

Proyecto de ley, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (RE número 109.951)

PROYECTO DE LEY, DE LA GENERALITAT,  
DE SERVICIOS SOCIALES INCLUSIVOS  
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDICE

Exposición de motivos

TÍTULO preliminar

- Artículo 1. Objeto de la ley
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Definiciones
- Artículo 4. Los servicios sociales valencianos
- Artículo 5. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 6. Principios rectores
- Artículo 7. Reserva de denominación y símbolo distintivo

TÍTULO I. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

- Artículo 8. Objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 9. Ámbito subjetivo
- Artículo 10. Derecho subjetivo en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

CAPÍTULO II. Derechos y deberes

- Artículo 11. Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales
- Artículo 12. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales
- Artículo 13. Derechos del personal profesional de los servicios sociales
- Artículo 14. Deberes del personal profesional de los servicios sociales

CAPÍTULO III. Estructura funcional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

- Artículo 15. Estructura funcional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 16. Atención primaria
- Artículo 17. Atención secundaria

- Artículo 18. Funciones de la atención primaria
- Artículo 19. Servicios de atención primaria
- Artículo 20. Funciones de la atención secundaria
- Artículo 21. Servicios de la atención secundaria

CAPÍTULO IV. Estructura territorial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

- Artículo 22. Organización territorial
- Artículo 23. Zonas básicas de servicios sociales
- Artículo 24. Áreas de servicios sociales
- Artículo 25. Departamentos de servicios sociales
- Artículo 26. Espacios vulnerables
- Artículo 27. Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana

CAPÍTULO V. Competencias de las administraciones públicas

- Artículo 28. Disposiciones generales

- Artículo 29. Competencias de la Generalitat
- Artículo 30. Competencias de los municipios
- Artículo 31. Atribuciones de las diputaciones provinciales

## TÍTULO II. Catálogo y carteras de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

### CAPÍTULO I. Disposiciones generales

- Artículo 32. Concepto y tipo de prestaciones
- Artículo 33. Prestaciones garantizadas
- Artículo 34. Prestaciones condicionadas
- Artículo 35. Formas de provisión de las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

### CAPÍTULO II. Catálogo y carteras de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

- Artículo 36. Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 37. Contenido del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 38. Prestaciones profesionales
- Artículo 39. Prestaciones económicas
- Artículo 40. Prestaciones tecnológicas

### CAPÍTULO III. Cartera de prestaciones del sistema público valenciano de servicios sociales

- Artículo 41. Cartera de prestaciones del sistema público valenciano de servicios sociales
- Artículo 42. Actualización de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 43. Carteras de prestaciones de carácter zonal

## TÍTULO III. Planificación, coordinación, ordenación e intervención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

### CAPÍTULO I. Planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

- Artículo 44. Disposiciones generales
- Artículo 45. Principios de la planificación
- Artículo 46. Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana
- Artículo 47. Alcance del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana
- Artículo 48. Vigencia del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana
- Artículo 49. Planes estratégicos de carácter zonal

### CAPÍTULO II. Coordinación, colaboración y cooperación interinstitucional e interdepartamental

- Artículo 50. Coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas en el ámbito de los servicios sociales
- Artículo 51. Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales
- Artículo 52. Coordinación interdepartamental
- Artículo 53. Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de salud
- Artículo 54. Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema educativo valenciano
- Artículo 55. Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de empleo y formación
- Artículo 56. Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de vivienda

### CAPÍTULO III. Ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

- Artículo 57. Registro de Servicios y Entidades de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana

- Artículo 58. Autorización administrativa
- Artículo 59. Condiciones materiales y funcionales
- Artículo 60. Autorización provisional
- Artículo 61. Declaración responsable
- Artículo 62. Comunicación previa
- Artículo 63. Falta de autorización o declaración responsable
- Artículo 64. Acreditación administrativa

#### CAPÍTULO IV. Intervención del personal profesional de servicios sociales e instrumentos técnicos

##### Sección primera. Equipos profesionales

- Artículo 65. Equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales
- Artículo 66. Ratio del equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales
- Artículo 67. Equipo de profesionales del área de servicios sociales
- Artículo 68. Equipo de profesionales del departamento de servicios sociales

##### Sección segunda. Intervención profesional

- Artículo 69. De la intervención
- Artículo 70. Profesional de referencia
- Artículo 71. Urgencia social

##### Sección tercera. Instrumentos técnicos

- Artículo 72. Instrumentos técnicos
- Artículo 73. Tarjeta de información personalizada
- Artículo 74. Historia social única
- Artículo 75. Derecho de acceso de las personas usuarias a la historia social única
- Artículo 76. Derecho de acceso del personal profesional a la historia social única
- Artículo 77. Plazo de conservación de la historia social única
- Artículo 78. Custodia y seguridad de la historia social única
- Artículo 79. El plan personalizado de atención social
- Artículo 80. Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales

##### Sección cuarta. Garantías y condiciones de apoyo a la intervención

- Artículo 81. Autoridad
- Artículo 82. Estabilidad laboral y calidad del empleo del personal profesional de los servicios sociales
- Artículo 83. Movilidad del personal funcionario del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 84. Ética profesional
- Artículo 85. Comité de ética de los servicios sociales

#### TÍTULO IV. Colaboración de la iniciativa privada

##### CAPÍTULO I. Disposiciones generales

- Artículo 86. Colaboración de la iniciativa privada
- Artículo 87. Cláusulas sociales

##### CAPÍTULO II. Acción concertada con la iniciativa social

- Artículo 88. Concepto, régimen general y principios de la acción concertada
- Artículo 89. Ámbito objetivo
- Artículo 90. Requisitos de acceso al régimen de concierto
- Artículo 91. Duración de los conciertos
- Artículo 92. Pago delegado

##### CAPÍTULO III. Contratación con la iniciativa privada

## Artículo 93. Contratación con la iniciativa privada

### CAPÍTULO IV. Fomento de la iniciativa social

#### Artículo 94. Fomento de la iniciativa social

### TÍTULO V. Participación

#### Artículo 95. Disposiciones generales

#### Artículo 96. Órganos de participación

#### Artículo 97. Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales

#### Artículo 98. Organización y funcionamiento del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales

#### Artículo 99. Estructura del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales

#### Artículo 100. Los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales, de ámbito local, supralocal o infralocal

#### Artículo 101. Procesos de participación

#### Artículo 102. Participación en el ámbito de los centros

#### Artículo 103. Derecho de acceso a la documentación administrativa

#### Artículo 104. Del voluntariado

### TÍTULO VI. Financiación

#### Artículo 105. Fuentes de financiación

#### Artículo 106. Obligaciones de las administraciones públicas en materia de financiación

#### Artículo 107. Sistema de financiación y principios

#### Artículo 108. Financiación de personal

#### Artículo 109. Financiación de prestaciones

#### Artículo 110. Financiación de infraestructuras y equipamientos de servicios sociales

#### Artículo 111. Fórmulas de colaboración financiera

#### Artículo 112. Participación económica de las personas usuarias en el coste del servicio

#### Artículo 113. Aplicación de las tasas en materia de atención social

#### Artículo 114. Determinación de la participación económica de las personas usuarias en el coste de la prestación de servicios

#### Artículo 115. Exenciones y bonificaciones

### TÍTULO VII. Calidad, investigación, innovación, formación y evaluación

#### CAPÍTULO I. De la calidad

##### Artículo 116. Calidad en servicios sociales

##### Artículo 117. Objetivos de la calidad en los servicios sociales

##### Artículo 118. Calidad en recursos humanos

##### Artículo 119. Coordinación con otros instrumentos de calidad de los servicios públicos de la Generalitat

#### CAPÍTULO II. De la investigación, la innovación y la formación

##### Artículo 120. Investigación e innovación

##### Artículo 121. Objetivos de la investigación y la innovación en servicios sociales

##### Artículo 122. Formación

##### Artículo 123. Objetivos de la formación en servicios sociales

#### CAPÍTULO III. De la evaluación

##### Artículo 124. Evaluación

##### Artículo 125. Objetivos de la evaluación

#### CAPÍTULO IV. Del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales

##### Artículo 126. Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales

## Artículo 127. Colaboración institucional

### TÍTULO VIII. De la inspección, el control y el seguimiento de los servicios sociales

#### CAPÍTULO I. De la inspección en materia de servicios sociales

Artículo 128. Ámbito

Artículo 129. Funciones de la inspección de servicios sociales

Artículo 130. Personal inspector

Artículo 131. Planificación de las actuaciones inspectoras

Artículo 132. Actuación de la inspección

Artículo 133. Medidas de urgencia

Artículo 134. Actas de inspección

#### CAPÍTULO II. De las responsabilidades

Artículo 135. Sujetos responsables

Artículo 136. Responsabilidades

#### CAPÍTULO III. De las infracciones

##### Sección primera. De las infracciones

Artículo 137. Infracciones

Artículo 138. Tipo de infracciones

##### Sección segunda. De las infracciones de las entidades y servicios

Artículo 139. Infracciones leves

Artículo 140. Infracciones graves

Artículo 141. Infracciones muy graves

Artículo 142. Prescripción de infracciones

#### CAPÍTULO IV. De las sanciones

Artículo 143. Sanciones

Artículo 144. Sanciones a entidades y servicios

Artículo 145. Imposición de les sanciones

Artículo 146. Prescripción de sanciones

Artículo 147. Publicidad de las sanciones

#### CAPÍTULO V. Del procedimiento sancionador

Artículo 148. Procedimiento sancionador

Artículo 149. Medidas provisionales

#### Disposiciones adicionales

Primera. Actualización de la cuantía de las sanciones

Segunda. Modificación del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Tercera. Ratio de personal del servicio de inspección en materia de servicios sociales

Cuarta. Certificación de calidad

Quinta. Personas con diversidad funcional

Sexta. Del Sistema de Información Poblacional

Séptima. Delegación de competencias en las entidades locales en materia de servicios sociales de titularidad de la Generalitat

Octava. Convenios de movilidad del personal funcionario

Novena. Vinculación de los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales de ámbito local, supralocal o infralocal con los consejos municipales de inclusión y derechos sociales de la renta valenciana de inclusión

#### Disposiciones transitorias

Primera. Transferencia de infraestructuras y equipamientos de atención primaria y de atención secundaria entre administraciones públicas

Segunda. Provisión de las prestaciones a partir de la entrada en vigor de la ley

Tercera. Registro General de los Titulares de Actividades y de los Servicios y Centros de Acción Social

Cuarta. Financiación del personal

Quinta. Financiación de prestaciones

Sexta. Estabilidad en el empleo

Séptima. Procedimientos sancionadores en tramitación

Octava. Órganos de participación

Novena. Exigibilidad de las prestaciones garantizadas

#### Disposición derogatoria

Única. Derogación normativa

#### Disposiciones finales

Primera. Calendario de desarrollo básico de la ley

Segunda. Composición de equipos, ratios en atención primaria y atención secundaria

Tercera. Tarjeta de información personalizada

Cuarta. Entrada en vigor

### PROYECTO DE LEY, DE LA GENERALITAT, DE SERVICIOS SOCIALES INCLUSIVOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

#### Exposición de motivos

##### I

Los sistemas de servicios sociales constituyen uno de los pilares del estado social y democrático de derecho surgido a partir de la aprobación de la Constitución en 1978, la cual atribuye en el artículo 148.1.20 la competencia exclusiva en materia de asistencia social a las comunidades autónomas. La Comunitat Valenciana asume esta competencia en 1982, a través del artículo 31.24.a del Estatuto de Autonomía. Por su parte, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de régimen local, otorga a las entidades locales la competencia en la prestación de servicios sociales. En el artículo 25.2.e se reconoce a los municipios la competencia en esta materia, cuando indica, más concretamente, que les corresponde la evaluación e información de situaciones de necesidad social, así como la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Asimismo, los municipios, de acuerdo con el artículo 26.1.c de la mencionada ley, tendrán que ejercer esta competencia y proveer dicho servicio cuando cuenten con una población superior a 20.000 habitantes. Por otro lado, los servicios sociales en los municipios de menor población y con una menor capacidad económica y de gestión serán prestados con la asistencia jurídica, económica y técnica de las diputaciones provinciales, en virtud de lo que se dispone en el artículo 36.1.b de la Ley 7/1985. Las competencias anteriores son también reconocidas en los artículos 33.3.k

y 50.1.a de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de régimen local de la Comunitat Valenciana.

Por su parte, en virtud de lo que dispone la sentencia del Tribunal Constitucional de 3 de marzo de 2016, dictada en recursos de inconstitucionalidad que ha formulado la Asamblea de Extremadura contra la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local, se establece que los municipios tendrán las competencias en materia de servicios sociales que les hayan atribuido y les atribuyan en un futuro las leyes del Estado y de las comunidades autónomas. De este modo, se subraya la inconstitucionalidad expresa de prohibición impuesta a las comunidades autónomas que atribuyan a los entes locales servicios en materia de asistencia social y atención primaria a la salud.

A pesar de que el mandato constitucional atribuye la competencia en materia de servicios sociales a las comunidades autónomas, hay diferentes leyes de ámbito estatal que regulan aspectos de la materia mencionada y que sirven de orientación para el legislador autonómico, como por ejemplo: la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, por la cual se reconoce por primera vez el derecho subjetivo de acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como la regulación en una norma con rango de ley de un catálogo de prestaciones y servicios para las personas en situación de dependencia; la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que introduce el conjunto de propuestas y observaciones formuladas por el Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas, con objeto de recoger las medidas necesarias en materia de protección a la infancia y a la adolescencia, y constituir una referencia para las comunidades autónomas en el desarrollo de su respectiva legislación en la materia.

También hay que destacar la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del tercer sector de acción social; la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores; el Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social; la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, o la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Asimismo, en virtud de la Ley orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, concretamente del artículo 8.2, los poderes públicos valencianos están vinculados por los derechos y libertades reconocidos en la Constitución Española, en el ordenamiento jurídico de la Unión Europea y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, individuales y colectivos; en particular, en la Declaración Universal de Derechos Humanos; en los Pactos Internacionales de Derechos Civiles y Políticos y de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; en la Convención Europea de Derechos del Hombre y Libertades Fundamentales, y en la Carta Social Europea, y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes.

También resultan de aplicación los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Además, en la redacción de esta ley se ha considerado el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y los programas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, por lo que el Consell tiene que determinar los estándares mínimos de calidad de los servicios públicos con objeto de obtener unos niveles homogéneos de prestación de los servicios mínimos, así como la promoción de la innovación y el intercambio de las buenas prácticas en la intervención y la prestación desde las diversas instancias que conforman el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

## II

El primer marco regulador del sistema de servicios sociales en la Comunitat Valenciana derivó de la Ley

de la

Generalitat 5/1989, de 6 de julio, de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, que nació de la necesidad de regular el sistema público de servicios sociales a raíz de las competencias otorgadas y reconocidas por el artículo 49.1.24.<sup>a</sup>

y 49.1.27.<sup>a</sup>, con la redacción actual dada por la Ley orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la

Ley orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana. En este sentido, la Ley 5/1989 se vertebró sobre tres ejes fundamentales. En primer lugar, se desarrollaron una serie de derechos sociales con el objetivo de paliar los desequilibrios territoriales, con especial atención a grupos con necesidades específicas. En segundo lugar, se reconoció la responsabilidad de la administración en la planificación, gestión y evaluación de aquellos recursos que promueven la libertad y la igualdad efectiva de individuos y colectivos, en consonancia con el principio apuntado en el artículo 9.2 de la Constitución. Finalmente, se reguló la iniciativa social con objeto de evitar paralelismos y solapamientos en la provisión de los servicios.

La Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la cual se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, derogó la Ley 5/1989 sin introducir cambios sustantivos en el sistema de servicios sociales valenciano, más allá del contenido de nuevos textos normativos en los diferentes sectores o áreas de actuación (internacionales, estatales y autonómicos) en materia de adopción internacional; la modificación parcial del Código Civil y de la Ley de enjuiciamiento civil, en materia de protección jurídica del menor, y la Ley 6/1996, de 15 de enero, que regulaba el voluntariado social. En virtud de la Ley 5/1997, las administraciones locales mantienen la titularidad y la gestión de los servicios sociales, y se atribuye a las diputaciones provinciales una función de asistencia económica y técnica a los municipios de menos de 10.000 habitantes.

El sistema de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, producto del marco legislativo descrito previamente, tiene varias disfuncionalidades, entre las cuales destacan, por un lado, la inexistencia de un sistema coherente y organizado, que ha dado lugar a una provisión inícuca de los servicios sociales en función de la situación financiera, social y geográfica de cada municipio. La fragmentación del sistema se ha traducido en una disparidad en la provisión de servicios sociales que impide la coordinación y la evaluación conjunta de estos. Así las cosas, es fundamental la implicación de la Generalitat para garantizar, en concordancia con el principio de igualdad efectiva consagrado en el artículo 9.2 de la Constitución, que todos los individuos tengan acceso a unos estándares mínimos de servicios sociales, independientemente de su lugar de residencia.

Por otro lado, la tradición normativa valenciana en materia de servicios sociales, como es propio de un modelo asistencial, no ha consagrado los servicios sociales como derecho subjetivo. En consecuencia, aunque se reconozca el derecho a recibir una prestación, esta puede no proveerse cuando las administraciones públicas atraviesan períodos de dificultades presupuestarias. Ante esta situación, la ciudadanía no tiene la posibilidad de exigir la provisión de las prestaciones ni ante la administración ni ante los órganos jurisdiccionales. Los desarrollos legislativos posteriores, como la Ley 4/2012, de la Generalitat, por la cual se aprueba la Carta de derechos sociales de la Comunitat Valenciana, continúan denotando la ausencia del reconocimiento de un derecho subjetivo.

Asimismo, la Ley 5/1997, actualmente vigente, no prevé elementos clave del sistema como un catálogo de prestaciones, y confía al desarrollo reglamentario aspectos como el Plan general de servicios sociales, de carácter plurianual; los equipos de profesionales; la acción concertada; la creación, apertura y condiciones de funcionamiento de los centros de servicios sociales; los mínimos de calidad de los centros y servicios de servicios sociales, o las condiciones para acceder a las prestaciones del sistema, entre otros, cuyo contenido no se ha plasmado en ningún despliegue normativo posterior.

A un sistema ya por sí mismo deficiente en la provisión de servicios sociales, se ha sumado el impacto de una crisis económica que ha intensificado la situación de vulnerabilidad de varios sectores de la población. Entre las personas más vulnerables destacan aquellas en situación de dependencia o diversidad funcional, las mujeres víctimas de violencia de género y los niños en riesgo o situación de exclusión



social.

Además, en las últimas décadas, se ha producido un conjunto de transformaciones tanto socioeconómicas como tecnológicas que hacen más urgente, si es posible, la reformulación del sistema valenciano de servicios sociales. El envejecimiento progresivo de la población, el desarrollo de nuevas sensibilidades hacia realidades sociales tradicionalmente ignoradas o el reconocimiento del valor de las tareas de cuidados domésticos y familiares, que han sido generalmente llevadas a cabo por las mujeres, son algunos de los factores que ponen de manifiesto las carencias del sistema valenciano de servicios sociales. Asimismo, la evolución de las TIC permite desarrollar nuevos modelos de evaluación y seguimiento, por lo cual el nuevo sistema tiene que ser capaz de aprovechar este nuevo horizonte de oportunidades.

Por todo lo anterior, la Generalitat ha asumido un conjunto de compromisos vinculados a la igualdad y la inclusión social.

En primer lugar, la Generalitat se ha comprometido con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible contenidos en la Agenda 2030 adoptada por todos los estados miembros de Naciones Unidas, objetivos orientados a reducir las desigualdades económicas y sociales y a contribuir a un mayor crecimiento, a sociedades más cohesionadas y a democracias con mejor gobernanza, que excluye políticas sin prevención ni intervención social y que genera una red por la inclusión social con los otros sistemas de protección social y las organizaciones y entidades de acción social.

En segundo lugar, la Generalitat se inspira en los principios propugnados por la Unión Europea. La Comisión Europea, en su comunicación sobre la aplicación del programa comunitario de Lisboa sobre los servicios sociales de interés general en la Unión Europea, de 26 de abril de 2006, define los servicios sociales como aquellos prestados directamente a las personas, que ejercen una función de prevención y de cohesión social y que tratan de facilitarles la inclusión en la sociedad de estas, y de garantizar la realización de sus derechos fundamentales. Asimismo, establece como objetivos de los servicios sociales proteger contra los riesgos y apoyar a las familias; salvaguardar los derechos humanos fundamentales; contribuir a la no discriminación y reforzar la igualdad; proteger a las personas coadyuvando en la mejora de sus condiciones y calidad de vida, garantizar su autonomía personal y facilitar la plena participación social.

En la línea de lo anterior, la Comisión Europea considera los servicios sociales como servicios de interés general en su Libro verde sobre los servicios de interés general, de 21 de mayo de 2003. Esta misma institución, en su Libro blanco sobre los servicios de interés general, de 12 de mayo de 2005, reconoce plenamente el interés general mencionado, al declarar que los servicios sociales están centrados en la persona y que garantizan a la ciudadanía un disfrute efectivo de sus derechos fundamentales y un elevado nivel de protección social, así como que refuerzan la cohesión social y territorial.

La Generalitat asume, a su vez, el contenido de la Carta Social Europea y de algunos tratados internacionales como la Convención de Naciones Unidas sobre las Personas con Discapacidad o la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

### III

A la luz de los motivos esgrimidos, urge desarrollar una ley que revierta el deficiente estado en que se encuentra el sistema valenciano de servicios sociales. Reconociendo y valorando los resultados y varias aportaciones de análisis, estudios y reflexiones de personas expertas en materia de servicios sociales que han participado en el análisis previo a la elaboración de esta ley; desde el consenso científico y profesional; desde la mirada hacia las comunidades autónomas más avanzadas, y desde las propuestas para la construcción de un nuevo modelo, se presenta el texto de esta nueva ley de servicios sociales con el fin de transformar la legislación en servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

La elaboración de este proyecto normativo se ha caracterizado por un amplio proceso de participación y consenso social, basado en todo momento en el principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en el trámite de información y audiencia ciudadana, haciendo partícipes a una multiplicidad

de actores tanto del ámbito de los servicios sociales como de otros sistemas de protección públicos.

La aprobación de esta ley tiene precisamente como objetivo blindar los servicios sociales declarándolos servicios públicos esenciales, en virtud de lo que se dispone en el artículo 128.2 de la Constitución Española, y de interés general, construyendo el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Este texto normativo pretende encuadrarse en las denominadas leyes de tercera generación de servicios sociales, las cuales se caracterizan por asegurar la protección jurisdiccional de los servicios sociales, consolidándolos como el cuarto pilar del estado del bienestar. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales garantizará, por lo tanto, el acceso al sistema y a las prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo, de conformidad con la aplicación real y efectiva de los derechos sociales dispuesta en el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, y desterrará el carácter discrecional que ha dominado tradicionalmente en nuestro sistema.

Es preciso recuperar la centralidad de la persona en todo el sistema garantizando sus derechos, ofreciendo una atención continuada a lo largo de su ciclo vital, y con acompañamiento por parte del personal profesional que compone los equipos desde las intervenciones de forma interdisciplinaria, según las necesidades de las personas. Los servicios sociales tienen que enfocarse hacia la atención a las personas en situaciones de dependencia y de diversidad funcional, de desprotección, de fragilidad de las trayectorias, de conflictos familiares y convivenciales en el territorio, así como de vulnerabilidades personales y sociales. Esta ley se propone, por lo tanto, garantizar la inclusión social de forma inherente en todas las actuaciones de los servicios sociales.

El acceso a los servicios sociales se extiende a la totalidad de la población con residencia efectiva en la Comunitat Valenciana. Esto implica aceptar que los servicios sociales, como parte fundamental del estado del bienestar, están a disposición de la población general y no solo de determinados sectores de esta, puesto que cualquier persona, a lo largo de su vida, está potencialmente en disposición de ser usuaria de estos servicios.

Así, los servicios sociales se definen amplia e intensamente bajo los principios de universalidad, globalidad, prevención, atención integral, interés superior de la persona menor de edad, transversalidad, solidaridad, dimensión comunitaria, atención personalizada, interdisciplinariedad, respecto a la diferencia y a la diversidad, subsidiariedad y seguridad jurídica, buscando como objetivos la inclusión social, la autonomía personal, la calidad y la participación ciudadana, y todo esto, aplicando la perspectiva de género. Asimismo, el sistema se sostiene sobre la responsabilidad pública en la provisión de los servicios sociales.

Por otro lado, ante el reto de la administración electrónica, esta ley dará lugar a que se lleven a cabo las acciones necesarias para que todos los procedimientos informáticos permitan la compatibilidad con los sistemas actuales y se facilite la interoperabilidad, que mejorará la eficiencia de los sistemas de información, evitará duplicidades innecesarias y permitirá llevar a cabo un fácil acceso a la documentación del sistema, por parte del personal profesional acreditado que actúa en cada caso, con respeto máximo a las condiciones legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal.

