º Promover los derechos humanos desde la responsabilidad de cada profesional.
- 3.º Promover la máxima autonomía en todos los ámbitos de la vida de las personas.
- 4.º Se debe apoyar la transparencia y la participación de las personas en el funcionamiento de los servicios.
- 5.º Hay que detectar y abordar las necesidades de las personas de forma temprana.
- 6.º Hay que ayudar al desarrollo una buena vida cada día fomentando los recursos de la red personal.
- 7.º En la relación de ayuda se debe combinar el apoyo y el control.
- 8.º Hay que hacer posible el avance, por pequeño que este sea, hay que aspirar siempre a alcanzar mejores resultados.
- 9.º Se debe evitar el etiquetado.
- 10.º Se trata a las personas como un todo.