Finalmente, la Ley de servicios sociales inclusivos se enmarca en el proceso de construcción de una compilación de normas de carácter autonómico en materia social: un código social valenciano compuesto por un conjunto de normas que integre y oriente las políticas sociales, y cuyo impulso garantice los derechos fundamentales de la ciudadanía.

El proceso de construcción del código social mencionado ya se ha iniciado a través de la aprobación, desde el año 2015, de varias normas, entre las cuales destacan la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana; la Ley 3/2017, de 3 de febrero, para paliar y reducir la pobreza energética; la Ley 8/2017, de 7 de abril, de la Generalitat, integral del reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunitat Valenciana; la Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de políticas integrales de juventud, y la

Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión; así como el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el cual se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas; el Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el cual se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social; el Decreto 1/2018, de 12 de enero, por el cual se regula el procedimiento para el reconocimiento de la prestación económica para el sostenimiento de la crianza en familias acogedoras, y el Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el cual se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana.

#### IV

Esta ley se estructura en un título preliminar y en ocho títulos con sus respectivos capítulos, en los cuales se configura el marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales, se ordenan y regulan los servicios sociales en la Comunitat Valenciana, y se planifica y se estructura el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El título preliminar fija el ámbito de aplicación de la ley y define su objeto y los principios rectores de los servicios sociales, así como los conceptos de servicios sociales valencianos y Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El título I aborda los principales elementos constitutivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y asienta las bases de todo el sistema en torno al derecho subjetivo de acceso de la ciudadanía a este y a sus prestaciones. En consecuencia, regula los derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales de servicios sociales en su capítulo II. Los capítulos III, IV y V vertebran el sistema en sus vertientes funcional, territorial y competencial.

La estructura funcional descansa sobre la distinción entre la atención primaria, con dos vertientes, uno de carácter básico y otro de carácter específico, y la atención secundaria, las cuales se diferencian, entre otros criterios, por la mayor o menor intensidad del apoyo prestado.

La estructura territorial, por su parte, se compone de tres escaleras organizativas o demarcaciones territoriales, denominadas zonas básicas de servicios sociales, áreas de servicios sociales y departamentos de servicios sociales, cuyo desarrollo remite a la aprobación del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana. Cada uno de los niveles mencionados estará compuesto por municipios agrupados según criterios demográficos, geográficos, de comunicación, funcionales y sociales.

Finalmente, y en lo referente a la estructura competencial, la ley efectúa una distribución de competencias y atribuciones entre las distintas administraciones públicas que operan en el territorio de la Comunitat Valenciana.

El título II regula el Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con el objetivo de determinar el conjunto de prestaciones, y concretar la regulación de los elementos propios de cada una, diferenciando las prestaciones garantizadas, caracterizadas por su exigibilidad como derecho subjetivo, de las condicionadas, sujetas a disponibilidad presupuestaria. A su vez, contiene las distintas formas de provisión de las prestaciones y prevé la aprobación de la cartera del sistema público valenciano de servicios sociales y de sus carteras equivalentes a nivel zonal, regulándose el contenido mínimo.

En el título III se regulan la planificación, la ordenación y la intervención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

En su capítulo I detalla todo un conjunto de herramientas de planificación del sistema. Hay que destacar, entre ellas, el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana y los planes estratégicos zonales de servicios sociales, ordenadas en base a niveles territoriales.

El capítulo II está dirigido a la coordinación, colaboración y cooperación interinstitucional, interdepartamental e intersectorial, dado que la interdependencia es cada vez más visible y necesaria, desde la honestidad y lealtad institucional, con objeto de estructurar el sistema y de conferirle la imagen de un verdadero sistema de protección social. Con este objetivo se crea el Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales.

El siguiente capítulo contiene los distintos instrumentos de ordenación del sistema, entre los cuales se prevé, en primer lugar, el Registro de Servicios y Entidades, estableciendo su naturaleza y funciones, y determinando los efectos de la inscripción registral. Asimismo, se detallan las condiciones y efectos de la autorización de centros y servicios, añadiendo una mayor garantía de su calidad con la regulación de la figura de la acreditación, que será imprescindible para las entidades de la iniciativa privada que se integran en la provisión de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

En último lugar, el capítulo IV aborda la intervención en servicios sociales tratando cuestiones como los equipos y las ratios profesionales, el proceso de intervención desde los servicios sociales, los instrumentos técnicos del sistema, aspectos relativos a la ética profesional, la atención centrada en la persona y sus necesidades a través del Plan personalizado de atención social, las situaciones de urgencia social y el sistema valenciano de información en servicios sociales, entre otros. Destaca en este punto la introducción de la figura profesional de referencia con que contarán las personas que accedan a los servicios sociales públicos, que será un trabajador o trabajadora social, de acuerdo con la Resolución de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la cual se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (BOE de 16 de mayo de 2013).

El título IV regula la intervención de la iniciativa privada en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y define qué se entiende por entidades de iniciativa social o sin ánimo lucrativo y de iniciativa mercantil o con ánimo lucrativo, y regula los contratos, la acción concertada y los convenios y acuerdos como fórmulas de colaboración con las administraciones públicas en la provisión de prestaciones y servicios. Las entidades privadas que no participan en la gestión del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se someten al régimen de autorización, declaración responsable o comunicación, registro e inspección y control, infracciones y sanciones, comunicación de precios y otros aspectos expresamente previstos en la ley.

El título V articula la participación de la sociedad civil en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, la cual tiene que quedar garantizada a través de los diferentes órganos y vías previstos.

Para ello se prevé la creación de un órgano general integrador de todos los aspectos de la política de servicios sociales, el Consejo de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales, de ámbito autonómico, así como la constitución de los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales.

El título VI aborda la financiación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y define las fuentes de financiación y las fórmulas de colaboración financiera entre las administraciones públicas valencianas. Para ello, establece compromisos en materia de financiación para las administraciones mencionadas fijando el alcance de su responsabilidad por medio de la distribución de la carga financiera para cada nivel funcional de atención y para cada uno de los conceptos siguientes: personal, prestaciones e infraestructuras y equipamientos.

En su título VII, la ley promueve la mejora de la calidad en las prestaciones y recursos humanos de los servicios sociales valencianos. Por un lado, a través de la mejora continua de la formación del personal profesional de servicios sociales, así como de la evaluación de las prestaciones y servicios. Por otro, por medio de la realización de proyectos y programas de investigación, para lo cual resulta de relevancia la creación del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales.

Este instituto también permitirá la generación y la transmisión de conocimiento científico a través de la investigación. Se establecerán redes de conocimiento y colaborarán las universidades públicas con las administraciones públicas, así como con otras entidades que por razón de su objeto sean de interés.

El octavo y último título de la ley contiene la regulación de la inspección de las actividades en materia de servicios sociales y el régimen sancionador aplicable, en el supuesto de que se vulneren los derechos o se incumplan las obligaciones establecidas en esta ley. Consecuentemente, se incluye, por un lado, la tipificación de las infracciones administrativas en que pueden incurrir las entidades, centros y servicios, y, por otro, el establecimiento de las sanciones que hay que imponer a quienes sean responsables de estas.

Finalmente, las disposiciones adicionales, transitorias, derogatorias y finales de la ley incorporan previsiones y mandatos específicos para garantizar el desarrollo de los elementos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que requieren aprobación de normas reglamentarias, estableciendo el calendario de desarrollo básico de la ley, o contemplan circunstancias específicas que comporta la aprobación de la nueva ley en relación con otros aspectos del ordenamiento jurídico que afectan a la materia de servicios sociales.

Esta disposición está incluida en el Plan normativo de la administración de la Generalitat para 2018. Se adecua a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Se garantiza el principio de seguridad jurídica porque esta reforma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico. En la elaboración de este proyecto normativo se ha tenido especial atención en respetar el principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en el trámite de información y audiencia a las personas interesadas.

Por todo lo expuesto, esta regulación se considera el instrumento más adecuado para el cambio de modelo en la ordenación y la planificación del sistema servicios sociales, así como para su organización y gestión en la atención social y los servicios sociales en la Comunitat Valenciana.

## TÍTULO PRELIMINAR

### Artículo 1

#### Objeto de la ley

Esta ley tiene por objeto configurar el marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales, dado su carácter de interés general para la Comunitat Valenciana, y, en concreto:

- a) Promover y garantizar en condiciones de igualdad, equidad y justicia el derecho subjetivo de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, así como a sus prestaciones garantizadas, en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
- b) Ordenar y regular los servicios sociales en la Comunitat Valenciana, así como estructurar y planificar el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, fijando las condiciones para la colaboración de la iniciativa privada en la provisión de las prestaciones dentro de este.
- c) Establecer el marco de los instrumentos y las medidas necesarias para que los servicios sociales sean prestados en las mejores condiciones de calidad, eficiencia y accesibilidad.
- d) Establecer los mecanismos de planificación, colaboración y coordinación de los servicios sociales con los otros sistemas y políticas públicas, en garantía de una atención integral a la persona.
- e) Delimitar las formas de colaboración entre las diferentes entidades locales y la Generalitat para garantizar la adecuada financiación económica del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

### Artículo 2

## Ámbito de aplicación

1. Esta ley se aplicará al conjunto de actuaciones de servicios sociales que se realizan en el territorio de la Comunitat Valenciana, por las administraciones públicas y por las entidades que conforman su sector público instrumental, así como por las entidades de iniciativa privada que colaboran en el marco del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales definido en el artículo 5.

2. Asimismo, se aplicarán a las entidades privadas de servicios sociales no integradas en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales las disposiciones de esta ley que regulan:

- a) Los derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales.
- b) Los principios rectores recogidos, a excepción de los apartados 1.b, 2, 3.b y 4 del artículo 6 de esta ley.
- c) El registro y la autorización, así como la inspección de entidades y servicios, como garantía del cumplimiento de los requisitos que se les aplican. En las prestaciones del catálogo de sistema de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de la dependencia, en todos los casos, se exigirá la acreditación, de acuerdo con la normativa estatal y autonómica de aplicación vigente.
- d) El régimen de infracciones y sanciones de entidades y servicios.
- e) Otros aspectos expresamente previstos en esta ley.

## Artículo 3

### Definiciones

A los efectos de esta ley, se entenderán las definiciones siguientes:

1. Prestaciones: actuaciones en materia de servicios sociales dirigidas a la ciudadanía. Podrán ser de carácter profesional, económico o tecnológico.
2. Servicio: unidad organizativa que provea una o más prestaciones profesionales, económicas o tecnológicas. Los servicios podrán presentar diferentes modalidades, en función del objeto que persigan, la población destinataria, la intensidad y duración o el tipo de prestaciones que articulan, y proveerán las prestaciones a través de centros y programas.
3. Centro: unidad organizativa, de carácter físico y funcional, dotada de una infraestructura material, con ubicación autónoma e identificable, para la atención social.
4. Programa: conjunto ordenado y previamente planificado de actuaciones que están dirigidas a intervenir ante las situaciones de necesidad de carácter individual, grupal o comunitario.
5. Atención integral: cualquier prestación profesional centrada en la persona, en la familia o en la unidad de convivencia, desde un enfoque de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona en el proceso de atención. El proceso de atención mencionado tendrá especialmente en cuenta la necesidad de intervención simultánea en el tiempo e integrada en la orientación de los servicios sociales, salud, educación, vivienda, justicia y empleo, diseñando un proyecto de intervención que recoja medidas y actuaciones integrales, buscando las sinergias que mejores resultados puedan lograr sobre la calidad de vida y el bienestar de la persona.

## Artículo 4

### Los servicios sociales valencianos

Los servicios sociales valencianos están formados por el conjunto de prestaciones y servicios, de titularidad pública y privada, así como los planes, estrategias y proyectos destinados a la prevención, promoción de la autonomía personal de carácter integral y atención de las necesidades personales, familiares y sociales, así como el fomento de la inclusión social.

## Artículo 5

### El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales está conformado por una red articulada de servicios de responsabilidad pública que constituye una estructura funcionalmente, territorialmente y competencialmente integrada, compuesta por todos aquellos servicios sociales de titularidad pública prestados directamente por las administraciones públicas y el sector público instrumental, así como a través de las formas de provisión establecidas en el artículo 35 de esta ley.
2. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tiene por objeto favorecer la inclusión social y la autonomía personal, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, de desprotección, de dependencia o de urgencia social.
3. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tiene carácter de servicio público esencial, porque de este se derivan prestaciones indispensables para satisfacer las necesidades básicas personales y mejorar las condiciones de la calidad de vida de la ciudadanía, según lo que se dispone en el artículo 128.2 de la Constitución Española.
4. Las prestaciones de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia, previstas en el catálogo del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunitat Valenciana, se proporcionarán preferentemente a través de la oferta pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

## Artículo 6

### Principios rectores

Los servicios sociales valencianos, como estructura destinada a la consecución de los diferentes objetivos de las políticas públicas en materia de servicios sociales, estarán orientados hacia la igualdad y la promoción de la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la perspectiva de género y de la infancia, la no discriminación por vulnerabilidad y la igualdad en la diversidad, y se regirán por los principios rectores que se enuncian a continuación:

#### 1. Principios de carácter general y transversal.

a) Universalidad. Se garantizará el acceso, en condiciones de igualdad y equidad a los servicios sociales, a todas las personas con residencia efectiva en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.

b) Responsabilidad pública. Los poderes públicos garantizarán la existencia y mantenimiento de un sistema público valenciano de servicios sociales por medio de la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos.

c) Responsabilidad institucional en la atención. Se garantizará la continuidad de la atención de las personas usuarias por todos los medios al alcance de la institución, durante el período temporal en que la precisen. En el caso de personas menores de edad, se llevará a cabo siempre bajo el criterio del interés superior de los niños.

#### 2. Principios orientadores de la intervención.

a) Prevención. Las políticas de servicios sociales actuarán preferentemente sobre las causas que originan las necesidades sociales y darán la debida prioridad a las acciones preventivas.

b) Promoción de la autonomía personal. Se facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales.

c) Promoción de la inclusión y de la cohesión social. Se favorecerán las condiciones necesarias para desarrollar y consolidar los vínculos sociales de las personas y los grupos en el ámbito de la comunidad, como herramientas para la transformación social.

d) Perspectiva comunitaria. Todas las intervenciones que se realicen desde los servicios sociales estarán orientadas al desarrollo comunitario en todos sus ámbitos, así como al fomento de los valores de la participación, el respeto, la convivencia y la solidaridad en lo común.

### 3. Principios de carácter metodológico.

a) Orientación centrada en la persona. Se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada.

b) Promoción de la intervención y la integración. Se procurará la utilización de las prestaciones para el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario, siempre que la prescripción lo considere más adecuado.

c) Interdisciplinariedad de las intervenciones. Se procurará el trabajo en equipo y la interacción de las aportaciones de las diversas profesiones del ámbito de la intervención social.

d) Calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios. Se establecerán unos estándares mínimos de calidad para las prestaciones sociales, orientados a su mejora continua.

e) Mínima restricción de la movilidad personal y de la plena conciencia. Solo se promoverán en el ámbito de los servicios sociales aquellas medidas de inmovilización o restricción física o farmacológica que sean prescritas médicamente y bajo supervisión.

### 4. Principios de gestión de carácter territorial, administrativo y organizacional.

a) Eficiencia y eficacia. Los poderes públicos garantizarán la consecución de los objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales haciendo un uso eficiente y eficaz de los medios disponibles para satisfacer las necesidades sociales.

b) Descentralización, desconcentración, enfoque municipalista y de proximidad. Se primará la atención a la persona en su entorno comunitario, con un refuerzo del protagonismo de las entidades locales en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, de forma que su gestión la lleven a cabo, de modo preferente, los órganos administrativos más próximos a la ciudadanía.

c) Equidad territorial. Los poderes públicos compensarán los desequilibrios territoriales y garantizarán el acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales por medio de una oferta equitativa y equilibrada de prestaciones en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.

d) Participación democrática en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Los poderes públicos promocionarán, en su planificación y desarrollo, la participación de las personas usuarias del sistema, de la sociedad civil organizada y de todos los sectores relacionados con el sistema, incluyendo el voluntariado social.

e) Planificación y evaluación de las prestaciones. Los poderes públicos configurarán la planificación y la elaboración de mapas de los servicios públicos disponibles, apoyada por estudios e investigaciones que amplíen el conocimiento social y su correspondiente evaluación, para conseguir la eficiencia y eficacia en la gestión y prestación de los servicios públicos.

f) Colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos. Las administraciones públicas promoverán la colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos, especialmente en las materias de empleo y formación ocupacional, sanidad, educación, justicia y vivienda.



## Artículo 7

### Reserva de denominación y símbolo distintivo

1. Queda reservada a las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana y a las entidades que conforman su sector público instrumental, la denominación «Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales».

En función de su vinculación jurídica con el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, las entidades de iniciativa privada que formen parte de este solo podrán identificar la pertenencia de la prestación de que se trate, por medio de denominaciones que contengan el nombre de la prestación seguido de la expresión «adherido al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales», con la autorización previa expresa de la administración competente en materia de servicios sociales.

2. Los servicios integrados en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se identificarán con los símbolos o anagramas de la administración pública competente para su provisión. Asimismo, se arbitrará un procedimiento para indicar su pertenencia al sistema mencionado, con objeto de favorecer la consolidación de su imagen y de propiciar el conocimiento de su existencia por parte del conjunto de la ciudadanía.

## TÍTULO I

### EL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

## Artículo 8

### Objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. Las actuaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se orientarán hacia el cumplimiento de los siguientes objetivos:

a) Garantizar una atención integral, personalizada y continuada a las personas, familias o, en su caso, unidades de convivencia, que accedan al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

b) Prevenir, detectar y analizar las situaciones de necesidad y demandas sociales de la ciudadanía.

c) Mejorar las condiciones de calidad de vida de la población, por medio de la elaboración de las estrategias y las actuaciones pertinentes.

d) Concienciar y sensibilizar sobre las situaciones de necesidad sociales desarrollando actuaciones para combatir cualquier tipo de discriminación y fomentando valores de solidaridad que favorezcan la inclusión social de la ciudadanía.

e) Proteger y asistir a las personas, familias y unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de dificultad, especial vulnerabilidad, dependencia o conflicto, desde un enfoque comunitario e integral de las intervenciones.

f) Garantizar la provisión de prestaciones en materia de servicios sociales en condiciones de calidad, eficiencia y equidad territorial.

g) Fomentar la investigación, la gestión de conocimiento, su transferencia aplicada y la innovación social

en el ámbito de los servicios sociales.

2. Se consideran objetivos compartidos con el resto de los sistemas y las políticas públicas favorecer la inclusión social de personas y grupos en la Comunitat, así como fomentar el asociacionismo solidario, la ayuda mutua y la participación ciudadana.

#### Artículo 9

##### Ámbito subjetivo

1. Serán titulares del derecho de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales las personas con residencia efectiva en cualquier municipio de la Comunitat Valenciana.

Se entiende por residencia efectiva en la Comunitat Valenciana la acción de residir o habitar en cualquier municipio perteneciente a esta, con carácter habitual y con voluntad de permanencia en aquel, manifestada por medio de actas ejecutadas de forma expresa frente a autoridades u otros actores sociales que acrediten un arraigo estable y real en la localidad. Serán objeto de desarrollo reglamentario las formas de acreditación de la residencia efectiva.

2. Sin perjuicio de lo anterior, podrán acceder al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales las personas extranjeras que tengan la condición de exiliadas, refugiadas o apátridas, de acuerdo con la legislación vigente, con los tratados y convenios en la materia y, a falta de ello, con el principio de reciprocidad.

3. En todo caso, la atención ante situaciones de urgencia social quedará garantizada en los términos que se establezcan reglamentariamente.

4. Las personas valencianas residentes en el exterior tendrán derecho a las prestaciones reguladas en esta ley cuando la atención que puedan necesitar les sirva de medio para su regreso definitivo.

A tales efectos, se entiende por personas valencianas residentes en el exterior aquellas con nacionalidad española que hayan tenido su última vecindad administrativa en cualquier municipio de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con el artículo 3 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Será objeto de desarrollo reglamentario el derecho de las personas valencianas residentes en el exterior a las prestaciones previstas en esta ley.

#### Artículo 10

##### Derecho subjetivo en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. Se reconoce como derecho subjetivo el acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales sin ninguna discriminación por cualquier circunstancia personal o social, en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad.

2. Asimismo, se reconocen como derecho subjetivo las prestaciones garantizadas reconocidas como tales en el título II de esta ley.

## CAPÍTULO II

### Derechos y deberes

#### Artículo 11

##### Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales

1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a:

a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a aquella, y que se les facilite el acceso digital

al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

- b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.
- c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, que fomente su autonomía personal y en la que se consideren los aspectos individuales, familiares, convivenciales y comunitarios.
- d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y de un plan personalizado de atención social, de cuya copia podrá disponer por escrito y en formato accesible.
- e) La asignación de un o una profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.
- f) La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.
- g) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ello, según sus capacidades, para conseguir su autonomía personal.
- h) Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y de evaluación de la intervención.
- i) Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.
- j) Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.
- k) Recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71.
- l) Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal.
- m) Acceder a las prestaciones previstas en el Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- n) Recibir servicios de calidad y conocer los estándares aplicables con este fin, en condiciones de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente en esta materia.
- o) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en esta ley y su desarrollo reglamentario.
- p) Ser protegidas, tanto en su persona como en sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismas.
- q) Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.
- r) Ser atendidas bajo el principio de accesibilidad de la comunicación, con apoyos a esta que incluirán la lengua de signos o pictogramas, entre otros.
- s) Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la

Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.

t) Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.

u) Otros derechos que se reconozcan en esta ley o en sus respectivas leyes sectoriales.

2. Además de los anteriores, las personas usuarias de servicios de atención residencial o atención diurna y nocturna tendrán asegurados los derechos fundamentales de la persona por medio de un reglamento de régimen interior. También tendrán derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir, sin perjuicio de lo que ha establecido la legislación específica vigente respecto a las personas menores de edad, las personas con capacidad modificada judicialmente y las personas sometidas a medidas judiciales.

Asimismo, se preverá en el ámbito de los servicios de atención residencial y de atención diurna o nocturna el derecho de las personas usuarias a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceros. En este último caso, las actuaciones efectuadas se justificarán documentalmente y constarán en el expediente de la persona usuaria en la forma que se establezca reglamentariamente. Sin perjuicio de lo anterior, se comunicarán al Ministerio Fiscal.

## Artículo 12

### Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales

1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes deberes:

a) Adoptar una conducta basada en el respeto mutuo, la no discriminación y la colaboración con el personal profesional que las atienda, con objeto de conseguir la máxima eficacia en la provisión de las prestaciones y en la resolución de los conflictos, así como para facilitar la convivencia en los centros.

b) Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con el personal profesional de servicios sociales responsables de su atención o seguimiento.

c) Asumir la responsabilidad que les corresponde en su propio proceso de intervención social.

d) Facilitar la información veraz y suficiente sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas que sea necesaria para el acceso a la prestación que corresponda, así como comunicar las variaciones que se produzcan en las circunstancias mencionadas, en especial aquellas que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.

e) Asistir a las entrevistas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales y facilitar la visita a domicilio cuando sea necesario, así como realizar las actuaciones prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.

f) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas.

g) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos para uso y disfrute de la prestación asignada.

h) Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones de los servicios sociales.

i) Participar, si procede, en el coste del servicio del que se trate, en los términos establecidos por la normativa aplicable.

j) Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y al personal profesional en esta ley.

k) Cumplir la normativa establecida en el reglamento de régimen interior del servicio utilizado.

l) Cumplir cuantos otros deberes se establezcan en esta ley y en su normativa de despliegue.

2. Incumplir los deberes recogidos en este artículo y los señalados en los correspondientes reglamentos de régimen interior dará lugar a las medidas disciplinarias y sancionadoras pertinentes, independientemente de la acción administrativa, civil o penal que, si procede, puedan comportar.

### Artículo 13

#### Derechos del personal profesional de los servicios sociales

1. El personal profesional de los servicios sociales, además de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, tendrá derecho a:

a) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte del personal responsable de los servicios, del resto del personal profesional y de las personas usuarias de los servicios sociales.

b) Disponer de la orientación, información y formación iniciales que favorezcan su conocimiento, adaptación al servicio y una adecuada atención profesional a las personas usuarias.

c) Participar, si procede, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de las prestaciones y servicios de aplicación en sus respectivos niveles de organización funcional y territorial, en los términos que prevé la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

d) Participar en la elaboración de instrumentos técnicos de seguimiento o evaluación que se elaboren desde sus respectivos niveles de organización funcional y territorial.

e) Disponer de los instrumentos y medios necesarios para desarrollar su trabajo adecuadamente y de acuerdo con los criterios de calidad que exige la normativa correspondiente.

f) Trabajar en red con profesionales de servicios sociales de otros equipos, con el resto de sistemas públicos y privados de protección social, así como con las entidades del tercer sector y organizaciones de ayuda mutua y de voluntariado social.

g) La formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos durante su vida laboral, adecuadas a las características de su profesión, que permitan que la atención a las personas usuarias de los servicios sociales se ajuste a las pautas de buena práctica profesional.

h) Proteger su identidad y sus datos personales, si ello es pertinente para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio, conforme se establezca reglamentariamente.

i) La supervisión profesional, estableciéndose para ello equipos supervisores de servicios sociales reconocidos para ejercer estas tareas.

j) Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones contra ellas, siempre que ello no comporte desatención, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

k) La autonomía técnica y científica en la intervención, sin más limitaciones que las establecidas en esta ley, en el ordenamiento jurídico y en los respectivos códigos deontológicos.

l) Que se cumpla en su puesto de trabajo la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, salud e higiene laboral.

m) Al ejercicio efectivo de las funciones y tareas propias de su condición profesional y, en caso de ser personal empleado público, a ocupar un puesto de trabajo definido en el instrumento de ordenación del personal de la correspondiente administración pública.

n) Otros derechos que se les reconozcan en esta ley y su desarrollo reglamentario.

2. Los derechos del personal profesional que afectan al ámbito de la relación laboral serán objeto de negociación colectiva.

#### Artículo 14

##### Deberes del personal profesional de los servicios sociales

1. El personal profesional de los servicios sociales, además de ajustarse en su actuación a los deberes que les imponga la normativa aplicable y, si procede, el código deontológico propio de su disciplina, tendrá los siguientes deberes:

a) Respetar todos los derechos recogidos en esta ley para las personas usuarias y el personal profesional y favorecer el cumplimiento de estos.

b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que gestiona y ejerce su actividad.

c) Informar a la instancia competente inmediatamente superior de las situaciones de malas prácticas profesionales y cualquier otra situación que, según criterio profesional y basándose en los elementos de valoración de los que disponga, pueda comportar una vulneración de derechos.

d) Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación que se elaboren desde sus respectivos niveles funcionales y territoriales, e informar de posibles mejoras en el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la provisión de servicios sociales.

e) Trabajar en red con profesionales de otros equipos, así como del resto de sistemas de protección social.

f) Formar parte de los procesos de evaluación periódica de las prestaciones.

g) Asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y otras actividades de formación y de supervisión que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo.

h) Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención y el itinerario previsto de manera comprensible, así como sobre todos los contenidos que permiten a estas conocer y comprender la intervención que hay que realizar y su implicación en aquella.

i) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias adopten por sí mismas o a través de su representante legal, de acuerdo con lo establecido por el ordenamiento jurídico y, si procede, de acuerdo con una resolución judicial.

j) Mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación, y asegurar la confidencialidad en el manejo de datos referidos a personas, situaciones y procesos de intervención, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

k) Respetar las normas de convivencia y los reglamentos de régimen interior en los centros en los que preste servicios sociales.

l) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrolle sus funciones.

m) Comunicar a las personas titulares del servicio cualquier situación de inhabilitación o cualesquiera

otras situaciones del personal profesional en las que hayan recaído sanciones de privación o de incapacitación, incluidas las que, habiendo sido objeto de denuncia, puedan derivar en inhabilitación para el desarrollo del ejercicio profesional.

n) Otros deberes que se le impone en esta ley, así como en los reglamentos que la desarrollen y el resto de la normativa que afecte al ámbito sectorial de atención de los servicios sociales.

2. Los derechos del personal profesional que afecten al ámbito de la relación laboral serán objeto de negociación colectiva.

### CAPÍTULO III

#### Estructura funcional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

##### Artículo 15

#### Estructura funcional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, para la consecución de sus objetivos con equidad, calidad y eficiencia, se estructura funcionalmente en dos niveles de atención, mutuamente complementarios y de carácter continuo, integrado y sinérgico: atención primaria y atención secundaria.

##### Artículo 16

#### Atención primaria

1. La atención primaria se configura como el primer nivel de acceso por proximidad al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y se caracteriza por los siguientes elementos y características:

- a) Es el primer referente en prevención, diagnóstico e intervención.
- b) Tiene carácter universal.
- c) Desarrolla funciones y dispone de prestaciones y servicios estructurados según su carácter básico o específico.
- d) Tiene un enfoque comunitario.

Está orientada a la prevención e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades en situaciones de vulnerabilidad específica.

2. En la atención primaria se distinguen dos niveles de actuación: de carácter básico y de carácter específico. La atención primaria de carácter básico presenta un carácter generalista y polivalente, mientras que la atención primaria de carácter específico se caracteriza por la singularidad de la atención e intervención, requerida y ofrecida, establecida en función de la naturaleza de situaciones y de la intensidad de las prestaciones requeridas.

##### Artículo 17

#### Atención secundaria

1. La atención secundaria se configura como el segundo nivel para la provisión de prestaciones y servicios especializados que refuercen a la atención primaria, cuando se requiere una intervención integral de mayor intensidad y sostenida en el tiempo, especialmente cuando la provisión mencionada se lleve a cabo en equipamientos con alojamiento y manutención.

2. La atención secundaria se dirige a la satisfacción de las necesidades de la población que, por sus circunstancias de carácter social, requiere una atención profesional especializada, materializada a través

de prestaciones y servicios que afectan a todos los ámbitos de su vida cotidiana, que mantenga los vínculos sociales en la comunidad de referencia cuando así sea valorada su conveniencia por los equipos profesionales de servicios sociales.

## Artículo 18

### Funciones de la atención primaria

1. La atención primaria de carácter básico realiza las siguientes funciones:

- a) Información, orientación y asesoramiento a toda la población, y facilitar su acceso a las prestaciones.
- b) Valoración y diagnóstico de la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- c) Elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del Plan personalizado de atención social.
- d) Intervención interdisciplinaria, con el objeto de mejorar la situación social de la persona, familia o unidad de convivencia y de dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.
- e) Prescripción de la intervención más adecuada, de acuerdo con las características de la necesidad social, así como la implementación de la intervención correspondiente.
- f) Acompañamiento, mediación y seguimiento a lo largo de todo el proceso de intervención, tanto si este se desarrolla en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales como si es compartido con otros ámbitos de sistemas de protección social.
- g) Gestión y evaluación de las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas.
- h) Desarrollo de los procesos de diagnóstico, gestión e intervención de las prestaciones necesarias para la atención de las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la planificación y la financiación de la Generalitat, así como con la normativa estatal en materia de servicios sociales de promoción de la autonomía personal.
- i) Identificación de espacios vulnerables.
- j) Colaboración y coordinación con la atención primaria de carácter específico y la atención secundaria, así como con otros sistemas públicos de protección social, bajo el principio de unidad de acción.
- k) Trabajo en red y coordinación técnica con las entidades de iniciativa social que desarrollen programas en el territorio, así como la orientación técnica a estas entidades.
- l) Fomento de la solidaridad y de la participación activa de la ciudadanía, a través de la animación comunitaria y de programas de cooperación social que impulsen la iniciativa social, el asociacionismo y el voluntariado social.
- m) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

2. La atención primaria de carácter básico realiza las siguientes funciones:

- a) Intervención en el núcleo familiar o relacional por medio de apoyos concretos ante situaciones de carencias, con objeto de preservar a las personas en su entorno social favoreciendo su inclusión por medio de apoyos técnicos concretos o intervenciones específicas de carácter ambulatorio.



- b) Implementación de programas y actuaciones que favorezcan la inclusión social de grupos vulnerables con características homogéneas.
- c) Atención directa a personas que presenten déficits de autonomía personal o de inclusión social.
- d) Colaboración y coordinación con la atención primaria de carácter básico o con la atención secundaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción y, si procede, en la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del Plan personalizado de atención social.
- e) Asesoramiento técnico específico en materia de migración y refugio, diversidad funcional, situaciones de discriminación, delitos de odio, adicciones, tutelas y otros.
- f) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

## Artículo 19

### Servicios de atención primaria

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

- a) Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad urgente. Se encargará de la recepción, asistencia y diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, y proporcionará la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Ante las situaciones de urgencia social se actuará con carácter inmediato y prioritario. Las prestaciones que se proveen en este servicio se corresponden con la atención a las necesidades básicas y la atención inmediata a personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.
- b) Servicio de promoción de la autonomía. Desarrollará la prevención, diagnóstico e intervención en situaciones de diversidad funcional, dependencia o vulnerabilidad fomentando la convivencia relacional durante todo el ciclo vital de las personas. Las prestaciones que se proveen en este servicio se corresponden con la prevención, la promoción de la animación comunitaria y de la participación y la atención domiciliaria, entre otras.
- c) Servicio de inclusión social. Asumirá la prevención, el diagnóstico y la intervención para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o, si procede, unidades de convivencia, y fomentará su participación en el proceso de inclusión social. Las prestaciones que se proveen en este servicio se corresponden con el apoyo a la inclusión social y la garantía de ingresos básicos, entre otros.
- d) Servicio de prevención e intervención con las familias. Se encargará de la prevención y evaluación de las situaciones de riesgo, así como del diagnóstico social y la intervención de carácter individual o familiar con la infancia y la adolescencia, las personas mayores y otras personas necesitadas de especial protección familiar. Las prestaciones desarrolladas en este servicio se corresponden con la mediación y la orientación e intervención familiar o en la unidad de convivencia, entre otras.
- e) Servicio de acción comunitaria. Desarrollará la prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad de referencia, basada en el fomento de los recursos comunitarios presentes en el territorio, hacia la consecución de objetivos comunes que permitan favorecer y mejorar las condiciones sociales desde un enfoque global e integrador. Las prestaciones que se proveen a través de este servicio se corresponden con la intervención y la participación comunitaria y con la promoción del voluntariado social, así como la sensibilización ante el acoso y el ciberacoso sexual, la prevención de delitos de odio, la sensibilización hacia el respeto de la diversidad y la promoción de la igualdad de trato, entre otros.

Asimismo, se crean y se adscriben a la atención primaria de carácter básico las unidades de igualdad, con

el objetivo de hacer efectivo el principio de igualdad de mujeres y hombres de forma transversal en el conjunto de las políticas públicas de ámbito local, garantizando la incorporación de la perspectiva de género, promoviendo la participación, impulsando planes de igualdad y realizando actuaciones de prevención de la violencia de género, entre otros.

2. La atención primaria de carácter específico se organiza en los siguientes servicios:

- a) Servicio de infancia y adolescencia. Desarrollará programas de atención integral y apoyo a la infancia y la adolescencia en situación de vulnerabilidad o desprotección, así como en los casos de adolescentes en conflicto con la ley. Las prestaciones que se proveen a través de este servicio se corresponden con la de protección jurídica y social, atención psicosocial y educadora, y alojamiento alternativo, entre otros.
- b) Servicio de violencia de género. Desarrollará prestaciones de protección y asistencia integral a las víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas a través de centros y programas.
- c) Servicio de diversidad funcional y mental crónico. Desarrollará programas y actuaciones propias de la intervención social, en coordinación con el sistema sanitario en los casos de atención temprana y personas con trastorno mental, entre otros, por medio de programas de prevención, promoción de la autonomía, rehabilitación e inclusión social. Las prestaciones que se proveen a través de este servicio se corresponden con la atención diurna o ambulatoria y el alojamiento alternativo, entre otros.
- d) Servicio de asesoría técnica específica. Desarrollará prestaciones de asistencia técnica, jurídica y social, entre otras, para la adecuada protección y ejercicio de los derechos sociales de las personas. Las prestaciones desarrolladas en este servicio se corresponden con la protección jurídica y social y apoyo a la mediación judicial.
- e) Servicio de atención diurna y nocturna. Desarrollará programas y actuaciones dirigidas a las personas con objeto de contribuir a su autonomía personal e inclusión social en las diferentes etapas del ciclo vital, a partir de prestaciones de apoyo y asistencia en función de las necesidades de atención.

## Artículo 20

### Funciones de la atención secundaria

La atención secundaria realiza las siguientes funciones:

- a) Valoración y diagnóstico de mayor especialización técnica, que no pueda abordar la atención primaria.
- b) Adaptación y, si procede, elaboración del Plan personalizado de atención social, en colaboración con la atención primaria, en las situaciones en las que se requiera una intervención conjunta.
- c) Gestión, coordinación y evaluación de las prestaciones que conforman la atención secundaria, en el marco de la normativa que las regule.
- d) Integración de las intervenciones con las propias de la atención primaria y complementariedad y sinergia con otros sistemas públicos vinculados a la inclusión social y a la autonomía personal.
- e) Apoyo técnico, colaboración y asesoramiento a los equipos de profesionales de la zona básica y del área de servicios sociales.
- f) Coordinación y colaboración con la atención primaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción.
- g) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.

## Artículo 21

### Servicios de la atención secundaria

1. La atención secundaria proveerá, a través de las prestaciones de atención residencial a las personas adultas o de acogida de la infancia y la adolescencia, una atención integral sostenida en el tiempo que, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención, proporcione los apoyos extensos o generalizados que requiera la promoción de la autonomía personal o el desarrollo de la persona, desde el enfoque preventivo y teniendo en cuenta la interdisciplinariedad de las intervenciones y el trabajo en red con otros sistemas de protección social.

2. También son servicios de atención secundaria los procesos de gestión de prestaciones, de intervención técnica y de protección social y jurídica, así como las resoluciones para el reconocimiento subjetivo del acceso a las prestaciones en todas sus modalidades que preste la conselleria competente en materia de servicios sociales.

## CAPÍTULO IV

### Estructura territorial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

#### Artículo 22

##### Organización territorial

1. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se organiza territorialmente en las siguientes demarcaciones:

- a) Zonas básicas de servicios sociales.
- b) Áreas de servicios sociales.
- c) Departamentos de servicios sociales.

2. El Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana delimitará y desarrollará, para el territorio de la Comunitat Valenciana, las demarcaciones territoriales anteriores, de acuerdo con lo dispuesto en este capítulo.

#### Artículo 23

##### Zonas básicas de servicios sociales

1. Las zonas básicas de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se desarrollarán actuaciones propias de la atención primaria de carácter básico.

2. Constituyen las organizaciones territoriales de más proximidad a la ciudadanía. Las podrán conformar uno o más municipios atendiendo a criterios demográficos, geográficos, funcionales y sociales, según establezca el Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

3. Los municipios de más de 5.000 habitantes constituirán zonas básicas. A todos los efectos, los municipios de menos de 5.000 habitantes se agruparán con otros para constituir zonas básicas de servicios sociales.

4. En estas se garantizará el desarrollo de todas las funciones de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico. Para tal fin, dispondrán, al menos, de un equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales definido en el artículo 65, que será financiado de acuerdo con los criterios de financiación regulados en el artículo 108 de esta ley.

En el caso de que los municipios rechacen agruparse con otros municipios de las zonas básicas de servicios sociales correspondientes, tendrán que garantizar en su demarcación territorial un equipo equivalente, sin que les sean aplicables los criterios de financiación regulados en el artículo 108 de esta ley.

5. Dispondrán de las infraestructuras y los equipamientos necesarios para el desarrollo de sus funciones

de atención primaria de carácter básico de forma coordinada, integrada y continuada.

#### Artículo 24

##### Áreas de servicios sociales

1. Las áreas de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se desarrollarán actuaciones propias de la atención primaria de carácter específico.
2. Estarán constituidas por una o varias zonas básicas de servicios sociales, atendiendo a criterios de proximidad, funcionalidad, accesibilidad, eficacia y eficiencia. A todos los efectos, las zonas básicas de más de 20.000 habitantes constituirán un área de servicios sociales, de acuerdo con lo establecido en el Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
3. En estas se garantizará el desarrollo de todas las funciones de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico. Para tal fin, dispondrán de un equipo de profesionales del área de servicios sociales cuyos perfiles darán respuesta a las situaciones de necesidad social de la correspondiente área.

#### Artículo 25

##### Departamentos de servicios sociales

1. Los departamentos de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se organizan las funciones propias de la atención secundaria, de acuerdo con los principios de coordinación, trabajo en red e interdisciplinariedad con la atención primaria.
2. Los formarán una o varias áreas de servicios sociales, agrupadas de acuerdo con lo establecido en el Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, atendiendo a criterios de proximidad, accesibilidad, funcionalidad, equidad, eficacia, eficiencia y equidad territorial.

#### Artículo 26

##### Espacios vulnerables

1. Los espacios vulnerables se definen como lugares que, por sus características urbanísticas/residenciales, sociales, laborales o económicas, precisan de una actuación integral.
2. Para garantizar la equidad territorial, las administraciones públicas competentes destinarán los medios económicos, humanos y cualesquiera otros que se consideren pertinentes para promover la calidad de vida de la ciudadanía, y establecerán, en las actuaciones destinadas a los espacios vulnerables, medidas de discriminación positiva.
3. La calificación de espacio vulnerable se establecerá cuando concurren en el territorio varias de las siguientes situaciones:
  - a) Degradación de carácter urbanístico y residencial, con falta de conservación o deterioro de las viviendas.
  - b) Déficits de equipamientos, de recursos comunitarios o socioculturales.
  - c) Existencia de infravivienda tanto de carácter vertical como horizontal.
  - d) Deficiencias en las vías y redes de comunicación.
  - e) Dificultades para la movilidad urbana.
  - f) Carencias en las redes de saneamiento.

- g) Faltas de ordenación o degradación del espacio público.
- h) Ausencia de tecnologías de la información en los edificios e infraestructuras del espacio urbano.
- i) Persistencia de elevadas tasas de desempleo, baja tasa de actividad económica o fragilidad de las economías familiares.
- j) Bajos niveles educativos, elevado índice de segregación escolar o elevado índice de absentismo escolar o de fracaso escolar.
- k) Déficit de recursos educativos públicos para la población vulnerable de cero a tres años, en condiciones de calidad y de acceso gratuito.
- l) Falta de las condiciones necesarias de higiene para el desarrollo de una convivencia comunitaria digna.

4. A los efectos de esta ley, se entenderá por actuación integral el conjunto de intervenciones de carácter educativo, sanitario, urbanístico, cultural, social, laboral, económico, residencial y de aquellos otros que se requiera, que tienen como finalidad favorecer la inclusión social de las personas y comunidades, así como mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

5. Las actuaciones integrales en espacios vulnerables estarán precedidas por un diagnóstico territorial que recoja los principales fenómenos, riesgos, tendencias y oportunidades del territorio, de acuerdo con lo establecido por la Estrategia territorial de la Comunitat Valenciana y la normativa vigente, legislativa o reglamentaria sobre ordenación del territorio y urbanismo, así como con su desarrollo reglamentario.

6. Las actuaciones integrales en materia de rehabilitación, regeneración o renovación sobre el medio urbano de los espacios vulnerables se realizarán a través de planes y programas, que podrán ser de ámbito municipal o supramunicipal, en las dimensiones económica y productiva, social, educativa, deportiva, cultural, sanitaria, urbanística, residencial y ambiental, de acuerdo con el criterio establecido en el apartado anterior.

7. La actuación integral será desarrollada bajo el principio de coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas competentes y las entidades de iniciativa privada, de conformidad con lo que establece esta ley y con el resto de normativa que, si procede, la desarrolle.

8. Para el desarrollo de las mencionadas actuaciones integrales y con objeto de conseguir un territorio integrador en lo social, podrán participar en su desarrollo las administraciones públicas de carácter estatal, autonómico o local de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo II del título III de esta ley, y de acuerdo con la normativa establecida en el apartado 5.

9. La calificación de espacio vulnerable se mantendrá el tiempo mínimo imprescindible mientras concurren las circunstancias e indicadores que determinaron su calificación.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa en materia de ordenación del territorio y urbanismo, corresponderá a la Generalitat y a los ayuntamientos la competencia para proponer la calificación e intervención en un espacio vulnerable. La competencia para declararlo corresponderá a la Generalitat, de acuerdo con el procedimiento que se fije mediante decreto del Consell.

## Artículo 27

### Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana

1. El Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana será el instrumento que establecerá la organización territorial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales fijada en este capítulo y será el marco de referencia para la planificación del sistema.

2. Lo elaborará la conselleria competente en materia de servicios sociales con la participación de las entidades locales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

3. En la elaboración del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana se tendrán en cuenta aspectos como por ejemplo la baja densidad demográfica, la alta dispersión geográfica y el riesgo de despoblación, con objeto de garantizar una oferta de prestaciones y servicios equivalente al existente en todo el territorio, y se pueden establecer para ello medidas de discriminación positiva de acuerdo con umbrales de población y ratios de profesionales.

## CAPÍTULO V

### Competencias de las administraciones públicas

#### Artículo 28

##### Disposiciones generales

1. Las competencias en materia de servicios sociales corresponderán a la Generalitat y a las entidades locales del ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana orientarán sus actuaciones hacia el fortalecimiento de la unidad y cohesión del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, sin perjuicio de la autonomía que cada una posea en su respectivo ámbito competencial.
3. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana actuarán entre sí de acuerdo con el deber de colaboración, cooperación y coordinación institucional, con objeto de garantizar la máxima eficiencia, eficacia, calidad y unidad en el funcionamiento del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
4. Las medidas y mecanismos de colaboración, cooperación y coordinación entre las administraciones públicas garantizarán canales de comunicación eficientes para favorecer el intercambio de la información necesaria y detectar situaciones de alto riesgo social para procurar la intervención con carácter inmediato.
5. Para garantizar la gobernanza del sistema, así como el acceso universal a este en condiciones de igualdad, cada uno de los niveles de atención tendrá asignado un ámbito territorial de ejercicio, en el cual se especificarán las competencias de cada administración pública, junto con sus respectivas responsabilidades en materia de financiación, en los términos en los que se determine en esta ley y su desarrollo reglamentario.

#### Artículo 29

##### Competencias de la Generalitat

1. Corresponden a la Generalitat las siguientes competencias en materia de servicios sociales:
  - a) La elaboración, desarrollo y aprobación del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, así como de sus instrumentos de ejecución, con la participación de las entidades locales.
  - b) La elaboración, desarrollo y aprobación de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
  - c) La elaboración y la aprobación del Plan de infraestructuras de servicios sociales al que se refiere el artículo 110 de esta ley.
  - d) La determinación, si procede, de la participación económica de las personas usuarias en el coste del servicio, en los términos establecidos en la normativa aplicable.
  - e) El aseguramiento de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia, dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.
  - f) La coordinación de las actuaciones, prestaciones y servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, así como la elaboración y el desarrollo de protocolos de coordinación entre las

administraciones públicas valencianas; entre las consellerias que, directamente o indirectamente, tengan competencias en materia de derechos sociales, y con otros sistemas de protección social que puedan confluir en áreas concretas de la intervención social.

- g) El diseño de criterios generales y modelos de intervención para la atención primaria.
- h) Los servicios de atención diurna y nocturna de la atención primaria de carácter específico, sin perjuicio de la delegación que, si procede, pueda efectuarse en las entidades locales.
- i) El ejercicio de las funciones correspondientes al nivel de atención secundaria.
- j) La elaboración y la suscripción de acuerdos de acción concertada con entidades privadas de iniciativa social bajo el principio de responsabilidad pública con carácter subsidiario.
- k) Las funciones de registro, autorización, acreditación y supervisión, así como las de inspección, control de la calidad, potestad sancionadora y cuantas otras le sean atribuidas por la normativa vigente.
- l) El estudio, investigación, divulgación y evaluación de las situaciones de necesidades sociales que se planteen en el ámbito de los servicios sociales, con objeto de conocer sus causas y articular los medios oportunos para su prevención, atención e intervención, así como la identificación de las localizaciones territoriales con mayor vulnerabilidad.
- m) El diseño de instrumentos de recogida de información y su tratamiento estadístico a los efectos de evaluación y planificación en materia de servicios sociales, así como el desarrollo reglamentario de los instrumentos técnicos comunes de intervención social.
- n) La supervisión y la evaluación de la calidad en la provisión de los servicios sociales, y el establecimiento de los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo.
- o) La coordinación y supervisión de las competencias ejercidas por los organismos y entidades del sector público instrumental que tenga adscritos.
- p) Cualesquiera otras competencias que le sean atribuidas por una disposición legal y por la normativa vigente.

2. En el ejercicio de sus competencias, la Generalitat elaborará y suscribirá los oportunos convenios de colaboración en materia de servicios sociales con la administración del Estado o con la administración local.

### Artículo 30

#### Competencias de los municipios

1. Los municipios de la Comunitat Valenciana, por sí solos o agrupados, de conformidad con la normativa de régimen local, así como la normativa de ámbito estatal y autonómico que sea aplicable, tendrán las siguientes competencias propias:

- a) El estudio y detección de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial y fomento de la colaboración con todos sus agentes sociales.
- b) El ejercicio de las funciones correspondientes al nivel de atención primaria de carácter básico.
- c) La organización de la atención primaria en su ámbito de competencia de acuerdo con la planificación que establece la Generalitat.
- d) La dotación de espacios, equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria.

- e) La colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad de acuerdo con la legislación autonómica.
  - f) La garantía de la suficiencia financiera y técnica de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
  - g) Cualesquiera otras competencias que les sean atribuidas por una disposición legal y por la normativa vigente.
2. La gestión de las prestaciones y los servicios de la atención primaria de carácter específico que se les delegue.
3. Los ayuntamientos tendrán que informar a la conselleria competente en materia de servicios sociales de los planes, estrategias, acciones, prestaciones y servicios vinculados a las competencias mencionadas en este artículo, así como de la aprobación de las carteras de prestaciones de carácter zonal definidas en el artículo 43.

## Artículo 31

### Atribuciones de las diputaciones provinciales

1. Las diputaciones provinciales de la Comunitat Valenciana, en el marco de la planificación de la Generalitat que prevé esta ley y sus disposiciones de desarrollo, y de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre régimen local vigente, prestarán la asistencia técnica y económica y la supervisión que garantice a los ayuntamientos, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión, el ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales.
2. La Generalitat, en el ejercicio de sus competencias, coordinará a las diputaciones provinciales en el ejercicio de las funciones a que se refiere el apartado anterior.
3. Sin perjuicio de lo anterior, las diputaciones provinciales podrán colaborar en la provisión de los servicios sociales, de acuerdo con la planificación estratégica de la Generalitat, a través de las fórmulas de colaboración interadministrativa previstas en esta ley y en la legislación vigente sobre régimen local.

## TÍTULO II

### CATÁLOGO Y CARTERAS DE PRESTACIONES DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

## Artículo 32

### Concepto y tipo de prestaciones

1. Se entiende por prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales las actuaciones que se ofrecen a la ciudadanía, de acuerdo con los artículos 3 y 5 de esta ley.
2. Las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales podrán ser:
  - a) Prestaciones profesionales: comprenden el conjunto de intervenciones de carácter temporal o permanente dirigidas a la prevención, diagnóstico, atención en las situaciones de necesidad social y promoción de la autonomía y la inclusión social de la ciudadanía.
  - b) Prestaciones económicas: consisten en entregas dinerarias, de carácter puntual o periódico, proveídas por las administraciones competentes con objeto de mejorar la calidad de vida y la autonomía, la atención a situaciones de urgencia o la cobertura de las necesidades básicas, para permitir a la ciudadanía conseguir un nivel de vida digno.



c) Prestaciones tecnológicas: comprenden las prestaciones de asistencia tecnológica, ayudas de carácter instrumental destinadas a la protección, mantenimiento o mejora de la autonomía e inclusión social y asistencia para la accesibilidad universal, que, en todo caso, se vinculan con otras prestaciones.

3. Las prestaciones previstas en este artículo podrán ser garantizadas o condicionadas de acuerdo con lo que establece el capítulo II sobre el catálogo y carteras de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales de este título.

#### Artículo 33

##### Prestaciones garantizadas

A los efectos de esta ley, se entiende por prestaciones garantizadas el conjunto de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que, cumpliendo los requisitos de acceso, podrán ser exigibles como derecho subjetivo.

#### Artículo 34

##### Prestaciones condicionadas

Se entiende por prestaciones condicionadas el conjunto de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales exigibles únicamente en caso de cumplimiento de los requisitos de acceso a las mismas y de disponibilidad presupuestaria.

#### Artículo 35

##### Formas de provisión de las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. Las administraciones públicas incluidas en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales proveerán a las personas de las prestaciones previstas en esta ley a través de las modalidades siguientes:

- a) Gestión directa o por medios propios, que será la forma de provisión preferente.
- b) Acuerdos de acción concertada con entidades privadas de iniciativa social.
- c) Gestión indirecta de acuerdo con alguna de las fórmulas establecidas en la normativa sobre contratos del sector público.

2. La provisión de las prestaciones por una administración pública diferente de la titular de la competencia se efectuará a través de cualquiera de las fórmulas de colaboración y cooperación entre administraciones públicas previstas en el ordenamiento jurídico.

3. En todo caso, las administraciones públicas proveerán, por medio de la modalidad de gestión directa, de los servicios previstos en los artículos 19 y 21 de esta ley cuyas funciones se correspondan con la información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración, así como con la prescripción de las prestaciones; la elaboración, seguimiento y evaluación del plan personalizado de atención social, y la gestión de las prestaciones económicas y tecnológicas previstas en el Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, de conformidad con lo que se dispone en el artículo 18 de esta ley.

## CAPÍTULO II

### Catálogo y carteras de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

#### Artículo 36

##### Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales es el instrumento que

determina el conjunto de prestaciones en todas sus modalidades, cuya provisión tendrán que asegurar las administraciones públicas competentes. El catálogo mencionado está formado por las modalidades de prestaciones previstas en el artículo 32.

#### Artículo 37

##### Contenido del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales incluye las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas, garantizadas y condicionadas para los niveles de atención primaria y de atención secundaria.

2. El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tiene carácter de mínimos, y sus prestaciones pueden ser ampliadas únicamente mediante decreto del Consell.

#### Artículo 38

##### Prestaciones profesionales

1. El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales incluye las siguientes prestaciones profesionales garantizadas:

a) Información, orientación y asesoramiento.

Conjunto de medidas que facilitan información sobre las prestaciones disponibles del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y sobre el acceso a estas, en una relación de ayuda profesional. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

b) Análisis y valoración de las situaciones de necesidad.

Comprende el estudio y análisis de las necesidades sociales de la persona o, si procede, de la familia, que permiten realizar un diagnóstico y valoración de la situación de las personas a lo largo de su ciclo vital, de acuerdo con los baremos previstos en la legislación específica que los desarrolle, sin perjuicio del reconocimiento del derecho que corresponda efectuar al órgano competente. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

c) Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia.

Provisión de orientación y apoyo a las personas a lo largo de su ciclo vital en el ejercicio de las funciones asistenciales, afectivas, educativas y de socialización que ejerce respecto de sus miembros familiares, así como la evaluación y la realización del seguimiento de las funciones mencionadas, cuando se den situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

d) Intervención familiar o de la unidad de convivencia.

Conjunto de intervenciones técnicas que requieran una atención prolongada en el tiempo, dirigidas al asesoramiento, apoyo, seguimiento y acompañamiento a la familia o a alguno de sus miembros, cuando existan situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

e) Prevención.

Contiene las intervenciones de sensibilización y promoción dirigidas a la ciudadanía del ámbito territorial de referencia, actuando sobre factores asociados a distintas necesidades o fenómenos sociales, con objeto de evitar su aparición, reaparición o permanencia en el tiempo. Comprende actuaciones individuales, familiares y grupales en materia de delitos de odio, violencia de género y sensibilización hacia el respeto a la diversidad, entre otras, con el objetivo de promover el ejercicio de los derechos sociales en el acceso, así como las actuaciones comunitarias y de voluntariado social. Esta prestación estará garantizada y será

gratuita para toda la ciudadanía.

f) Mediación familiar y comunitaria.

Gestión de conflictos entre miembros de una familia, unidad de convivencia o comunidad de referencia por medio de un procedimiento voluntario y confidencial, con el fin de potenciar la comunicación y la negociación hacia el éxito de un acuerdo viable y estable. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

g) Apoyo a la mediación judicial.

Actuaciones de apoyo a la gestión de conflictos entre adolescentes en conflicto con la ley y las víctimas, así como a las personas en situación de vulnerabilidad social, entre otras, para posibilitar un proceso de negociación y comunicación con objeto de conseguir un acuerdo estable y viable. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

h) Atención domiciliaria.

Intervención ante posibles situaciones de riesgo para la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas por medio de la atención domiciliaria a estas y a sus familias, y, si procede, a la unidad de convivencia, de acuerdo con sus necesidades. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para las personas en situación de dependencia. La prestación de atención domiciliaria, como mínimo, comprenderá lo siguiente:

1.º Ayuda a domicilio.

Cuidados y actuaciones realizadas en el domicilio de la persona con el fin de atender a las necesidades de la vida diaria y prestar apoyo personal para las personas que presenten dificultades físicas, psicológicas y sociales. Para garantizar la eficiencia y la calidad en la provisión de la prestación, cuando corresponda, esta tendrá que coordinarse con el equipo de atención primaria de salud en los casos de atención a las personas en situación de dependencia.

2.º Teleasistencia.

Asistencia y atención para facilitar la permanencia en el domicilio de las personas que se encuentren en situación de necesidad o vulnerabilidad social. Para lo cual se ofrece una serie de atenciones personalizadas a través de diferentes medios tecnológicos con el fin de proporcionar una respuesta de carácter inmediato ante situaciones de soledad, aislamiento, inseguridad o urgencia social.

i) Atención psicosocial y educadora.

Intervenciones de carácter interdisciplinario e integral en las cuales se desarrollan actuaciones de información, atención psicológica, seguimiento, apoyo educativo y social a la persona, familia y, si procede, unidad de convivencia. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

j) Intervención y participación comunitaria.

Actuaciones de carácter integral y dinámico que tienen por objeto facilitar el desarrollo personal, social y comunitario, y garantizar la participación activa de la persona o colectivos en cuestión en la transformación de su realidad. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

k) Promoción de la animación comunitaria y de la participación.

Acciones tendentes a favorecer procesos de participación, colaboración y cooperación social, a través de la intervención, la promoción de la participación, el voluntariado y la ayuda mutua para estimular la implicación ciudadana en el desarrollo de la comunidad y en el fortalecimiento de los vínculos sociales. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

l) Atención a las necesidades básicas.

Actuaciones dirigidas a proveer la atención y cobertura de las necesidades básicas de personas, familias o, si procede, unidades de convivencia. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

m) Atención de las situaciones de urgencias sociales.

Asistencia y actuación de carácter extraordinario o excepcional. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía, de conformidad con lo que establece el artículo 71 de esta ley.

n) Promoción de la accesibilidad universal en el sistema.

Contiene las acciones que faciliten la información y la comunicación entre el equipo de profesionales y la persona, con el objetivo de atender especialmente a sus necesidades específicas. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la familia. Las modalidades que se prevén en esta prestación incluirán, al menos, las siguientes:

1.<sup>a</sup> Intérprete de lengua de signos para personas con graves dificultades de comunicación verbal.

2.<sup>a</sup> Mediación en lengua extranjera para personas con graves dificultades de comprensión de cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

o) Apoyo a la inclusión social.

Provisión de los apoyos y el acompañamiento personalizado orientado a la inclusión plena y efectiva en la sociedad, en todas las dimensiones: económica, social, laboral, sanitaria, educativa, habitacional y cultural, entre otras, que garantice una mejora del nivel de vida y bienestar adecuados. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

p) Protección jurídica y social.

Acciones dirigidas a garantizar la protección jurídica y social por parte de la administración para promover el ejercicio adecuado de la patria potestad, de la guarda o de la tutela por parte de quienes la tienen legalmente atribuida, o para ejercer directamente las funciones tutelares en la atención, tanto en la infancia y la adolescencia como en la etapa adulta, de personas con capacidad de obrar modificada.

Asimismo, se incluirán las actuaciones pertinentes para garantizar el derecho en la protección jurídica y el asesoramiento jurídico.

q) Acogida de la infancia y la adolescencia.

Medida de protección por medio de la cual se proporciona a una persona protegida un lugar de residencia, una convivencia y una atención orientadas a su desarrollo holístico y comunitario. Se priorizará la acogida familiar, sin perjuicio de la atención en centros residenciales de acogida, y se entenderá esta opción como una excepcionalidad. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

r) Adopción.

Actuaciones de protección en beneficio del interés superior del niño ante la situación en que la integración en su familia de origen resulte contraria a este, lo que conduce al acto jurídico que establece un vínculo de parentesco análogo a la paternidad.

La Generalitat promoverá la adopción siempre que responda al interés de la persona protegida desarrollando las funciones que el Código Civil, la Ley de adopción internacional y las restantes normas en materia de adopción le atribuyen, tanto respecto a la adopción con mantenimiento como sin

mantenimiento de vínculos afectivos previos.

s) Alojamiento alternativo.

Atención integral en un alojamiento temporal o permanente, con el fin de prestar una atención integral o apoyos necesarios a las personas cuya vulnerabilidad derive de situaciones de diversidad funcional, trastorno mental crónico, dependencia o cualquier otra circunstancia personal o social, así como promocionar su autonomía personal e inclusión social y proveer una atención de carácter educativo en los casos de emancipación de adolescentes y personas adultas que han estado en centros de acogida o socioeducativos. Esta prestación estará garantizada y será gratuita en situaciones de urgencia social, para las víctimas de violencia de género y, si procede, para adolescentes y personas adultas que han estado o están tuteladas por la administración pública.

t) Atención diurna o ambulatoria.

Intervención y prevención de situaciones de vulnerabilidad o de riesgo, a través de estrategias de empoderamiento personal, promoción de la autonomía personal, formativas, ocupacionales, culturales, rehabilitadoras, socializadoras, lúdicas y deportivas, así como de actividades socioeducativas.

En función de las características y las necesidades de la población, asimismo, podrá tener por objeto la atención integral de carácter específico a las personas durante el período diurno para conseguir mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias, unidades de convivencia o personas cuidadoras. La prestación mencionada podrá incluir la prestación de transporte adaptado requerido para trasladar al centro a las personas atendidas. Esta prestación será gratuita para toda la ciudadanía y estará garantizada para las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en su normativa de aplicación.

u) Atención nocturna.

Atención integral y específica en establecimientos dirigida a mejorar o mantener el mayor nivel posible de autonomía personal ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo, con el objetivo de proporcionar una atención individualizada e integral, así como prestar apoyo a las personas cuidadoras, si procede. Esta modalidad estará garantizada para las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en su normativa de aplicación.

Entre las modalidades de atención nocturna de la atención primaria de carácter básico se incluirán los espacios de encuentro y relación, acogida, convivencia y ocio, así como los servicios de higiene personal y de atención a las necesidades básicas. Esta modalidad estará garantizada y será gratuita para las personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

v) Atención residencial.

Atención integral y específica en un establecimiento, edificio, conjunto de viviendas o complejo residencial de forma organizada y, si procede, con carácter permanente de acuerdo con el ciclo vital de la persona. Esta prestación será gratuita para las mujeres víctimas de violencia de género y para las personas que se encuentren en situación de exclusión social. Asimismo, estará garantizada para las personas en situación de urgencia social o de dependencia en los términos establecidos en su normativa de aplicación.

w) Apoyo a personas cuidadoras.

Facilitación de una estancia de carácter temporal en residencias de personas mayores o centros para la atención a la diversidad funcional, cuando, por situaciones de necesidad constatada de las personas en cuestión o de las personas cuidadoras, se requiera una atención en un centro especializado que sustituya los cuidados que, de forma habitual, se prestan y se reciben en el ámbito familiar. Esta prestación estará garantizada para las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en la normativa

vigente.

2. El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales incluye las siguientes prestaciones profesionales condicionadas para las situaciones que no se incluyen en el apartado anterior:

- a) Alojamiento alternativo.
- b) Atención diurna o ambulatoria.
- c) Atención nocturna.
- d) Orientación socioeducativa.
- e) Atención residencial.

#### Artículo 39

##### Prestaciones económicas

1. El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales incluye las siguientes prestaciones económicas garantizadas, en los términos establecidos normativamente:

- a) Garantía de ingresos básicos.

Tiene por objeto mejorar las situaciones de vulnerabilidad económica, social, laboral y cultural de las personas, para facilitar su inclusión social y la cobertura de sus necesidades básicas. Esta prestación estará garantizada para toda la ciudadanía, de acuerdo con las diversas modalidades y requisitos establecidos en la normativa vigente y sus disposiciones reglamentarias.

- b) Prestaciones económicas para cubrir las necesidades básicas y las situaciones de urgencia social y de desprotección, así como promover la autonomía personal.

Tiene por objeto paliar temporalmente la ausencia o insuficiencia de ingresos, de acuerdo con lo que se determine reglamentariamente.

- c) Prestación económica por acogida familiar.

Tiene por objeto apoyar a la familia acogedora como medida de protección por la cual se produce la plena participación de una persona menor de edad en la vida de una familia, que asume las obligaciones de velar por ella, tenerla en su compañía, alimentarla, educarla y procurarle una formación integral en un entorno afectivo durante el tiempo que dure la acogida.

- d) Prestación económica vinculada al servicio.

Tiene por objeto la adquisición o acceso a un servicio de atención, de carácter personal y periódico. Esta prestación estará garantizada de acuerdo con los requisitos que establece la normativa estatal en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y su desarrollo reglamentario autonómico.

- e) Prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Tiene por objeto apoyar económicamente a la labor que la persona cuidadora desarrolla en el entorno familiar y conseguir la permanencia de las personas en situación de dependencia en su núcleo convivencial de origen, cuando así lo desee la persona beneficiaria y se considere idónea la atención en el programa individualizado de atención.

- f) Prestación económica de asistencia personal.

Tiene por objeto la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia. Esta prestación estará garantizada en los términos establecidos en su normativa reguladora estatal y autonómica de aplicación.

g) Prestación económica para la adquisición y el mantenimiento de apoyos a la accesibilidad universal.

Tiene por objeto facilitar la autonomía personal y el apoyo a la accesibilidad de las personas con diversidad funcional o movilidad reducida. Esta prestación estará garantizada para toda la ciudadanía de conformidad con su desarrollo reglamentario.

2. No podrá embargarse la cuantía, de las prestaciones económicas incluidas en este artículo, que no exceda del salario mínimo interprofesional, en virtud de los artículos 606 y 607 de la Ley de enjuiciamiento civil y del resto de normas del ordenamiento civil.

#### Artículo 40

##### Prestaciones tecnológicas

Las prestaciones tecnológicas prevén las ayudas técnicas instrumentales para la autonomía personal y la comunicación, movilidad, transporte y apoyo a la accesibilidad universal. Entre estas modalidades, estará garantizada y será gratuita la prestación de atención telefónica para la protección social, que tiene por objeto ofrecer asistencia telefónica permanente destinada a la gestión de las demandas realizadas en relación a una situación de riesgo o desprotección, y de necesidades de atención y ayuda de carácter general y específico, así como ofrecer información general y específica, asesoramiento de tipo jurídico y derivación a la prestación procedente, si procede.

### CAPÍTULO III

#### Cartera de prestaciones del sistema público valenciano de servicios sociales

#### Artículo 41

##### Cartera de prestaciones del sistema público valenciano de servicios sociales

1. Se entiende por Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales el instrumento por el cual se identifica y determina el conjunto de características de las prestaciones garantizadas y condicionadas del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

2. La Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tendrá que contener, como mínimo, para cada prestación profesional: la definición y denominación, la finalidad de la prestación, el nivel funcional de atención, las personas destinatarias y, si procede, el carácter garantizado o condicionado de la prestación, los requisitos y procedimientos de acceso, las modalidades de la prestación, las condiciones de calidad, la administración competente y la temporalidad de la prestación.

Además de las anteriores, para las prestaciones económicas se incorporarán las condiciones en que tienen que ser percibidas: la periodicidad de los pagos u otros, el importe y las causas de suspensión o extinción, cuando sea oportuno.

3. Se tendrá que garantizar la adecuación y la coherencia del contenido de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales con la ordenación y planificación autonómicas, y se actualizará su contenido a las necesidades cambiantes de la población y el entorno.

4. La Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales será aprobada por decreto del Consell después de consultar al Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales, y tras el dictamen preceptivo del Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana.

## Artículo 42

### Actualización de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

1. La actualización de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se realizará mediante decreto del Consell, al menos bienalmente, a propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales.
2. La Generalitat, en el ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, en colaboración y coordinación con el resto de administraciones públicas valencianas y en el marco del Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales, hará una evaluación de carácter bienal sobre la aplicación y desarrollo de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
3. Con objeto de garantizar el ajuste de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a las necesidades de la población y de favorecer su actualización permanente por medio de la incorporación de las innovaciones observadas en las fórmulas de atención, podrán ir modificándose las modalidades de las prestaciones que se ofrecen. Las variaciones mencionadas no podrán implicar en ningún caso un descenso de calidad de la atención ni una reducción de los niveles de atención prestados, excepto en aquellos supuestos en que las reducciones de cobertura se deriven directamente de un descenso en la necesidad de la prestación en cuestión.

## Artículo 43

### Carteras de prestaciones de carácter zonal

1. Las entidades locales de la Comunitat Valenciana aprobarán sus propias carteras de acuerdo con la ordenación y planificación autonómica establecida en esta ley a los efectos de publicitar y complementar las prestaciones de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Tendrán que ser comunicadas a la Generalitat una vez estas sean aprobadas, a los efectos de publicidad y conocimiento por parte de la ciudadanía.

2. A las carteras de prestaciones de carácter zonal de las entidades locales les será aplicable lo que se dispone en este capítulo, respecto a la cualificación y clasificación de las prestaciones y el contenido mínimo del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

## TÍTULO III

### PLANIFICACIÓN, COORDINACIÓN, ORDENACIÓN E INTERVENCIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES

#### CAPÍTULO I

##### Planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

## Artículo 44

### Disposiciones generales

1. El diseño de la planificación de servicios sociales corresponderá a la conselleria competente en materia de servicios sociales, que definirá las metas, estrategias y directrices que se tienen que seguir en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Corresponderá a las entidades locales, en su ámbito competencial, el desarrollo de la planificación efectuada por la conselleria competente en materia de servicios sociales.

2. La planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se elaborará tomando como



referencia la organización territorial fijada en el capítulo IV del título I de esta ley y la información obtenida del Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales en el artículo 80 de esta ley.

3. La planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se desarrollará a través de planes estratégicos y planes estratégicos zonales.

4. El procedimiento de elaboración de los instrumentos de planificación tendrá que garantizar, a través del Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales, la participación de las administraciones públicas competentes para su desarrollo, incluidas las entidades locales.

En el procedimiento mencionado se garantizará la participación de aquellas entidades que representan a las personas usuarias de servicios sociales, colegios y asociaciones profesionales, asociaciones de empresas y entidades que intervienen en el ámbito de los servicios sociales, así como de personas expertas en materia de servicios sociales y de las organizaciones empresariales y sindicales más representativas.

5. Los instrumentos de planificación se podrán modificar periódicamente de acuerdo con la evaluación sistemática de sus objetivos y del seguimiento de su aplicación.

#### Artículo 45

##### Principios de la planificación

La planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se desarrollará de acuerdo con los principios siguientes:

- a) Coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas, para que se establezcan mecanismos de relación y se garantice el trabajo en red entre todas las que conforman el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, de acuerdo con lo que se dispone en el capítulo II del título III de esta ley.
- b) Equidad territorial, para garantizar las mismas oportunidades de acceso a la ciudadanía con residencia efectiva en el territorio de la Comunitat Valenciana.
- c) Proximidad, para posibilitar, siempre que la naturaleza de la prestación y el número de personas usuarias o potencialmente beneficiarias lo permita, la implantación de las prestaciones en las zonas geográficas más susceptibles de garantizar su provisión en un ámbito próximo al lugar de vida habitual de las personas usuarias.
- d) Eficiencia en la organización y aprovechamiento integral y racional de las prestaciones, buscando un uso flexible y combinado de las prestaciones disponibles, formales o informales, públicas o privadas, con el fin de garantizar su aplicación más eficaz a la satisfacción de las necesidades.
- e) Calidad de los servicios públicos, buscando un despliegue de prestaciones y servicios en base a la evidencia científica disponible y con criterios de máxima calidad e instrumentos de acreditación.
- f) Integración de perspectivas sociales, considerando en el desarrollo de la planificación la accesibilidad universal, la perspectiva de género e igualdad, la perspectiva de la infancia y otras perspectivas de conformidad con lo que prevé la normativa vigente.

#### Artículo 46

##### Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana

1. El Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana es el instrumento de referencia que fija las líneas estratégicas, los fines y las actuaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, regulados en el artículo 8 de esta ley, con el fin de

conseguir la máxima eficacia y eficiencia de su funcionamiento.

2. El Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana constará, como mínimo, del contenido siguiente:

- a) Un diagnóstico de las necesidades sociales existentes y un pronóstico de su evolución, basado en el sistema de información multiterritorial.
- b) La definición de los objetivos, especialmente aquellos relacionados con las prestaciones, las líneas estratégicas y las actuaciones que se tienen que desarrollar para su consecución.
- c) Un análisis y propuesta sobre la colaboración y la participación de los sectores público y privado en la provisión de las prestaciones.
- d) Las medidas de coordinación interadministrativa necesarias.
- e) Las prestaciones necesarias, así como los criterios y mecanismos de evaluación sistemática y continuada del propio plan, que permitan analizar la eficiencia y eficacia de los diferentes tipos de prestación, con el objetivo de garantizar la participación social.
- f) Una memoria económica que garantice su aplicación en períodos anuales.
- g) Una memoria de impacto de género.
- h) Una memoria de impacto en la infancia.
- i) El cronograma de las actuaciones previstas.
- j) Los criterios y mecanismos para el seguimiento y la evaluación del plan.

3. El Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana contendrá estrategias de servicios sociales, entendidas como instrumentos de ordenación y dirección de actuaciones, que se elaborarán en función de las necesidades sociales detectadas de acuerdo con los instrumentos establecidos en el apartado 3 del artículo 80.

4. Para la elaboración del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana se tendrán en cuenta, siendo coherente con ellos, los instrumentos normativos y de planificación aprobados y vigentes, entre ellos el Plan valenciano de cohesión e inclusión social.

5. La conselleria competente en materia de servicios sociales elaborará un informe de carácter público que tendrá que estar a disposición de las entidades locales y de la ciudadanía, en los términos que establece la normativa autonómica sobre transparencia de las administraciones públicas.

#### Artículo 47

##### Alcance del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana

1. El Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana tendrá carácter vinculante para las administraciones públicas y para las entidades de iniciativa privada que colaboran con estas en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

2. En el caso de las entidades de iniciativa privada no integradas en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana tendrá carácter indicativo.

#### Artículo 48

## Vigencia del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana

1. El Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana tendrá una vigencia mínima de cuatro años y máxima de seis años.
2. Con carácter previo a la aprobación de un nuevo plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, el plan estratégico vigente tendrá que ser revisado y evaluado.

### Artículo 49

#### Planes estratégicos de carácter zonal

1. Los planes estratégicos de carácter zonal serán elaborados por las entidades locales que integren las zonas básicas de servicios sociales, y tendrán que respetar los mecanismos de coordinación interadministrativa, las propuestas y el contenido mínimo del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
2. Estos planes contendrán las estrategias zonales de servicios sociales que se consideren oportunas en función de las necesidades sociales detectadas en su ámbito territorial.

## CAPÍTULO II

### Coordinación, colaboración y cooperación interinstitucional e interdepartamental

### Artículo 50

#### Coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas en el ámbito de los servicios sociales

1. Las administraciones públicas valencianas actuarán de conformidad con el deber de coordinación, con objeto de garantizar la eficacia, eficiencia, coherencia y unidad de acción en el funcionamiento de los servicios sociales, de acuerdo con la legislación reguladora del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo, y la legislación reguladora del régimen local.
2. Las entidades locales de la Comunitat Valenciana, especialmente las diputaciones provinciales, colaborarán en la provisión de servicios sociales, de acuerdo con la planificación estratégica de la Generalitat, por medio de las fórmulas de colaboración interadministrativa previstas en esta ley y en la legislación vigente sobre régimen local.
3. La articulación de los mecanismos de coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas reguladas en el apartado anterior determinará los protocolos e instrumentos conjuntos de actuación, así como los convenios de colaboración, si procede, con contenido económico o sin este.

### Artículo 51

#### Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales

1. El Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales tiene por finalidad coordinar la administración de la Generalitat y las entidades locales con el objetivo de garantizar la eficacia y coherencia del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y estará adscrito a la conselleria competente en materia de servicios sociales.
2. Su composición contará con el mismo número de representantes de las entidades locales que de la Generalitat, de acuerdo con la distribución siguiente:
  - 2.1. En representación de la Generalitat:
    - a) La consellera o conseller competente en materia de servicios sociales, que actuará como presidenta o

presidente.

b) La secretaria o secretario autonómico de servicios sociales, que actuará como vicepresidenta o vicepresidente.

c) La directora o director general de servicios sociales, que actuará como secretaria o secretario.

d) El número de representantes de las diferentes direcciones generales de la conselleria competente en materia de servicios sociales que sea necesario para mantener la paridad con la representación de las entidades locales.

2.2. En representación de las entidades locales:

a) Una persona representante de cada diputación provincial y una persona representante de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

b) Una persona representante por cada uno de los municipios con población superior a 100.000 habitantes.

c) Los municipios con población inferior a 100.000 habitantes contarán con el mismo número de representantes que los regulados en el apartado b y serán designados por la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, asegurando en todo caso la representación de las tres provincias de la Comunitat Valenciana, así como la representación proporcional de municipios de diferente tamaño, según la siguiente distribución poblacional:

– Un municipio representante de los municipios menores de 10.000 habitantes.

– Un municipio representante de los municipios de 10.001 a 20.000 habitantes.

– Un municipio representante de los municipios de 20.001 a 50.000 habitantes.

– Un municipio representante de los municipios de 50.001 a 100.000 habitantes.

3. El Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales ejercerá las funciones siguientes:

a) Asegurar la acción coordinada de todas las administraciones públicas que forman parte del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

b) Formular propuestas para el funcionamiento y la mejora de la calidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

c) Crear comisiones técnicas para la realización de estudios y propuestas de planificación en ámbitos específicos de actuación.

d) Elaborar informes económicos para el establecimiento de módulos para la financiación del personal profesional y de las prestaciones de atención primaria en que participen las entidades locales.

e) Emitir informes preceptivos sobre el Plan estratégico de servicios sociales, el mapa de servicios sociales, la cartera de prestaciones de servicios sociales y el Plan de infraestructuras de servicios sociales.

f) Facilitar el intercambio de información entre las administraciones públicas, especialmente de los recursos destinados a servicios sociales.

4. Contará con una unidad administrativa de apoyo en la conselleria competente en materia de servicios sociales.

5. Se financiará con los créditos que anualmente se prevean para el funcionamiento de los órganos y unidades administrativas adscritas a la conselleria competente en materia de servicios sociales.

6. Se reunirá, al menos, dos veces al año con carácter ordinario, y con carácter extraordinario cuando lo considere oportuno la presidenta o presidente, o la tercera parte de sus miembros.

#### Artículo 52

##### Coordinación interdepartamental

1. El Consell garantizará la coordinación de todos sus departamentos con competencias en materias de sanidad, justicia, trabajo, formación ocupacional, economía social, vivienda, educación, responsabilidad social y hacienda a través de la Comisión Delegada de Inclusión y Derechos Sociales, o el órgano que la sustituya.

#### Artículo 53

##### Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de salud

1. La coordinación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de salud comprenderá el conjunto de actuaciones y cuidados destinados a las personas que, por problemas de salud o limitaciones funcionales, necesitan una atención sanitaria y social simultánea, coherente, coordinada y estable.

2. La Generalitat y las entidades locales establecerán los mecanismos, protocolos, vías formales o instrumentos jurídicos de colaboración entre sí y con otras administraciones públicas en materia de sanidad y servicios sociales, regulados en el apartado 3 del artículo 50, con objeto de establecer actuaciones conjuntas y coordinadas, de acuerdo con lo que se dispone en el capítulo II del título III de esta ley.

3. Para procurar una atención más eficiente, mayor sinergia y aprovechamiento de las prestaciones, los servicios sociales y los sanitarios garantizarán su complementariedad, de manera que se eviten duplicidades y se ofrezca una respuesta de atención integral que vele también por la continuidad de los cuidados a la persona ante problemáticas derivadas, entre otras, de situaciones de dependencia, salud mental, adicciones, patologías duales y enfermedades crónicas, incluyendo las enfermedades raras y las enfermedades terminales.

4. La Generalitat garantizará la atención individual integrada a toda persona con necesidades sociales y sanitarias a través de comisiones de coordinación técnica, a nivel autonómico y zonal, cuyo número, funciones, composición y distribución a lo largo del territorio de la Comunitat Valenciana se establecerá reglamentariamente.

#### Artículo 54

##### Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema educativo valenciano

1. La coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema educativo valenciano se establecerá de acuerdo con la normativa sectorial reguladora en materia de infancia y adolescencia y de inclusión social, entre otras.

2. La Generalitat y las entidades locales establecerán los mecanismos, protocolos, vías formales o instrumentos jurídicos de colaboración entre sí y con otras administraciones públicas en materia de educación y servicios sociales, que se regulan en el apartado 3 del artículo 50, con objeto de establecer actuaciones conjuntas y coordinadas, de acuerdo con lo que se dispone en el capítulo II del título III de esta ley.

3. Las consellerias competentes en materia de educación y servicios sociales establecerán protocolos de

colaboración y coordinación de las actuaciones conjuntas para asegurar una educación inclusiva y mejorar la eficiencia en la intervención social y educativa dirigida a la infancia, adolescencia, familias o unidades de convivencia, o al abordaje de todas las situaciones de vulnerabilidad que afecten a ambos sistemas.

4. En el ámbito local, se podrán establecer protocolos de coordinación y colaboración entre el personal profesional del sistema educativo valenciano y del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales con el objeto de mejorar y facilitar el desarrollo de itinerarios de inclusión social en materia de formación educativa.

#### Artículo 55

Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de empleo y formación

1. La coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de empleo y formación se establecerá de acuerdo con la normativa sectorial reguladora en materia de inclusión social e inserción laboral, entre otras.

2. La Generalitat y las entidades locales establecerán los mecanismos, protocolos, vías formales o instrumentos jurídicos de colaboración entre sí y con otras administraciones públicas en materia de empleo, formación y servicios sociales, regulados en el apartado 3 del artículo 50, con objeto de establecer actuaciones conjuntas y coordinadas, de acuerdo con lo que se dispone en el capítulo II del título III de esta ley.

3. Las consellerías competentes en materia de ocupación, formación y servicios sociales establecerán protocolos de colaboración y coordinación de las actuaciones conjuntas, para asegurar la formación ocupacional inclusiva y la inserción laboral y mejorar la eficiencia en la intervención social dirigida hacia la inclusión social, especialmente de personas en situaciones de vulnerabilidad atendidas en ambos sistemas.

4. En el ámbito local, se podrán establecer protocolos de coordinación y colaboración entre el personal profesional del sistema valenciano de ocupación y formación y del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con el objeto de mejorar y facilitar el desarrollo de itinerarios de inclusión social e inserción laboral.

#### Artículo 56

Coordinación, colaboración y cooperación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el sistema valenciano de vivienda

1. La coordinación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y la consellería competente en materia de vivienda comprenderá el conjunto de actuaciones y prestaciones destinadas a las personas con necesidades relativas a la vivienda tanto por carencia como por accesibilidad o mejora de su infraestructura.

2. La Generalitat y las entidades locales establecerán los mecanismos, protocolos, vías formales o instrumentos jurídicos de colaboración entre sí y con otras administraciones públicas en materia de vivienda y servicios sociales, regulados en el apartado 3 del artículo 50, con objeto de establecer actuaciones conjuntas y coordinadas, de acuerdo con lo que se dispone en el capítulo II del título III de esta ley.

3. Para procurar una atención más eficiente y una mayor sinergia y aprovechamiento de las prestaciones, los servicios sociales y los de vivienda garantizarán su complementariedad, de manera que se eviten duplicidades y se ofrezca una atención integral para facilitar el acceso a la vivienda y evitar desahucios de las personas y familias en situación de vulnerabilidad, especialmente en los espacios vulnerables, según el artículo 26 de esta ley.

4. En el ámbito local se podrán establecer protocolos de coordinación y colaboración entre el personal profesional de los servicios sociales y de los servicios de vivienda, con el objeto de ofrecer actuaciones conjuntas dirigidas a las personas en situación de vulnerabilidad.

### CAPÍTULO III

#### Ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

##### Artículo 57

##### Registro de Servicios y Entidades de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana

1. El Registro de Servicios y Entidades de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana es único, de carácter público y está adscrito a la conselleria competente en materia de servicios sociales. Se configura como un instrumento que permite el conocimiento, la planificación, la ordenación y la publicidad de las entidades y servicios mencionados.
2. En el registro citado tienen que inscribirse las entidades prestadoras de servicios sociales y los centros de titularidad pública y privada que estén autorizados, así como los servicios a los que se exija una declaración responsable para su funcionamiento y los que sean de titularidad de la Generalitat.
3. A los efectos de esta ley, se entiende por entidad prestadora de servicios sociales toda persona física o jurídica, legalmente constituida, de naturaleza pública o privada, que en el ámbito de la Comunitat Valenciana sea titular o gestora de servicios o, a falta de esto, tenga como objeto la realización, con carácter regular y permanente, de actuaciones en materia de servicios sociales.
4. El mantenimiento y acceso al Registro de servicios y entidades de servicios sociales se efectuará de conformidad con lo que prevé la normativa vigente en materia de registros administrativos y de protección de datos de carácter personal.
5. Reglamentariamente, se regulará el procedimiento de funcionamiento y organización del registro, así como el régimen de inscripción y cancelación en este.

##### Artículo 58

##### Autorización administrativa

1. A los efectos de esta ley, se entiende por autorización administrativa el acto administrativo, preceptivo y reglado, justificado por razones de interés general, por el cual la administración de la Generalitat, después de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable, aprueba el funcionamiento de un centro de servicios sociales. Asimismo, está sujeta a la autorización administrativa mencionada la modificación sustancial de los centros autorizados.
2. Los centros cuya titularidad corresponda a la Generalitat no precisarán autorización administrativa y tendrán que inscribirse en el Registro de servicios y entidades de servicios sociales. Igualmente, deberán cumplir los requisitos y condiciones exigidos por la normativa aplicable y contar, en todo caso, con los informes de idoneidad correspondientes.
3. Los centros de servicios sociales de titularidad de las entidades locales de la Comunitat Valenciana en los cuales, con carácter polivalente, se desarrollen las funciones de atención primaria cumplirán los requisitos y exigencias establecidas en esta ley y en las normas que la desarrollan, y precisarán de autorización administrativa.
4. Reglamentariamente se determinarán el procedimiento de autorización administrativa de los centros de servicios sociales, así como los requisitos y el procedimiento para su modificación sustancial, revocación, cese de las actividades y cierre. En todo caso, para el funcionamiento de un centro se exigirá una póliza de seguros de responsabilidad civil que dé cobertura a los siniestros y a la responsabilidad civil en la que pueda incurrir la persona titular por los daños causados a terceros, incluidas las personas usuarias.

5. La reglamentación mencionada incluirá los centros, servicios y programas de carácter experimental o innovador, así como los que atiendan a personas en situaciones distintas pero compatibles.

6. El otorgamiento de la autorización administrativa no sustituye ni presupone la concesión de otro tipo de permisos o licencias preceptivos para el inicio de la actividad, ni tampoco presupone el cumplimiento de otra normativa que resulte aplicable y cuya verificación, supervisión e inspección corresponda a otras consellerias o administraciones públicas.

#### Artículo 59

##### Condiciones materiales y funcionales

Las autorizaciones administrativas de los centros de servicios sociales verificarán el cumplimiento de las condiciones materiales de seguridad, edificación, ubicación, accesibilidad y equipamiento exigibles en función de su naturaleza, así como las condiciones de funcionamiento y de personal que aseguren estándares de calidad en la atención social, que se determinarán mediante decreto del Consell.

#### Artículo 60

##### Autorización provisional

Se podrá conceder una autorización provisional en un centro de servicios sociales siempre que la falta de requisitos y condiciones no afecten a la seguridad y a la protección de las personas usuarias, y se consideren como dispensables para su funcionamiento. La autorización provisional determinará las deficiencias observadas y su plazo máximo de vigencia para proceder al cumplimiento, que no podrá exceder de un año, y que se puede prorrogar por otro año más cuando haya circunstancias excepcionales debidamente justificadas.

#### Artículo 61

##### Declaración responsable

La administración de la Generalitat podrá exigir la presentación de una declaración responsable, en los términos que se establezcan por decreto del Consell, con carácter previo al funcionamiento de un servicio, de distinta naturaleza a la modalidad de la del centro, en la cual la persona física o jurídica titular del servicio declarará que su funcionamiento cumplirá los requisitos que exige a tal efecto la normativa aplicable.

#### Artículo 62

##### Comunicación previa

Estará sujeto a comunicación previa el cambio de titularidad de un servicio, así como el cese de la actividad de un servicio autorizado o sujeto en declaración responsable.

#### Artículo 63

##### Falta de autorización o declaración responsable

Sin la autorización de un centro de servicios sociales o sin la presentación de la declaración responsable en los supuestos en los que así se exija, ningún servicio podrá entrar en funcionamiento, y se podrá acordar el cierre oportuno del centro y el cese de la actividad del servicio, así como sancionarse la conducta contraria, según determina el título VIII de esta ley.

#### Artículo 64

##### Acreditación administrativa

1. Se entiende por acreditación administrativa el acto administrativo que tiene como finalidad asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad de los servicios autorizados o en el caso que sea preceptiva la declaración responsable, en los términos y las condiciones que se establezcan reglamentariamente. La



acreditación administrativa será preceptiva para que los servicios de titularidad privada provean prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

2. Asimismo, los servicios de titularidad privada tendrán que estar acreditados para la provisión de las prestaciones y los servicios de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia.
3. El otorgamiento de la acreditación administrativa corresponde a la conselleria competente en materia de servicios sociales y constará en el Registro de servicios y entidades de servicios sociales.
4. Las condiciones de la acreditación administrativa tendrán que comprender las especificaciones concretas, los parámetros y los de calidad de referencia de las infraestructuras físicas y dotacionales, los recursos humanos y el resto de aspectos de carácter organizativo y de funcionamiento de los servicios.
5. Mediante decreto del Consell se deben determinar los requisitos y el procedimiento para obtener la acreditación administrativa.

## CAPÍTULO IV

### Intervención del personal profesional de servicios sociales e instrumentos técnicos

#### Sección primera

#### Equipos profesionales

#### Artículo 65

##### Equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales

1. El equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales constituye el núcleo de intervención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Ejercerá las funciones propias de la atención primaria que establece el artículo 18.1 y su ámbito de actuación será la zona básica de servicios sociales.
2. Para el cumplimiento de tales funciones en condiciones de igualdad y homogeneidad en todo el territorio, personas con titulación universitaria en las disciplinas o áreas de conocimiento de trabajo social, educación social y psicología, además de personas con formación profesional en integración social y de apoyo jurídico y administrativo, formarán, preferentemente, el equipo de intervención social. Podrán complementar a las figuras profesionales mencionadas, en los equipos de más dimensión o que por situaciones de necesidad así lo requieran, otras titulaciones universitarias provenientes del ámbito de las ciencias sociales o de la salud y de formación profesional de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad. Todo esto de conformidad con lo que establece la normativa básica estatal y autonómica en materia de régimen local y con la autonomía de las entidades locales respectivas.

#### Artículo 66

##### Ratio del equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales

1. Con objeto de garantizar la calidad en la provisión de las prestaciones, la eficacia y la eficiencia de estas, la proximidad territorial y la cobertura de las necesidades sociales de la zona básica de servicios sociales, se establecen las siguientes ratios mínimas del conjunto de profesionales del equipo de intervención social según su número de habitantes:
  - a) Menos de 10.000 habitantes: 1 profesional por cada 1.500 habitantes.
  - b) Entre 10.000 y 19.999 habitantes: 1 profesional por cada 1.750 habitantes.
  - c) Entre 20.000 y 34.999 habitantes: 1 profesional por cada 2.000 habitantes.
  - d) Entre 35.000 y 49.999 habitantes: 1 profesional por cada 2.250 habitantes.

e) Entre 50.000 y 99.999 habitantes: 1 profesional por cada 2.500 habitantes.

f) Menos de 100.000 habitantes: 1 profesional por cada 3.000 habitantes.

2. Los equipos profesionales de zona básica tendrán, al menos, una persona de apoyo administrativo por cada 5.000 habitantes. En el caso de más de 50.000 habitantes, se podrá ampliar esta ratio en función de sus necesidades, sus características y su territorio.

3. Los equipos profesionales de zona básica tendrán, al menos, una persona de apoyo jurídico por cada 20.000 habitantes. En el caso de más de 50.000 habitantes, se podrá ampliar esta ratio en función de sus necesidades, sus características y su territorio.

#### Artículo 67

##### Equipo de profesionales del área de servicios sociales

1. El equipo de profesionales del área de servicios sociales ejercerá las funciones de carácter específico de la atención primaria que establece el artículo 18.2 y su ámbito de actuación será el área de servicios sociales.

Personal profesional de las disciplinas que indica el artículo 65.2 compondrá el equipo al que se refiere el apartado anterior y, en todo caso, dispondrán de formación específica en alguno de los ámbitos de infancia y adolescencia, violencia de género, igualdad o diversidad funcional, entre otros.

Asimismo, tendrá el apoyo de otras figuras profesionales que puedan complementar los perfiles que establece el apartado anterior.

2. La composición de los equipos, las figuras profesionales y las ratios concretas se determinarán reglamentariamente teniendo en cuenta las características, las necesidades y la población de cada área de servicios sociales.

En todo caso, tres profesionales como mínimo formarán el equipo del área.

#### Artículo 68

##### Equipo de profesionales del departamento de servicios sociales

Los equipos de profesionales de los diferentes servicios implementados en los departamentos de servicios sociales se establecerán mediante decreto del Consell y responderán a la organización funcional propia de la tipología del servicio.

#### Sección segunda

##### Intervención profesional

#### Artículo 69

##### De la intervención

1. La intervención en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales consiste en la atención integral centrada en la persona, la familia o la unidad de convivencia, desde un enfoque de desarrollo positivo y de participación efectiva de la persona en el proceso de intervención, así como de las personas menores de edad, si procede. La intervención se hará en horario extenso y flexible de atención a la ciudadanía.

2. Los equipos diseñarán e implementarán la intervención de forma interdisciplinaria por medio de una metodología participativa y basada en el trabajo en equipo, a partir de una valoración integral de las necesidades y de una evaluación conjunta de las actuaciones que estará orientada a garantizar el apoderamiento de la persona.

3. El proceso de atención tendrá en cuenta especialmente la necesidad de intervenir simultáneamente con otros sistemas de protección social y diseñará un proceso de intervención que recoja medidas y actuaciones integrales con el objeto de conseguir una mejora en las condiciones de la calidad de vida de las personas.

4. La intervención se basará en un enfoque grupal y comunitario, cuando sea oportuno, que favorecerá la dinamización social y el análisis de la realidad del territorio de cada zona básica o área de servicios sociales, e incorporará la perspectiva de género y la generación de respuestas colectivas por medio de la participación activa de la ciudadanía.

5. Una de las figuras reguladas en el artículo 65.2 desarrollará, preferentemente, la función de coordinación, obligatoria para todos los equipos.

#### Artículo 70

##### Profesional de referencia

1. A las personas que accedan al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en cualquier nivel de atención, se les asignará un o una profesional de referencia de la atención primaria, con el fin de dar coherencia y continuidad al itinerario de intervenciones y de garantizar el acceso a las diferentes prestaciones y servicios.

2. El o la profesional de referencia en la atención primaria se corresponderá con una trabajadora o trabajador social, salvo que por la naturaleza de la intervención el equipo de intervención social crea más adecuado que la función de referencia recaiga en otra figura profesional, y en todo caso tendrá la colaboración y la participación de otros u otras profesionales.

3. En el ejercicio de sus funciones, el o la profesional de referencia de la atención primaria podrá requerir la intervención de profesionales de la atención secundaria y de profesionales de otras administraciones públicas, de acuerdo con los protocolos de coordinación establecidos a tal efecto.

4. El o la profesional de referencia se responsabilizará de la coordinación de:

a) La historia social única de cada persona usuaria que le sea asignada.

b) La valoración y el diagnóstico inicial de la situación social, así como la prescripción técnica de las prestaciones más adecuadas para la atención de las necesidades sociales por medio de los planes personalizados.

c) El seguimiento y la evaluación del proceso de intervención social de la persona usuaria, familia o unidad de convivencia, en los diferentes niveles de atención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

#### Artículo 71

##### Urgencia social

1. A los efectos de esta ley, se considera urgencia social la situación de carácter excepcional o extraordinario y puntual que requiera una actuación inmediata por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, sin la cual podría producirse un agravamiento o deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona o, si procede, unidad de convivencia.

2. Las actuaciones ante situaciones de urgencia social tendrán carácter prioritario frente a cualquier otra actuación, cuando se requieran prestaciones o servicios, y podrán prestarse sin que sean exigibles para acceder a estas todos o alguno de los requisitos establecidos.

3. Los protocolos de actuación en los dos niveles del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales regularán debidamente la atención a las situaciones de urgencia social para asegurar una respuesta rápida

y eficiente, y se prestará de manera continuada, si procede.

4. Las situaciones sobrevenidas e inesperadas, como por ejemplo accidentes, catástrofes o situaciones de naturaleza parecida favorecedoras de estados de vulnerabilidad y desprotección social también se considerarán de urgencia social, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, de protección civil y gestión de las emergencias que se pueda aplicar.

### Sección tercera

#### Instrumentos técnicos

#### Artículo 72

##### Instrumentos técnicos

1. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en relación con las personas usuarias, dispondrá de los siguientes instrumentos técnicos:

a) Tarjeta de información personalizada

b) Historia social única

c) Plan personalizado de atención social

2. Para garantizar la armonización, la homogeneización y la continuidad de la intervención interprofesional, se elaborarán de forma consensuada herramientas de valoración y diagnóstico común a todos los niveles del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

#### Artículo 73

##### Tarjeta de información personalizada

1. La tarjeta de información personalizada es el instrumento identificativo de la ciudadanía en el ámbito del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, de acuerdo con los datos que posee el Sistema de Información Poblacional.

Asimismo, es el elemento efectivo de acreditación de las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que legal o individualmente tenga reconocidas la ciudadanía.

2. La tarjeta de información personalizada posibilitará la continuidad y la coherencia del plan personalizado de atención social y facilitará la homogeneidad de la información que hay en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

3. En ningún caso se dejará de atender a personas en situación de urgencia social por no disponer de una tarjeta de información personalizada.

#### Artículo 74

##### Historia social única

1. La historia social única es el conjunto de la información obtenida en los procesos de intervención social de cada persona usuaria de servicios sociales, con el objeto de conseguir la máxima integración posible de la documentación social, y tiene que contener la información suficiente para identificar claramente la persona usuaria, justificar la intervención y documentar los resultados con exactitud.

Constituirá el instrumento técnico básico que, en aplicación de los principios de unidad de acción e integración, permitirá la relación entre los niveles de atención primaria y de atención secundaria del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, cuyo contenido estará adaptado al nivel de intervención y al tipo de prestación que se realice en cada momento, con el fin de conseguir la continuidad y la complementariedad de las intervenciones.

2. Todas las personas usuarias tendrán una historia social única, vinculada a la tarjeta de información personalizada, que se iniciará en la atención primaria del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, sin perjuicio que en situaciones de urgencia social se inicie en la atención secundaria.
3. La historia social única tendrá un número de identificación y un contenido mínimo, que será el siguiente:
  - a) Información y documentos que contienen los datos, las valoraciones y las informaciones relevantes sobre la situación.
  - b) El plan personalizado de atención social y la identificación del personal profesional y de las prestaciones.
4. La historia social única tiene que ser claramente legible y evitar, en la medida que se pueda, la utilización de símbolos y abreviaturas. Asimismo, se establecerán mecanismos que permitan identificar las acciones, las intervenciones y las prescripciones que ha llevado a cabo cada profesional.
5. La historia social única se diseñará con tecnología digital teniendo en cuenta todos los criterios que permitan y garanticen la interoperabilidad interna en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, así como con otros sistemas de protección.
6. Las entidades que, de conformidad con el artículo 5 de esta ley, integran el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, tendrán que incorporar en la historia social única la información y los documentos que la conforman, en los términos que se establezcan reglamentariamente, y se autoriza, a tal efecto, la recogida, el tratamiento y la cesión de los datos de carácter personal necesarios para documentar el proceso de intervención social.

Estas incorporaciones tendrán carácter confidencial de acuerdo con la normativa reguladora sobre protección de datos de carácter personal, la normativa europea sobre protección de datos de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, el resto de la normativa que se pueda aplicar y los protocolos normalizados en materia de servicios sociales, así como de conformidad con lo que se establece en el artículo 103.
7. Se autoriza la recogida, el tratamiento y la cesión de los datos de carácter personal ajenos al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales necesarios para documentar el proceso de intervención social.

#### Artículo 75

##### Derecho de acceso de las personas usuarias a la historia social única

1. Las personas usuarias de servicios sociales, directamente o por medio de representación acreditada debidamente, tienen el derecho de acceso a los documentos y los datos de su historia social única y a obtener copia de estos.
2. En el caso de la gestión de prestaciones e intervenciones sociales de carácter convivencial, familiar, así como grupal, las personas afectadas por aquellas tendrán derecho de acceso de manera individual a la documentación relativa a su propio proceso.
3. En el supuesto de las personas menores de edad o con capacidad modificada judicialmente, la persona titular de la patria potestad o tutela sobre la persona menor de edad, así como el Ministerio Fiscal, podrá ejercer el derecho de acceso.
4. El derecho de acceso por parte de las personas usuarias a la documentación de la historia social única no se podrá ejercer en perjuicio del derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos que constan en esta, recogidos en interés terapéutico o asistencial de las personas usuarias, ni en perjuicio del derecho del personal profesional participante en su elaboración, los cuales pueden oponer al derecho de

acceso la reserva de sus anotaciones subjetivas.

5. En caso de traslado obligado o urgente de la persona usuaria a otro centro asistencial desde el cual no sea posible el acceso electrónico a su historia social única, se deberá remitir una copia completa de la historia social única en soporte papel o digital, con objeto de garantizar al personal facultativo del centro de destino el pleno conocimiento de la situación social actualizada de la persona.
6. En el caso de personas usuarias de servicios sociales difuntas, solo se facilitará el acceso a la historia social única a personas herederas por razones familiares o de hecho, salvo que la persona fallecida lo haya prohibido expresamente y así se acredite. No se facilitará información que afecte a la intimidad de la persona difunta ni a las anotaciones subjetivas del personal profesional ni a las que perjudiquen a terceros.
7. En caso de que se trate de personas usuarias de servicios sociales menores de edad fallecidas o personas con capacidad modificada judicialmente, podrán ejercer estas facultades las personas que fueran sus representantes legales en el momento de la defunción o también, en el marco de las competencias que tiene, el Ministerio Fiscal, que podrá actuar de oficio o a instancia de cualquier persona física o jurídica interesada.
8. En el caso de personas usuarias con diversidad funcional difuntas, también podrán ejercer estas facultades, además de quien se ha señalado en los apartados anteriores, quien haya sido designado legalmente para el ejercicio de funciones de apoyo.

#### Artículo 76

Derecho de acceso del personal profesional a la historia social única

1. Se autoriza el acceso a la historia social única en el ámbito de la intervención profesional en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales al personal profesional de atención, al personal de gestión, así como al personal inspector. Asimismo, tendrán acceso a la historia social única los órganos, las entidades o los organismos competentes en otros sistemas de protección distintos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
2. En todo caso, el acceso indicado, guardando el estricto secreto profesional, se limitará al contenido necesario, adecuado y pertinente, en atención a las funciones concretas encomendadas, de conformidad con lo que se disponga reglamentariamente.
3. En particular, no se necesitará el consentimiento de la persona usuaria para el acceso, por parte del personal profesional indicado, a los datos personales que constan en la historia social única, incluso a través de medios electrónicos, entre organismos y servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales u otros sistemas de protección.
4. El personal en el ámbito de la intervención profesional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, debidamente acreditado, que ejerce funciones de inspección, evaluación, acreditación y planificación, tiene acceso a las historias sociales en el cumplimiento de sus funciones de comprobación de la calidad de la asistencia, el respeto de los derechos de la persona usuaria o cualquier otra obligación del centro en relación con las personas usuarias o del propio Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

#### Artículo 77

Plazo de conservación de la historia social única

1. Para garantizar los usos futuros de la historia social única, esta se conservará un mínimo de veinte años desde la fecha de alta de cada proceso de intervención. Sin embargo, la Generalitat podrá seleccionar y destruir los documentos que no son relevantes para la intervención, transcurridos cinco años desde la última atención de la persona usuaria.

En el caso de personas fallecidas, el plazo de conservación de la historia social única se limitará a cinco años.

2. La historia social única podrá conservarse por un tiempo superior al indicado para fines de archivo en interés público, fines de investigación científica, histórica o fines estadísticos.

En el tratamiento de datos personales de la historia social única para estos fines se evitará la identificación de las personas afectadas, salvo que el anonimato sea incompatible con las finalidades que se persiguen o que las personas usuarias hayan dado su consentimiento explícito previamente.

En el tratamiento con fines de investigación científica, histórica o estadísticos, los derechos de acceso, rectificación, limitación y oposición al tratamiento de los datos de carácter personal se podrán limitar, siempre que sea probable que esos derechos imposibiliten u obstaculicen gravemente el éxito de los fines científicos y cuando estas excepciones sean necesarias para conseguir estos fines.

3. La responsabilidad inmediata de custodiar la historia social única recae en la dirección de los centros de atención primaria o secundaria, o bien en el personal profesional de servicios sociales que lleva a cabo su actividad individualmente.

4. Las historias sociales que son prueba en un proceso judicial o procedimiento administrativo se conservarán hasta que finalicen.

5. La historia social única tiene que conservarse en las condiciones que garanticen la autenticidad, la integridad, la confidencialidad, la preservación y el mantenimiento correcto de la información asistencial registrada, y que aseguren su reproductibilidad completa en el futuro, durante el tiempo en el que sea obligatorio conservarla, independientemente del soporte en el que se encuentre, que no tiene que ser necesariamente el soporte original.

6. En el proceso de traslación de la información de la historia social única, desde el soporte original a otro soporte, tanto si es digital como de otra naturaleza, tiene que garantizarse la inalterabilidad, la autenticidad y la perdurabilidad de la información asistencial, así como la confidencialidad de los datos y de la información que contienen.

7. Los procesos de digitalización de la historia social única que se lleven a cabo tienen que realizarse de acuerdo con la normativa técnica de interoperabilidad vigente, con el nivel de resolución y garantía de imagen fieles e íntegras y metadatos asociados a la digitalización, para facilitar el acceso a la historia social única desde cualquier punto del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

8. Las personas que son responsables de custodiar la historia social única también son responsables de destruir correctamente la documentación que previamente se haya decidido expurgar, y de adoptar las medidas de seguridad que impidan la recuperación o la restauración de los datos que esta contiene.

9. En el supuesto de cierre de centros de servicios sociales o de cese definitivo de actividades profesionales de servicios sociales a título individual, tiene que garantizarse el mantenimiento del acceso legalmente reconocido a las historias sociales que se encuentran bajo la custodia de los centros mencionados o profesionales, en beneficio de las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y, especialmente, de los derechos de las personas usuarias en materia de documentación de servicios sociales y de protección de datos personales.

## Artículo 78

### Custodia y seguridad de la historia social única

1. La custodia de la historia social única estará bajo la responsabilidad última de la Generalitat.

2. La custodia de las historias sociales que, con carácter temporal y hasta la digitalización de estas, permanezcan en formato no digital, estará bajo la responsabilidad de la dirección del centro de atención

primaria o secundaria de servicios sociales.

Estos centros de atención de servicios sociales tendrán que adoptar todas las medidas de seguridad, técnicas y organizativas necesarias para garantizar el derecho de acceso a la historia social única y proteger los datos de carácter personal que contiene, y evitar la destrucción o la pérdida accidental, así como el acceso, la alteración, la comunicación o cualquier otro tratamiento no autorizado.

En todo caso, tendrán que adoptarse las medidas de seguridad que establece el Esquema Nacional de Seguridad, para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados, principalmente en medios electrónicos, que gestionan la historia social única. Asimismo, se adoptarán las medidas que permiten la interoperabilidad de la historia social única por medios electrónicos, de conformidad con las normas técnicas de interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

3. La protección de datos personales de la historia social única, en tratamiento automatizado o no automatizado de estos, se hará teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento de los datos personales de la historia social única, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y las libertades de las personas físicas, y se aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo.

4. Se realizarán las evaluaciones de impacto relativas a la protección de los datos, en particular, si se utilizan nuevas tecnologías en las operaciones de tratamiento de los datos personales de la historia social, la historia social única o cuando, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, haya un riesgo elevado para los derechos y las libertades de las personas físicas.

## Artículo 79

### El plan personalizado de atención social

1. Es el instrumento dirigido a las personas usuarias, familias o unidades de convivencia, diseñado para garantizar el carácter integral de la atención, su continuidad y homogeneidad en las intervenciones entre distintos equipos profesionales.

2. A cada intervención social realizada en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales le corresponde un plan personalizado de atención social.

3. En los casos de actuaciones conjuntas por parte de la atención primaria y de la atención secundaria, se diseñará un único plan personalizado de atención social donde se incluirán las actuaciones propias de cada uno de los niveles con objeto de evitar duplicidades.

4. El plan personalizado de atención social recogerá, al menos, los aspectos siguientes:

a) Diagnóstico de la situación y valoración de las necesidades de atención que identifique explícitamente las potencialidades y los recursos propios de la persona y su familia y el plazo estimado para la realización de todo el proceso.

b) Planificación de las actuaciones, acuerdos y compromisos tomados entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los equipos profesionales implicados.

c) Indicadores y periodicidad del seguimiento que permita la evaluación de la consecución de los objetivos y reorientar, si procede, la intervención.

## Artículo 80

### Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales



1. El Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales es el conjunto de aplicaciones informáticas integradas e interoperables para la gestión adecuada del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
2. El desarrollo del Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales se realizará de conformidad con la normativa orgánica y funcional de la conselleria competente en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
3. El Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales incluirá, entre otras, las herramientas informáticas básicas siguientes:
  - a) La aplicación de información multiterritorial, que es una herramienta de análisis y explotación de datos basada en indicadores aportados desde todo el territorio de la Comunitat Valenciana por sus administraciones públicas.
  - b) El sistema de información de personas usuarias.
  - c) Las aplicaciones informáticas para la gestión de las prestaciones desde las diferentes administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.
  - d) Otras aplicaciones referidas a la autorización de servicios, profesionales del sistema, normativa, ocupación de plazas, entre otras.
4. La utilización de este sistema de información será obligatoria para todo el personal profesional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
5. La conselleria competente en materia de servicios sociales garantizará el diseño, el mantenimiento y la actualización permanente del Sistema de Información Valenciano de Servicios Sociales, así como la gestión de la autorización o los permisos de acceso y acreditación de firmas en el sistema mencionado.
6. El Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales será interoperable con los sistemas de información de salud y empleo, entre otros departamentos de gestión autonómica. Asimismo, tendrá definidos protocolos que permitirán la integración y la interoperabilidad con otros sistemas de información pertenecientes a las entidades locales y a la administración del Estado.

#### Sección cuarta

#### Garantías y condiciones de apoyo a la intervención

#### Artículo 81

##### Autoridad

1. En el ejercicio final de sus funciones, tendrán la consideración de autoridad las personas empleadas públicas que, en el ámbito del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, ejerzan funciones de intervención social de carácter técnico o directivo.
2. El personal inspector tendrá la consideración de autoridad en el ejercicio de sus funciones, y se tendrán que identificar a tal efecto.

#### Artículo 82

##### Estabilidad laboral y calidad del empleo del personal profesional de los servicios sociales

1. Las administraciones públicas valencianas promoverán la calidad en el empleo y la estabilidad laboral del personal profesional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con el objeto de conseguir la continuidad y la calidad en su prestación, de acuerdo con lo que dispone la normativa autonómica o del

régimen local de aplicación, así como de ordenación de la función pública valenciana.

2. A tales efectos se considerará la estabilidad laboral y la calidad de empleo del personal profesional de servicios sociales como criterio evaluable en el acceso a la financiación pública por parte de las entidades locales.

Igualmente, será criterio evaluable la adopción de medidas a favor de la efectividad del principio de igualdad en los términos que establece la normativa estatal y autonómica en materia de igualdad.

### Artículo 83

#### Movilidad del personal funcionario del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

El personal profesional de las administraciones públicas que conforma el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en los distintos niveles funcionales podrá ocupar, con carácter voluntario, plazas vacantes de la misma categoría profesional, en la forma que se determine reglamentariamente y de conformidad con el principio de reciprocidad entre administraciones y los acuerdos de colaboración que suscriban, y en el marco que prevén la normativa reguladora del Estatuto básico del empleado público y la legislación básica de régimen local aplicable, así como la normativa autonómica de su aplicación en materia de función pública valenciana.

### Artículo 84

#### Ética profesional

Además de las condiciones materiales, laborales y técnicas, la calidad de las prestaciones y los servicios incorporará la exigencia de cumplir por parte de los equipos de personal profesional el conjunto de compromisos y deberes propios de la ética y la deontología profesionales.

### Artículo 85

#### Comité de ética de los servicios sociales

1. Se creará un comité de ética como órgano colegiado consultivo de carácter interdisciplinario y adscrito a la conselleria competente en materia de servicios sociales, que tendrá por objeto identificar, analizar y evaluar los aspectos éticos de la práctica profesional con el fin de velar por los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.

2. Las funciones, la organización y el funcionamiento del comité de ética se desarrollarán reglamentariamente. En todo caso, comprenderán, como mínimo, las siguientes:

- a) Promover la adopción de principios éticos en las políticas sociales, en la provisión de los servicios sociales y en las actuaciones profesionales, conforme al artículo 6 de esta ley.
- b) Favorecer la toma de conciencia profesional y ciudadana de la importancia de una reflexión ética en el marco de los servicios sociales.
- c) Proporcionar respuestas a las consultas que han planteado profesionales, personas usuarias o ciudadanía sobre dilemas éticos que puedan crearse en el transcurso de actuaciones de carácter técnico.
- d) Proponer protocolos de actuación para las situaciones que, por su gravedad o por su frecuencia, generan conflictos éticos.
- e) Promover la formación continua y la docencia en ética dirigida al personal profesional que colabore con los colegios y las asociaciones profesionales de las disciplinas de los equipos de intervención social.
- f) Desarrollar investigaciones sobre cuestiones de ética en relación con la intervención de carácter social.

g) Cualquier otra función que les pueda asignar la normativa que la desarrolle.

3. Lo formará personal profesional de prestigio reconocido en el ámbito de los servicios sociales y otros sistemas de protección social con capacitación, competencia y preparación adecuadas, así como personas expertas en el campo de la ética nombradas a propuesta del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales. En todo caso, se garantizará que la composición del comité de ética sea paritaria.

4. El comité de ética considerará las propuestas de composición que hayan realizado los colegios y las asociaciones profesionales vinculados con el ámbito de los servicios sociales, las entidades más representativas del sector y el resto de sistemas de protección social.

5. La determinación de las funciones, la composición con criterios de pluralidad y los mecanismos de funcionamiento del comité de ética se desarrollarán reglamentariamente, y el propio comité podrá aprobar las normas de su régimen interior.

## TÍTULO IV

### COLABORACIÓN DE LA INICIATIVA PRIVADA

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

#### Artículo 86

##### Colaboración de la iniciativa privada

1. Entidades de iniciativa social y entidades de iniciativa mercantil, así como personas físicas podrán ejercer la iniciativa privada en materia de servicios sociales.

2. A los efectos de esta ley, son entidades de iniciativa social las fundaciones, las asociaciones, las organizaciones de voluntariado y otras entidades sin ánimo lucrativo que realicen actuaciones de servicios sociales previstas en su objeto social. Asimismo, se considerarán incluidas las sociedades cooperativas cualificadas como entidades sin ánimo lucrativo, de acuerdo con su normativa específica.

3. A los efectos de esta ley, son entidades de iniciativa mercantil las personas jurídicas y las otras entidades privadas con ánimo lucrativo que adopten cualquier forma societaria reconocida por la legislación mercantil y que realicen actuaciones de servicios sociales previstas en su objeto social.

4. La estabilidad del empleo y la calidad del trabajo del personal profesional de las entidades de iniciativa privada prestadoras de servicios sociales se considerará como criterio evaluable en el acceso a la financiación pública por parte de estas.

5. En los procedimientos de adjudicación de contratos para la gestión de servicios públicos, las administraciones públicas podrán aplicar los criterios cualitativos de calidad, incluidos el valor técnico, las características estéticas y funcionales, la accesibilidad, el diseño universal o el diseño para todas las personas usuarias, las características sociales, medioambientales e innovadoras, la comercialización y sus condiciones, conforme a la legislación vigente en materia de contratos del sector público.

6. Se garantizará la coordinación, la transparencia y la transmisión de información a los equipos profesionales de servicios sociales de la zona básica y área del territorio de actuación, por parte de la conselleria competente en materia de servicios sociales y las entidades de iniciativa privada, así como la coherencia y la complementariedad con las prestaciones ofrecidas en aquellas.

#### Artículo 87

##### Cláusulas sociales

Las administraciones públicas valencianas valorarán los planes de igualdad y las cláusulas sociales, de

conformidad con la normativa vigente, los procedimientos de concesión de los conciertos, así como los convenios y los acuerdos de colaboración.

## CAPÍTULO II

### Acción concertada con la iniciativa social

#### Artículo 88

##### Concepto, régimen general y principios de la acción concertada

1. Los acuerdos de acción concertada son instrumentos organizativos de naturaleza no contractual a través de los cuales las administraciones competentes podrán organizar la prestación de servicios sociales por entidades de iniciativa social cuya financiación, acceso y control sean de su competencia, ajustándose al procedimiento y a los requisitos que prevé esta ley y la normativa sectorial que sea aplicable.

2. Las administraciones públicas valencianas ajustarán su acción concertada con terceros para la prestación de servicios sociales a los principios siguientes:

a) Subsidiariedad, conforme al cual la acción concertada con entidades de iniciativa social estará subordinada, con carácter previo, a la utilización óptima de los servicios propios.

b) Solidaridad, respetando, valorando y potenciando la implicación de las entidades del tercer sector definidas en el artículo 86.2 de esta ley, en la prestación de servicios de carácter social a las personas.

c) Igualdad, garantizando que en la acción concertada quede asegurado que la atención que se presta a las personas usuarias se realiza en plena igualdad con aquellas a quienes atiende directamente la administración.

d) Publicidad, previendo que las convocatorias de solicitudes de acción concertada sean objeto de publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

e) Transparencia, difundiendo en el portal de transparencia los acuerdos de acción concertada en vigor en cada momento.

f) No discriminación, estableciendo condiciones de acceso a la acción concertada que garanticen la igualdad entre las entidades que optan a esta.

g) Eficiencia presupuestaria, fijando contraprestaciones económicas que deben percibir las entidades concertadas de acuerdo con las tarifas máximas o módulos que se establezcan, y que cubrirán, como máximo, los costes variables, fijos y permanentes de prestación del servicio, sin incluir beneficio industrial.

h) Participación activa y efectiva de las personas que utilizan los servicios, por ellas mismas o a través de sus representantes legales, junto con el personal profesional y la estructura de dirección, desde la planificación de las actividades hasta la evaluación de la atención prestada.

i) Coordinación, colaboración y cooperación entre las actuaciones de iniciativa social en régimen de acción concertada con las administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales. Se efectuará de acuerdo con la planificación autonómica y lo que establece esta ley.

3. Los servicios que se provean por medio de acción concertada no podrán suponer, en ningún caso, una disminución de los derechos de las personas usuarias que regula el artículo 11 de esta ley.

4. Mediante decreto del Consell se desarrollarán las prohibiciones para concertar los criterios de valoración de las entidades y los servicios, la formalización y los efectos de la acción concertada y las limitaciones, causas de extinción y resolución de conciertos, así como la financiación de la acción

concertada.

En todo caso, no se podrá concertar con las entidades que no tengan la preceptiva autorización y la acreditación administrativa.

#### Artículo 89

##### Ámbito objetivo

1. Serán objeto de acción concertada los servicios que prestan entidades de iniciativa social que, de entre los previstos en esta ley, determine la normativa que sea aplicable. Asimismo, podrán ser objeto de acción concertada:

a) La reserva y la ocupación de plazas por las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, cuyo acceso lo autoricen las administraciones públicas competentes, de acuerdo con los criterios que establece esta ley.

b) La gestión de servicios, de acuerdo con lo que establezca la normativa que sea aplicable.

2. Cuando la prestación del servicio conlleve procesos que requieran diferentes tipos de intervenciones en distintos servicios, la administración competente podrá adoptar un único acuerdo de acción concertada con dos o más entidades, e impondrá en el acuerdo mencionado mecanismos de coordinación y colaboración de cumplimiento obligatorio.

3. El régimen de acción concertada será incompatible con la concesión de subvenciones económicas para la financiación de las actuaciones o los servicios que han sido objeto de concierto.

#### Artículo 90

##### Requisitos de acceso al régimen de concierto

1. Podrán acceder al régimen de acción concertada las entidades de iniciativa social prestadoras de servicios sociales que cumplan los requisitos siguientes:

a) Estar debidamente inscritas en el sector de servicios sociales en el registro de entidades y servicios de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

b) Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

c) Los servicios objeto de acción concertada tendrán que disponer de acreditación administrativa, autorización de funcionamiento o cumplir el deber de comunicación por medio de declaración responsable, de acuerdo con la normativa general de servicios sociales y con la normativa sectorial.

2. A los efectos de establecimiento de conciertos, las administraciones públicas valencianas podrán valorar, a favor de las entidades que acrediten su aplicación efectiva a lo largo de su trayectoria, entre otras, las características siguientes:

a) Prestar o gestionar servicios dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad.

b) Mejorar las ratios del personal contratado para el servicio que hay que concertar que se establecen en esta ley y en el resto de normativa.

c) Prever la participación ciudadana, a través de actuaciones de ayuda mutua en la atención de las necesidades sociales del servicio y del voluntariado social.

d) Tener más de un 40 % de mujeres en los órganos de dirección.

e) Aplicar medidas orientadas a la conciliación de la vida familiar y laboral.

- f) Aplicar medidas para la integración laboral efectiva de las personas con diversidad funcional más allá de las previstas legalmente.
- g) Aplicar medidas para la preservación, la conservación o la restauración del medio ambiente.
- h) Aplicar sistemas de aseguramiento o mejora continua de la calidad.
- i) Aplicar medidas orientadas a la mejora de las condiciones laborales.
- j) Garantizar la estabilidad laboral del personal profesional de servicios sociales.
- k) Garantizar y mejorar el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales que se le aplican, así como la adhesión a estos.
- l) Tener un plan de igualdad de género y contra la discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género.
- m) Ofrecer un recurso del cual haya demanda objetiva no cubierta suficientemente en el territorio de referencia.

#### Artículo 91

##### Duración de los conciertos

Los conciertos tendrán que establecerse con una duración temporal no superior a cuatro años. Los conciertos podrán prorrogarse hasta un período de dos años, y solo mediante un acuerdo explícito de las dos partes. Cuando acabe el período indicado, la administración competente podrá establecer un nuevo concierto.

#### Artículo 92

##### Pago delegado

Se podrá desarrollar y aplicar el pago delegado al personal profesional y de atención directa de los servicios que concierte la conselleria competente en materia de servicios sociales, cuando así lo establezca la Ley de presupuestos de la Generalitat, se publiquen los módulos correspondientes y la asignación de los fondos públicos destinados al sostenimiento de los servicios mencionados se realice a través de módulos económicos diferenciados de gastos de personal y de gastos generales u otros gastos. El objetivo indicado quedará completamente definido presupuestariamente a través de las habilitaciones de gasto que sean necesarias y el sistema de pago para la ejecución de los conciertos sociales. Todo esto, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 35 de esta ley.

### CAPÍTULO III

#### Contratación con la iniciativa privada

#### Artículo 93

##### Contratación con la iniciativa privada

Las administraciones públicas valencianas podrán contratar la provisión de las prestaciones de su competencia con entidades de iniciativa privada, de acuerdo con lo que establece la normativa aplicable en materia de contratos del sector público.

### CAPÍTULO IV

#### Fomento de la iniciativa social

#### Artículo 94

##### Fomento de la iniciativa social

1. Las administraciones públicas valencianas podrán promover la colaboración de las entidades de iniciativa social en la provisión de prestaciones mediante el otorgamiento de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, de acuerdo con los requisitos de su normativa reguladora.
2. Las subvenciones y las ayudas podrán tener, entre otras, las finalidades siguientes:
  - a) El desarrollo personal, la promoción de la autonomía y la accesibilidad universal e inclusión social, en los términos que establece su normativa reguladora.
  - b) El mantenimiento de servicios.
  - c) La promoción de programas y actuaciones de servicios sociales, en especial de los que tienen carácter innovador o se dirigen a grupos de población vulnerables.
  - d) El fomento del asociacionismo, la ayuda mutua y el voluntariado.
  - e) La implementación de acciones formativas en el ámbito de los servicios sociales.
  - f) El fomento de actividades de I+D+I relacionadas con el ámbito de los servicios sociales.
  - g) La promoción de otros programas y acciones dirigidas a grupos y a personas en situación de riesgo, vulnerabilidad social, desprotección o dependencia que son de interés general.
  - h) Otras acciones de naturaleza y finalidad análogas o parecidas a las anteriores.
3. Las administraciones públicas valencianas podrán suscribir con la iniciativa social convenios y acuerdos de colaboración que tienen por objeto las actuaciones relacionadas con la provisión de las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que, por razón de las personas jurídicas, objeto o causa, no son susceptibles de sujetarse a las normas sobre contratación del sector público o sobre acción concertada que regula esta ley.
4. Estos convenios y acuerdos de colaboración se registrarán por lo que dispone la normativa correspondiente, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

## TÍTULO V PARTICIPACIÓN

### Artículo 95 Disposiciones generales

1. Las administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales garantizarán la existencia de vías efectivas que faciliten la participación cívica en la planificación, el funcionamiento y la evaluación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con el objeto de integrar los procesos deliberativos en la toma de decisiones y adecuar el sistema a las necesidades y a la diversidad de las personas en el proceso de participación a lo largo de su ciclo vital.
2. A estos efectos, tendrán consideración especial las asociaciones representativas de la ciudadanía, las organizaciones de personal profesional de los servicios sociales, el voluntariado social, las entidades de la iniciativa privada de servicios sociales y las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.
3. La participación cívica en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se articulará por medio de los órganos de participación ciudadana y de los procedimientos participativos que establece esta ley, la participación en el ámbito de los centros, el voluntariado social o cualquier otra acción que sea pertinente. Sin perjuicio de la coordinación con la Mesa de Diálogo Civil, así como con la Mesa de Diálogo Social y cualquier otro órgano de participación, en el ámbito de las políticas inclusivas y los derechos sociales, que pueda crearse en un futuro.

4. La composición de los órganos de participación se establecerá reglamentariamente y preverá la presencia de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, los colegios y las asociaciones profesionales, las personas usuarias de los servicios sociales y las entidades sociales más representativas de carácter cívico, ciudadano y vecinal, que tendrán una representación que será, como mínimo, del 40 % del total de sus miembros, de acuerdo con la normativa reguladora.

5. En todo caso, en la composición de los órganos de participación se garantizará la paridad de género.

#### Artículo 96

##### Órganos de participación

1. Se establecen los órganos de participación siguientes en materia de servicios sociales:

a) El Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales, de ámbito autonómico.

b) Los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales, de ámbito local, supralocal o infralocal.

2. La determinación de la composición y el régimen de funcionamiento de los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales es competencia de las entidades locales respectivas, en el marco de lo que establecen esta ley y su desarrollo reglamentario.

#### Artículo 97

##### Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales

1. El Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales es el órgano superior de participación y de carácter consultivo en materia de servicios sociales y está adscrito a la conselleria competente en materia de servicios sociales.

2. Corresponden al Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales las funciones siguientes:

a) Emitir informes previos que le sean solicitados sobre los anteproyectos de ley y decretos del Consell en materia de servicios sociales.

b) Emitir informes sobre los instrumentos de planificación y sobre el catálogo y la cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, así como sobre sus cambios y modificaciones.

c) Debatir y emitir informes sobre el anteproyecto de presupuestos de la Generalitat en materia de servicios sociales, así como hacer el seguimiento de la ejecución.

d) Emitir los dictámenes que le solicite la conselleria competente en materia de servicios sociales.

e) Emitir un informe anual sobre la gestión de los servicios sociales. La persona titular de la conselleria competente en materia de servicios sociales presentará anualmente al Consell el informe indicado, que se remitirá también a Les Corts.

f) Realizar el seguimiento de la ejecución de los planes y los programas autonómicos en materia de servicios sociales.

g) Conocer e informar la memoria anual de actividades del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

h) Formular propuestas y recomendaciones para la mejora del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

i) Deliberar sobre las cuestiones que la persona titular de la conselleria competente en materia de servicios



sociales someta a su consideración.

j) Conocer las políticas públicas en materia de servicios sociales, velar por su equidad territorial y articularlas con los sistemas de educación, salud, cultura, empleo, vivienda y justicia.

k) Cualesquiera otros que se le atribuyan legal o reglamentariamente.

#### Artículo 98

#### Organización y funcionamiento del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales

1. Reglamentariamente se regulará la organización y el funcionamiento del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales, de acuerdo con los principios generales que establece este artículo y con los criterios sobre órganos colegiados de participación de la Generalitat.

2. El Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales se reunirá, al menos, dos veces al año, a convocatoria de la persona titular de la conselleria competente en materia de servicios sociales que ejerza las funciones de la presidencia, o a petición de un tercio del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales. Sin embargo, la consellera o conseller podrá delegar estas funciones en un alto cargo con rango de secretario autonómico.

3. El Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales podrá solicitar la participación de las personas que, por sus conocimientos, por la responsabilidad del cargo que ocupan o por otros motivos, puedan hacer aportaciones de interés.

4. La conselleria competente en materia de servicios sociales pondrá a disposición del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales los medios personales y materiales necesarios para cumplir sus funciones. Una persona al servicio de la Generalitat adscrita al departamento competente en materia de servicios sociales ejercerá las funciones de la secretaría.

5. La composición del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales respetará los principios siguientes:

a) Representatividad. Formarán parte de este entidades y asociaciones ciudadanas y las del ámbito de los servicios sociales, así como las entidades locales, respetando en la composición la diversidad de la sociedad.

b) Inclusión. Se establecerán mecanismos para evitar la exclusión de valores o intereses territoriales, sociales o sectoriales relacionados con las materias que se debaten en este consejo.

c) Apertura. El reglamento de consejo establecerá los mecanismos que garanticen el acceso puntual de grupos, entidades o personas que no formen parte de este, si es objetivamente necesario debido a la materia que se debata.

6. El Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales contará con las entidades locales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, así como con las entidades más representativas de los intereses de la ciudadanía y de las personas usuarias, de los intereses sindicales y profesionales, de las mujeres, de las entidades de iniciativa social, de los de la iniciativa mercantil, así como de los de las organizaciones sindicales más representativas.

7. Los representantes de otros órganos de participación de la Generalitat podrán asistir a las sesiones del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales por razones de oportunidad, y es posible que estos órganos y el Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales lleven a cabo deliberaciones conjuntas.

#### Artículo 99

#### Estructura del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales

1. El Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales se estructura en los órganos siguientes:

- a) Los órganos unipersonales, que serán la presidencia, la vicepresidencia y la secretaría.
  - b) El pleno. Trata las materias estratégicas más importantes para el sistema de servicios sociales, especialmente las que están relacionadas con la planificación.
2. Las comisiones específicas. Podrán ser permanentes o temporales, y tratarán, de forma especializada, sobre planificación, programación y ordenación de ámbitos concretos de los servicios sociales.
3. Podrán crearse comisiones temporales para deliberar sobre proyectos concretos.
4. La persona titular de la conselleria competente en materia de servicios sociales ejercerá la presidencia, y la persona titular de la secretaría autonómica competente en materia de servicios sociales ejercerá la vicepresidencia.
5. Un funcionario o funcionaria de la conselleria competente en materia de servicios sociales ocupará la secretaría.
6. El número, funciones y contenidos de las comisiones; la relación entre el pleno y las comisiones, así como el nombramiento y las atribuciones de los órganos unipersonales de este consejo se determinarán reglamentariamente.
7. Contará con la Mesa de Diálogo Civil, como órgano de representación del tercer sector.

#### Artículo 100

Los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales, de ámbito local, supralocal o infralocal

1. Los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales son órganos colegiados de participación comunitaria para el asesoramiento y la consulta en materia de servicios sociales, de conformidad con la estructura territorial que prevé esta ley.
2. Estos consejos contarán con representantes de las entidades locales, de las personas usuarias, de las entidades representativas de los intereses de la ciudadanía, organizaciones empresariales y sindicales más representativas, de las organizaciones profesionales y de las entidades de iniciativa privada de su ámbito territorial.

#### Artículo 101

Procesos de participación

1. Se establecerán procesos de participación en la planificación, la gestión y la evaluación de los servicios sociales, que incluirán las fases siguientes:
  - a) Información en la que se dará a conocer a la ciudadanía el proyecto en cuya participación la requiere.
  - b) Debate ciudadano, en el que se promoverá el intercambio de propuestas entre la ciudadanía y las administraciones públicas.
  - c) Regreso, en el que se trasladará a la ciudadanía participante el resultado del proceso.
2. Sin perjuicio de lo anterior, se fomentará la participación individualizada de la ciudadanía a través del uso de las tecnologías de la información, así como por medio de cualesquiera mecanismos que resulten de utilidad para fomentar su interés para contribuir a la mejora permanente de los servicios sociales, de acuerdo con la normativa vigente de su aplicación.

#### Artículo 102

## Participación en el ámbito de los centros

En los centros de titularidad pública donde se prestan servicios sociales o se realizan actuaciones en materia de servicios sociales y en los privados que reciben financiación pública, se establecerán procesos de participación democrática de las personas usuarias, de sus familias o representantes legales a través de los consejos de centro, en la forma que se establezca reglamentariamente.

### Artículo 103

#### Derecho de acceso a la documentación administrativa

1. La ciudadanía y las entidades que intervienen en procesos de participación tendrán derecho a acceder a la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la legislación vigente.
2. La conselleria competente en materia de servicios sociales garantizará la difusión y el acceso de sus planes, estudios, informes generales, guías y recomendaciones técnicas por los medios más adecuados, en función de los costes para la administración y de la capacidad de acceso de las personas a la información.

### Artículo 104

#### Del voluntariado

1. Se promoverá y se fomentará la participación solidaria de las personas en acciones de voluntariado a través de entidades públicas o de iniciativa social.
2. Será de interés especial el fomento de organizaciones de ayuda mutua, y se entienden como tales las entidades sin ánimo lucrativo, donde las socias y socios son personas que afrontan directamente una situación de necesidad o dificultad, o la afrontan sus familiares.
3. Las empresas podrán promover programas de voluntariado y participar en estos siempre que las actuaciones que realizan puedan calificarse de interés general, se incluyan en alguno de los ámbitos de actuación de voluntariado y respeten los valores y los principios que inspiran la acción voluntaria, de acuerdo con la legislación vigente en materia de voluntariado.
4. La actividad voluntaria no implicará, en ningún caso, relación de carácter laboral o mercantil o contraprestación económica, tendrá siempre un carácter complementario de la atención profesional y, en ningún caso, podrá sustituir la labor que corresponda a un ejercicio profesional.

## TÍTULO VI

## FINANCIACIÓN

### Artículo 105

#### Fuentes de financiación

1. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se financiará con cargo a:
  - a) Los presupuestos de la Generalitat.
  - b) Los presupuestos de los ayuntamientos, las diputaciones provinciales y el resto de entidades locales de la Comunitat Valenciana.
  - c) Las aportaciones finalistas de los presupuestos generales del Estado y de la Unión Europea.
2. Asimismo, podrá financiarse con:
  - a) Las aportaciones de las personas usuarias que, si procede, se establezcan en norma con rango de ley.
  - b) Las participaciones económicas de personas físicas o jurídicas de naturaleza privada procedentes de donaciones, herencias, legados y el resto de aportaciones voluntarias para fines de servicios sociales, de

acuerdo con la normativa de patrimonio de la Generalitat.

#### Artículo 106

##### Obligaciones de las administraciones públicas en materia de financiación

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizarán la financiación necesaria para asegurar el derecho de la ciudadanía a recibir las prestaciones reconocidas en el Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y el desarrollo adecuado de los servicios sociales de su respectiva competencia.
2. Los créditos que la Generalitat consigne para la financiación de las prestaciones garantizadas tendrán la consideración de ampliables, de acuerdo con el que establezca la normativa presupuestaria.

#### Artículo 107

##### Sistema de financiación y principios

1. La financiación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales estará referido, para cada nivel funcional de atención, a los conceptos siguientes:
  - a) Personal.
  - b) Prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas.
  - c) Infraestructuras y equipamientos, diferenciando entre construcción y mantenimiento.
2. La cofinanciación de la Generalitat con las diputaciones provinciales y los ayuntamientos se efectuará conforme al principio de equidad territorial, con el objeto de garantizar que toda la ciudadanía reciba un nivel mínimo de prestaciones.
3. La distribución de la financiación de cada concepto para cada nivel funcional de atención será, a todos los efectos, la establecida en los artículos siguientes.

#### Artículo 108

##### Financiación de personal

1. Para la financiación del personal, la Generalitat establecerá anualmente los módulos mínimos de financiación del personal profesional de servicios sociales en la ley de presupuestos de la Generalitat correspondiente, con un informe previo del Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales, cuyo importe corresponderá al coste que le suponga a la Generalitat un trabajador o trabajadora igualmente clasificado.

Las entidades locales correspondientes podrán establecer, en sus presupuestos y en el ámbito de sus competencias, mejoras en los módulos establecidos por la Generalitat a las que se refiere el párrafo anterior.

2. Para la financiación de personal de atención primaria, la Generalitat, en el marco de la planificación estratégica, establecerá la distribución de la financiación entre la Generalitat y las entidades locales.

La Generalitat, en el ejercicio de las competencias de coordinación de las diputaciones provinciales referidas en el

artículo 31 de esta ley, establecerá los porcentajes de participación de estas en la financiación para el desarrollo de sus funciones de asistencia técnica y económica a los municipios.

Con objeto de garantizar un esfuerzo económico proporcional y equitativo de las tres diputaciones provinciales, por ley autonómica se fijará el umbral de población de los municipios que debe financiar cada diputación provincial, en función de la diferente distribución y concentración de la población en cada una.

El esfuerzo económico mencionado no podrá suponer, en ningún caso, financiar el personal de poblaciones cuya suma de los habitantes represente más del 25 % de la población total de su respectiva provincia.

La financiación por parte de las diputaciones provinciales no llegará a los municipios de más de 20.000 habitantes, conforme a lo que dispone la normativa de régimen local vigente.

Será obligación de las entidades locales la aplicación de los acuerdos o los convenios colectivos vigentes, independientemente de las cuantías de los módulos financiados.

3. La financiación de personal de atención secundaria se realizará con cargo al presupuesto de la administración titular del servicio correspondiente.

4. La Generalitat garantizará la dotación suficiente de personal en la conselleria competente en materia de servicios sociales, para la adecuada ejecución de sus competencias y la garantía de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales. Dispondrá de los equipos profesionales necesarios para el aseguramiento de la gestión de las prestaciones que resultan de su competencia.

Con tal fin, la Generalitat establecerá los mecanismos adecuados para cubrir todos los puestos cuyas funciones estén vinculadas al reconocimiento y la gestión de las prestaciones definidas como garantizadas en esta ley, tanto profesionales como económicas o tecnológicas.

#### Artículo 109

##### Financiación de prestaciones

1. Las prestaciones cuya competencia corresponda a la Generalitat serán financiadas íntegramente por esta.

2. Para la financiación de las prestaciones de atención primaria no integradas en el apartado anterior, la Generalitat, en el marco de la planificación estratégica, establecerá la distribución de la financiación entre la Generalitat y las entidades locales.

La Generalitat, en el ejercicio de las competencias de coordinación de las diputaciones provinciales referidas en el artículo 31 de esta ley, establecerá los porcentajes de participación de estas en la financiación para el desarrollo de sus funciones de asistencia técnica y económica a los municipios.

Con objeto de garantizar un esfuerzo económico proporcional y equitativo de las tres diputaciones provinciales, por ley autonómica se fijará el umbral de población de los municipios a financiar por cada diputación provincial, atendiendo a la diferente distribución y concentración de la población en cada una.

El esfuerzo económico mencionado no podrá suponer, en ningún caso, financiar aquellas prestaciones en poblaciones cuya suma de los habitantes represente más del 25 % de la población total de su respectiva provincia.

La financiación por parte de las diputaciones provinciales no llegará a los municipios de más de 20.000 habitantes, conforme a lo que dispone la normativa de régimen local vigente.

3. La financiación de prestaciones de atención secundaria se realizará con cargo al presupuesto de la administración titular del servicio correspondiente.

#### Artículo 110

##### Financiación de infraestructuras y equipamientos de servicios sociales

1. La conselleria competente en materia de servicios sociales, con la participación del Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales, elaborará y aprobará un plan cuatrienal de infraestructuras de servicios sociales, en el que se establecerá la participación de la

Generalitat, las diputaciones provinciales y los ayuntamientos u otras entidades locales en la financiación de la construcción de nuevas infraestructuras y nuevos equipamientos de servicios sociales del conjunto del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El Plan de infraestructuras de servicios sociales se realizará conforme al Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

2. Los ayuntamientos proporcionarán el suelo necesario para la construcción de nuevas infraestructuras y equipamientos de servicios sociales.
3. El mantenimiento de las infraestructuras y los equipamientos de atención primaria se realizará con cargo a la entidad local titular.
4. El mantenimiento de las infraestructuras y los equipamientos en el nivel de la atención secundaria se realizará con cargo a la administración pública titular.
5. En todo caso, las diputaciones provinciales, en el ejercicio de sus funciones de asistencia técnica y económica a los municipios, y de acuerdo con lo que dispone la normativa vigente sobre régimen local, participarán en la financiación de las nuevas infraestructuras y equipamientos de servicios sociales de atención primaria, así como en su mantenimiento, en los municipios de menos de 20.000 habitantes.

#### Artículo 111

##### Fórmulas de colaboración financiera

1. La colaboración entre las distintas administraciones públicas de la Comunitat Valenciana para la financiación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se fijará a través de convenios de colaboración plurianuales u otras fórmulas previstas en la normativa vigente, sin perjuicio de lo que se establece en el artículo 46.
2. La duración de los convenios se establecerá en función de los supuestos siguientes:
  - a) En los supuestos de financiación del personal y de las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas de atención primaria, la duración de los convenios será de cinco años, prorrogables por períodos iguales.
  - b) En los supuestos de financiación de programas incluidos en el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, la duración de los convenios será de cuatro años como máximo.
  - c) En los supuestos de financiación de equipamientos e infraestructuras, la duración de los convenios será la que se disponga en el Plan de infraestructuras de servicios sociales.
3. Para recibir la financiación prevista, los municipios, por si solos o agrupados, tendrán que justificar la realización de todas las actuaciones incluidas en los convenios.
4. Los fondos aportados por otras fuentes de financiación diferente de las aportaciones de las administraciones públicas mencionadas en los apartados anteriores se deducirán del coste total de la financiación a los efectos de determinar su distribución.

#### Artículo 112

##### Participación económica de las personas usuarias en el coste del servicio

1. La participación económica de las personas usuarias de servicios sociales será complementaria de la financiación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. La determinación de esta participación se fundamentará en los principios de equidad, progresividad, redistribución y solidaridad.
2. Las prestaciones de atención residencial y las que se correspondan con vivienda tutelada en la modalidad de alojamiento alternativo de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de

Servicios Sociales estarán sujetos a la normativa reguladora de tasas en materia de atención social.

### Artículo 113

#### Aplicación de las tasas en materia de atención social

Conforme a la normativa de la Generalitat en materia de tasas, se aplicarán las tasas siguientes:

1. Se aplicará la tasa sobre la prestación del servicio de atención residencial en los equipamientos de la red de centros y servicios públicos y concertados de atención social dependientes de la Generalitat. A los efectos de este artículo, se considera atención residencial, prestada en régimen de derecho público, la provista a las personas usuarias en los centros siguientes:

a) Centros residenciales de titularidad de la administración de la Generalitat o de sus organismos o entidades dependientes.

b) Centros residenciales de titularidad de las entidades locales de la Comunitat Valenciana o de sus organismos o entidades dependientes, y los centros residenciales privados concertados, siempre que el acceso de la persona usuaria al servicio de atención residencial se lleve a cabo mediante una resolución administrativa, dictada por los órganos competentes de la conselleria que tenga asignadas competencias en materia de servicios sociales.

c) Los centros residenciales privados de entidades sin ánimo lucrativo subvencionados por la Generalitat o integrados en el régimen de concierto social por la Generalitat, siempre que el acceso de la persona usuaria al servicio de atención residencial se lleve a cabo mediante una resolución administrativa, dictada por los órganos competentes de la conselleria que tenga asignadas competencias en materia de servicios sociales.

2. Se aplicará la tasa sobre la prestación del servicio de vivienda tutelada en equipamientos de la red de centros y servicios públicos y concertados de atención social dependientes de la Generalitat. A los efectos de este artículo, se considera atención en vivienda tutelada, prestada en régimen de derecho público, la provista a las personas usuarias en:

a) Las viviendas tuteladas de titularidad de la administración de la Generalitat y de los organismos o las entidades dependientes de esta.

b) Las viviendas tuteladas de titularidad de las entidades locales de la Comunitat Valenciana o de los organismos o las entidades dependientes de esta, siempre que el acceso de la persona usuaria al recurso se lleve a cabo mediante una resolución administrativa, dictada por los órganos competentes de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

c) Las viviendas tuteladas privadas concertadas, siempre que el acceso de la persona usuaria al recurso se lleve a cabo mediante una resolución administrativa, dictada por los órganos competentes de la conselleria que tenga asignadas competencias en materia de servicios sociales.

d) Las viviendas tuteladas de titularidad de entidades sin ánimo lucrativo que estén mayoritariamente subvencionadas en los gastos de mantenimiento y funcionamiento por la conselleria competente en materia de servicios sociales o participen en programas anuales de financiación de plazas, siempre que el acceso de la persona usuaria al recurso se lleve a cabo mediante una resolución administrativa, dictada por los órganos competentes de la conselleria que tenga asignadas competencias en materia de servicios sociales.

### Artículo 114

#### Determinación de la participación económica de las personas usuarias en el coste de la prestación de servicios

1. El establecimiento de la capacidad económica personal se determinará por la renta personal. Para el cálculo de la renta personal se tendrán en cuenta los aspectos siguientes:

- a) Naturaleza, tipo y coste del servicio.
- b) Intensidad del servicio asignado a la persona usuaria.
- c) Capacidad económica de la persona, en especial, nivel de renta y patrimonio, excluyendo los patrimonios protegidos de personas con discapacidad, de acuerdo con su normativa aplicable.
- d) Número de miembros de la unidad familiar o de convivencia.
- e) Circunstancias sociales de las personas destinatarias para las cuales se destine la prestación.
- f) Situación familiar, social y económica de las personas obligadas legalmente a prestar asistencia a la persona usuaria.

2. La cuota íntegra de la tasa se obtendrá aminorando la capacidad económica de la persona usuaria en el importe de la cantidad mínima garantizada para gastos personales.

Asimismo, la cuota íntegra de la tasa correspondiente no podrá exceder, en ningún caso, del 90 % del coste unitario de referencia del servicio que se fijará anualmente en la ley de presupuestos de la Generalitat.

3. En ningún caso, no se podrá excluir a una persona de las prestaciones financiadas totalmente o parcialmente con fondos públicos por el hecho de no disponer de recursos económicos o resultar estos insuficientes. Asimismo, en ningún caso el acceso a las prestaciones, su modalidad, intensidad o calidad, así como la prioridad o la urgencia en su prestación podrán fijarse en función de la contribución de las personas usuarias a su coste.

#### Artículo 115

##### Exenciones y bonificaciones

1. La Generalitat establecerá y regulará el sistema de bonificaciones para la participación en las prestaciones garantizadas y condicionadas, con objeto de atender las situaciones de vulnerabilidad social e insuficiencia de recursos de las personas usuarias. Las bonificaciones tendrán que establecerse en función del nivel de renta personal y de las obligaciones económicas respecto a las personas que la persona usuaria tenga a su cargo.

2. Las prestaciones exentas de aportación por parte de las personas usuarias serán las establecidas de acuerdo con la normativa reguladora de tasas en materia de atención social.

En todo caso, quedarán exentas de participación económica en el coste de cualquier prestación regulada en el Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales:

- a) Las mujeres que sean víctimas de actos de violencia de género y sus hijos e hijas, y las que se encuentran en situación de exclusión social.
- b) Las personas usuarias del servicio de vivienda tutelada cuya duodécima parte de la capacidad económica sea igual al salario mínimo interprofesional, o inferior a este.

## TÍTULO VII

### CALIDAD, INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN, FORMACIÓN Y EVALUACIÓN

#### CAPÍTULO I

##### De la calidad



## Artículo 116

### Calidad en servicios sociales

1. La calidad de los servicios sociales constituye un principio y un objetivo prioritario de los servicios sociales valencianos.
2. Las administraciones públicas valencianas promoverán la mejora de la calidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y, en especial, la cualificación y la formación del personal empleado público, la investigación y la experimentación social.

## Artículo 117

### Objetivos de la calidad en los servicios sociales

1. Corresponde a la conselleria competente en materia de servicios sociales, en colaboración con las entidades locales, la mejora continua de la calidad de los servicios, a través de:
  - a) El fomento de la cultura de calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
  - b) El diseño de procesos integrales de atención fundamentados en las normas y las certificaciones existentes y en la mejor evidencia científica disponible.
  - c) El diseño y la implementación de la formación, el asesoramiento, la auditoría y la certificación dentro de los procesos de mejora continua en el ámbito de la calidad de los servicios sociales, sin perjuicio del reconocimiento de otros sistemas de acreditación de la calidad.
2. Los instrumentos que ponga en funcionamiento la conselleria competente en materia de servicios sociales, para la mejora continua de la calidad de los servicios, serán aplicables a la totalidad de agentes involucrados en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
3. Los niveles de calidad serán exigibles a todas las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y se podrán fijar respecto a los recursos materiales y equipamientos, los recursos humanos y los procesos de gestión.
4. Para asegurar el desarrollo y la aplicación de los procesos de calidad, en el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana se incluirá la estrategia de calidad, que, como mínimo, preverá los aspectos siguientes:
  - a) La definición de los objetivos de calidad que se establezcan.
  - b) Los instrumentos y sistemas de mejora generales y sectoriales.
  - c) Los estudios de opinión y los resultados de los procedimientos de participación de las personas usuarias y sus familias, así como otros agentes involucrados.
  - d) Los requisitos de calidad exigibles a las prestaciones y los servicios de los servicios sociales.
  - e) Las directrices en materia de formación del personal profesional de servicios sociales.
  - f) Los criterios de calidad en el empleo.
  - g) La perspectiva de género en la gestión, la organización y la prestación de servicios.

## Artículo 118

### Calidad en recursos humanos

1. Para garantizar la calidad de los servicios, el personal profesional de servicios sociales tienen que

reunir los requisitos de titulación, formación complementaria y habilidades específicas y, si procede, experiencia que se determine para cada puesto de trabajo.

2. La Generalitat promoverá el desarrollo de un modelo de gestión de las competencias profesionales necesarias para un ejercicio ágil, eficaz y flexible de la práctica profesional, favoreciendo la adaptación permanente a las necesidades de las personas y a las nuevas exigencias sociales y profesionales en el ámbito de los servicios sociales, de manera que se promueva, al mismo tiempo, la cultura innovadora, la creatividad y el talento del personal que desarrolla su actividad profesional en el marco del sistema.

#### Artículo 119

##### Coordinación con otros instrumentos de calidad de los servicios públicos de la Generalitat

Los criterios y estándares de calidad y los mecanismos de promoción, gestión, control y evaluación de la calidad mencionada se establecerán e implementarán en coordinación con los otros instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos que establezca la Generalitat. Asimismo, las evaluaciones de calidad se coordinarán con la unidad administrativa con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

## CAPÍTULO II

### De la investigación, la innovación y la formación

#### Artículo 120

##### Investigación e innovación

1. La Generalitat impulsará la realización de proyectos y programas de investigación e innovación que tengan por objeto el desarrollo de nuevos servicios, productos, técnicas o procedimientos aplicados para su mejora, así como para la consecución de los fines y objetivos que se consideren prioritarios.
2. Los proyectos y programas podrán formar parte de la oferta de I+D+I de la Generalitat y estarán abiertos a las universidades, a todas las instituciones públicas y privadas, así como a las personas expertas procedentes de la comunidad científica, técnica y empresarial, que se dediquen a la investigación, el desarrollo y la innovación en el ámbito de los servicios sociales.
3. Se establecerán los instrumentos necesarios para participar en los proyectos internacionales, europeos y en el Estado, destinados a la innovación en el ámbito social.
4. La Generalitat podrá determinar los derechos que le correspondan en los resultados de los proyectos y los programas de investigación e innovación, en función de su grado de participación en estos. Asimismo, también podrá determinar los mecanismos y las medidas exigibles a las personas beneficiarias de estos proyectos para garantizar la transferencia tecnológica de los resultados obtenidos y su utilización en favor de la prestación de los servicios sociales, según lo que ha establecido la legislación de derechos de la propiedad intelectual e industrial y de la propiedad, y otros derechos que tengan por objeto la cosa material a la que está incorporada la creación intelectual.

#### Artículo 121

##### Objetivos de la investigación y la innovación en servicios sociales

1. La investigación que se realice en el marco del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales estará fundamentalmente orientada a la generación de estrategias y buenas prácticas e innovación social, en respuesta a las necesidades y las expectativas de la ciudadanía.
2. La investigación y la innovación en servicios sociales tendrán por objeto:
  - a) El estudio prospectivo de las características y las necesidades que puedan presentar los distintos grupos de población, con objeto de desarrollar estrategias de prevención y sensibilización.

- b) El estudio de las causas y los factores que inciden sobre la evolución de la demanda de servicios.
- c) El análisis de la demanda y de su impacto en la adecuación, la oportunidad y el coste de los servicios sociales.
- d) El estudio y el diseño de las fórmulas de organización, gestión y evaluación del sistema de servicios sociales.
- e) El estudio y la implantación de innovaciones tecnológicas.
- f) El impulso de los mecanismos dirigidos al reconocimiento de las competencias en innovación, así como el estímulo de la innovación en procesos y la incorporación de nuevas tecnologías.
- g) La comunicación técnica y la formación innovadora en nuevas experiencias de intervención social, de manera que creen relaciones eficaces de intercambio de conocimiento y de personal profesional en proyectos de atención a necesidades emergentes de los servicios sociales, y faciliten su transferencia, teniendo en cuenta las prioridades definidas en el marco de la política de investigación e innovación de la Generalitat.
- h) La colaboración con todas las entidades públicas y privadas que tengan por objeto la investigación aplicada en los campos de ciencias sociales.
- i) Cualquier otro que contribuya al mantenimiento y la mejora del sistema de servicios sociales.

#### Artículo 122

##### Formación

1. Es obligación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales facilitar el perfeccionamiento de los conocimientos, las habilidades y las aptitudes del personal empleado para mejorar en el ejercicio de sus funciones y contribuir a su promoción profesional.
2. Las personas empleadas públicas de servicios sociales tienen la obligación de contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos por medio de su participación en las actividades formativas y la aplicación de los conocimientos y las competencias adquiridas en la actividad profesional diaria.
3. La formación estará dirigida también a la preparación profesional en nuevos campos de intervención ante necesidades emergentes en las realidades sociales.

#### Artículo 123

##### Objetivos de la formación en servicios sociales

Son objetivos de la formación en servicios sociales los siguientes:

- a) Facilitar el mejor funcionamiento de toda la red que comprende el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, atendiendo a la mejora de los recursos humanos que participan.
- b) Estudiar las necesidades formativas del personal profesional para mejorar su intervención en los procesos de trabajo en los que participan.
- c) Diseñar los planes formativos destinados al perfeccionamiento profesional de acuerdo con sus necesidades de conocimiento y habilidades.
- d) Desarrollar las carreras profesionales dentro del sistema general previsto.
- e) Atender las propuestas de otras administraciones y organizaciones sociales colaboradoras para la mejora de su red de atención y de las personas que participan en estas, dentro de las acciones formativas

que se impulsan desde la conselleria competente en materia de servicios sociales.

f) Generar y difundir conocimiento y evidencia sobre las mejores prácticas de la atención social.

### CAPÍTULO III

#### De la evaluación

##### Artículo 124

##### Evaluación

1. La Generalitat establecerá mecanismos de evaluación ajustados a las estructuras, los procesos y los resultados de todas las actuaciones que se desarrollen en el marco de los servicios sociales en la Comunitat Valenciana.

2. Independientemente del seguimiento técnico del funcionamiento de los servicios sociales valencianos que tenga que realizarse, la conselleria con competencias en materia de servicios sociales coordinará, supervisará y evaluará los servicios en función de sus características particulares.

##### Artículo 125

##### Objetivos de la evaluación

Serán objetivos de la evaluación en servicios sociales los siguientes:

a) Evaluar las políticas sociales, los planes de actuación, el funcionamiento de las prestaciones y la idoneidad de los servicios dispuestos en los distintos tipos de prestaciones.

b) Conocer las expectativas y las necesidades de la ciudadanía para la planificación y la provisión de los servicios y las prestaciones.

c) Implantar sistemas de medición de la actividad, por medio del establecimiento de instrumentos e indicadores, con objeto de obtener la información necesaria para el cumplimiento de los estándares fijados en los procesos de evaluación para cada tipo de servicio.

### CAPÍTULO IV

#### Del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales

##### Artículo 126

##### Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales

1. El Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales (IVAFIC), es el órgano administrativo de la Generalitat con rango de dirección general, que estará adscrito a la conselleria con competencias en materia de servicios sociales, y se encargará de impulsar la formación, la evaluación y la normalización de la calidad en el sector de los servicios sociales valencianos, así como la investigación científica, la innovación y el desarrollo tecnológico, siempre en colaboración y cooperación con las instituciones y los entes que tengan como finalidad las actividades investigadoras, formativas, y de evaluación y gestión de la calidad.

2. En particular, a título enunciativo, son funciones del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales las siguientes:

a) Promover y realizar proyectos de investigación, innovación y calidad propios, concertados o financiados, relacionados con la prevención, la intervención comunitaria, básica y especializada en

materia de igualdad, inclusión y servicios sociales. Entre estos, los estudios de valoración de las condiciones socioeconómicas de la población, la medición de la vulnerabilidad social y de necesidades de inclusión y la idoneidad de las estructuras de atención social, así como estudios en materia de infancia, género e inclusión, entre otras. Igualmente, será función del instituto la evaluación de las condiciones laborales del personal profesional de servicios sociales, así como la propuesta de medidas que mejoren su salud laboral. Para tales funciones se constituirá un observatorio del sistema público de servicios sociales, que podrá organizarse por secciones.

b) Proponer y promover sistemas de certificaciones de calidad y colaborar en su implantación en la red de atención social pública.

c) Asesorar en temas de planificación, intervención y evaluación a los órganos dependientes de la Generalitat, de las entidades locales y de la administración del Estado, y a las organizaciones y empresas del sector social que lo soliciten.

d) Transferir los resultados científicos obtenidos y fomentar los procesos formativos, la innovación, la evaluación y la calidad en todas las actuaciones propias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, principalmente en cuanto a la determinación de las buenas prácticas y la certificación de la calidad, con la intención de mejorar la satisfacción de la ciudadanía.

e) Contribuir a la formación de personal investigador en el ámbito de sus fines científicos.

f) Colaborar con el órgano competente en el establecimiento de las líneas de los planes formativos dirigidos al personal profesional de los servicios sociales valencianos, a partir de la identificación de las necesidades formativas y orientadas a la mejora de las intervenciones, el aumento de la satisfacción de la ciudadanía atendida y la mejora de la calidad de la red preventiva, asistencial e inclusiva.

g) Fomentar las relaciones con otras instituciones, también internacionales, de la comunidad científica, y promover la organización de congresos y reuniones científicas, relacionados con las ciencias sociales, y la intervención para la inclusión y la cohesión social en temas de interés especial para la Comunitat Valenciana.

h) Cualesquiera otras funciones que se le asignen expresamente o que deriven de los fines de carácter general de su cargo.

3. Asimismo, pondrá a disposición de los municipios la posibilidad de realizar las evaluaciones y los informes de las necesidades y la vulnerabilidad social, dentro de los planes territoriales de actuación local o zonal, con la intención de mejorar la atención inmediata y la preventiva, así como la intervención de las personas en situación o riesgo de exclusión social, de manera que se fortalezcan los mecanismos de inclusión y cohesión social.

4. Se financiará con los créditos que anualmente se prevean para el funcionamiento de los órganos y las unidades administrativas adscritas a la conselleria competente en materia de servicios sociales.

## Artículo 127

### Colaboración institucional

Para el cumplimiento de sus fines y en colaboración con los organismos competentes en los ámbitos respectivos, el Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales podrá realizar cualquier tipo de actos de gestión y disposición cuyo objetivo sea la realización de actividades de investigación, formación, innovación, evaluación y calidad, o establecer relaciones contractuales o de cooperación con administraciones, instituciones y entidades públicas o privadas, y particulares, especialmente las dirigidas a la constitución de unidades mixtas con las universidades y otros centros de investigación valencianos, cuando la persona titular de la conselleria le delegue expresamente estas atribuciones, puesto que le corresponden legalmente a todos los efectos.

## TÍTULO VIII DE LA INSPECCIÓN, EL CONTROL Y EL SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

### CAPÍTULO I

#### De la inspección en materia de servicios sociales

#### Artículo 128

##### Ámbito

1. Corresponde a la conselleria competente en materia de servicios sociales el ejercicio de la actuación inspectora en el territorio de la Comunitat Valenciana. Están sometidos a la inspección en materia de servicios sociales los servicios de todas las entidades, públicas y privadas, que se desarrollen en la Comunitat Valenciana, con independencia de la existencia de ánimo lucrativo o no, de su situación administrativa, de la denominación formal de la actividad, así como del lugar donde la persona titular tenga la sede social o el domicilio legal.
2. Tiene por objeto el asesoramiento, la asistencia técnica, la vigilancia, el control y la comprobación de la observancia y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, contribuyendo así al buen funcionamiento de los servicios sociales en la Comunitat Valenciana, garantizando los derechos de las personas usuarias y mejorando de manera continua el nivel de calidad en la atención y en la prestación de los servicios sociales.

#### Artículo 129

##### Funciones de la inspección de servicios sociales

Las funciones básicas de la inspección de servicios sociales son las siguientes:

- a) Velar por el respecto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b) Comprobar el cumplimiento de las leyes y el resto de disposiciones vigentes en materia de servicios sociales asesorando, orientando, proponiendo y, si procede, adoptando medidas para el restablecimiento y el aseguramiento de la legalidad, si fuera necesario.
- c) Informar al órgano competente sobre los resultados de la actividad inspectora, proponiendo medidas para elevar los niveles de calidad dentro de los planes de mejora de las prestaciones y los servicios.
- d) La colaboración con la conselleria con competencias en materia de servicios sociales en las tareas de planificación, en la realización de funciones relacionadas con el diseño, la elaboración, la organización, la gestión, la puesta en marcha y la evaluación de cualquiera de las estrategias, los planes, la mapificaciones y los instrumentos técnicos que se recogen en esta ley.
- e) Facilitar la asistencia técnica a las personas interesadas sobre sus derechos y deberes, así como a las entidades, sobre la forma de cumplir las disposiciones vigentes sobre la materia.
- f) Verificar la adecuación de los conciertos, los contratos de gestión de servicios sociales y otras formas de gestión de los fondos públicos a los criterios establecidos por esta ley y sus disposiciones de desarrollo.
- g) Elaborar informes y estudios que sean solicitados, en relación con las materias objeto de inspección.
- h) Cualesquier otros que se atribuyan reglamentariamente.

#### Artículo 130

##### Personal inspector

1. Es personal inspector o inspectora en materia de servicios sociales la persona que desarrolle las funciones incluidas en el artículo anterior, que esté adscrita orgánicamente a la inspección de servicios sociales o que esté habilitada por el órgano competente para ejercer las funciones mencionadas, y que posea en su ejercicio la condición de autoridad pública; ha de acreditarse como tal cuando ejerza sus funciones inspectoras.
2. La inspección podrá pedir, si lo considera necesario, para el cumplimiento de sus atribuciones, la colaboración de otros departamentos autonómicos, de los municipios y del resto de entidades locales, así como de las personas físicas o jurídicas titulares de los servicios de servicios sociales, de las gerencias y de las direcciones de estos, y de todas las que sean oportunas para el cumplimiento de sus funciones.
3. El personal inspector tendrá que guardar secreto profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de su cargo, función y actuaciones. Asimismo, en el desarrollo de su actuación tendrá que respetar los principios de objetividad, transparencia e imparcialidad.
4. El número de efectivos destinados a las funciones de inspección se ajustará a las necesidades de la población de referencia en el territorio, y garantizará al menos una ratio de una persona inspectora por cada 150.000 habitantes, siempre que se disponga de crédito adecuado y suficiente.

#### Artículo 131

##### Planificación de las actuaciones inspectoras

1. Las actuaciones inspectoras responderán a la planificación y la programación establecidas, sin perjuicio de las actuaciones derivadas de denuncias o propuestas de carácter extraordinario que se formulen.
2. La conselleria competente en materia de servicios sociales aprobará el plan de inspección y las programaciones anuales, que contendrán los objetivos que se deben lograr, los ámbitos de actuación, las acciones que hay que desarrollar y el plazo previsto para su ejecución.
3. Se elaborarán memorias anuales donde se recogerán las actuaciones efectuadas, el grado de cumplimiento de la programación anual, así como otras actuaciones que se hayan desarrollado durante el año.

#### Artículo 132

##### Actuación de la inspección

El personal inspector, en el ejercicio de sus funciones, estará autorizado a:

- a) Entrar libremente, después de identificarse y sin necesidad de notificación previa, en cualquier momento, en cualquier servicio que provea prestaciones, de acuerdo con lo que establece esta ley.
- b) Visitar el domicilio de las personas beneficiarias de prestaciones para verificar la calidad de la asistencia y la atención prestada, y poder comprobar los requisitos y las condiciones necesarias, con la solicitud previa de permiso y con el consentimiento de sus titulares. Sin embargo, ante la negativa del permiso mencionado para acceder al domicilio, el personal inspector podrá posponer la visita de inspección y, si prevalece la negativa sin causa justificada, podrá considerarse también como obstrucción a la labor inspectora.
- c) Efectuar cualquier clase de mediciones y de comprobaciones materiales, toma de muestras y utilización de medios electrónicos, así como realizar todas las investigaciones y los exámenes que considere adecuados en el desarrollo de sus funciones, para comprobar el cumplimiento de esta ley y sus normas de desarrollo.
- d) Acceder a todas las instalaciones y a la documentación para la comprobación de los requisitos funcionales de cumplimiento obligatorio de los servicios y las entidades de servicios sociales, y podrá examinarlos para valorar su adecuación a la normativa que les resulte aplicable.

- e) Acceder a la historia social única de las personas usuarias de los servicios sociales, con objeto de garantizar la atención asistencial adecuada.
- f) Realizar entrevistas a las personas usuarias de los servicios sociales o bien a las personas que representan legalmente a estas, así como al personal que desarrolle sus funciones en servicios o pertenezca a la entidad que los gestiona, pudiendo efectuar grabaciones, previa comunicación a las personas entrevistadas.
- g) Requerir la aportación de la documentación que se considere necesaria para el desarrollo de la función inspectora, así como informes o cualesquiera otros datos que sean necesarios.
- h) Requerir la realización de las correcciones necesarias para la enmienda de los incumplimientos detectados en la visita de inspección.
- i) Citar a comparecencia a las personas relacionadas con el objeto de la inspección que considere necesaria, haciendo constar, expresamente, el lugar, la fecha, la hora y el objeto de la comparecencia, así como los efectos de desatenderla.
- j) Proponer el cierre y el cese de la actividad de los servicios que no disponen de la autorización de funcionamiento preceptiva, de acuerdo con lo que se dispone en el artículo 58, relativo a la autorización.
- k) Elaborar y emitir los informes de las actuaciones realizadas, especialmente de los que le hayan sido requeridos.
- l) Realizar cuántas actuaciones sean necesarias para el cumplimiento de las funciones de inspección que desarrolla.
- m) Aquellas otras que se atribuyan reglamentariamente.

#### Artículo 133

##### Medidas de urgencia

Ante la apreciación de una situación de vulnerabilidad inminente o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias, el personal inspector podrá adoptar medidas de urgencia que consistirán en la suspensión temporal de actividades; la inhabilitación de dependencias; la inmovilización, la retirada o la intervención de productos y bienes productivos; el cierre temporal del establecimiento, y cualquier otra que se considere oportuna.

De la adopción de las medidas mencionadas en los plazos que se consideren, se dará conocimiento inmediato al órgano competente para la incoación del expediente sancionador, el cual tendrá que confirmarlas, modificarlas o dejarlas sin efecto, y adoptar las medidas necesarias para que la situación de riesgo o perjuicio cese.

#### Artículo 134

##### Actas de inspección

1. La inspección levantará acta de todas sus intervenciones una vez efectuadas las comprobaciones y las averiguaciones oportunas. El acta de inspección es el documento, en modelo oficial, en el cual el personal inspector recoge por escrito los datos relativos a la entidad o el servicio, y el resultado de una actuación inspectora concreta, en el momento y el lugar en que esta se realiza. Del acta mencionada se entregará una copia a la persona ante la cual se extiende, que quedará así notificada. El acta será firmada obligatoriamente por la persona titular o la representante de la entidad o el servicio con objeto de garantizar el conocimiento de su contenido. En caso de negativa a ser firmada, la inspección lo hará constar en el acta, y esta se remitirá a la entidad de manera fehaciente por alguno de los medios previstos



en las disposiciones legales vigentes.

2. El acta de inspección posee el carácter de documento público, tiene presunción de veracidad y disfruta de valor probatorio respecto a los hechos que se reflejen en esta que hayan sido constatados de manera fehaciente por el personal inspector, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos e intereses, puedan proponer o aportar las personas interesadas.

3. Si el personal inspector que actúa apreciara algún hecho que pudiera ser constitutivo de infracción, tendrá que hacerlo constar en el acta, y reseñar los hechos constatados, con expresión del precepto vulnerado, a los efectos de la tipificación de la infracción y la sanción que pueda corresponder, si procede.

4. A los efectos de las propuestas de inicio de procedimientos sancionadores o disciplinarios, cuando se aprecien irregularidades o incumplimientos con indicios racionales de responsabilidad, las actas de la inspección y sus correspondientes informes tendrán la consideración de actuaciones previas.

## CAPÍTULO II

### De las responsabilidades

#### Artículo 135

##### Sujetos responsables

1. Serán sujetos responsables las personas físicas o jurídicas a las que sean imputables las acciones u omisiones constitutivas de infracciones tipificadas en esta ley, así como las personas titulares, gestoras y directoras de los servicios.

2. Las obligaciones que se imponen conjuntamente a varias personas implicarán la responsabilidad solidaria de estas. En los supuestos de cambio de titularidad de servicios, una vez iniciado un procedimiento sancionador, las personas físicas o jurídicas que pasan a ser titulares o a ejercer tales funciones responderán subsidiariamente.

3. A los efectos de la imputación de responsabilidades se tendrán en cuenta los factores personales que puedan limitar la capacidad de obrar y cuenten con la precisa protección jurídica.

#### Artículo 136

##### Responsabilidades

1. Las responsabilidades administrativas derivadas de esta ley se exigirán sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o laborales en que pudiera haber incurrido la persona infractora con su actuación.

2. En los supuestos que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, se informará al Ministerio Fiscal o al órgano judicial competente.

3. La administración suspenderá el procedimiento sancionador cuando tenga conocimiento de la tramitación de un proceso judicial fundado en los mismos hechos e identidad de sujeto. Si la autoridad judicial competente no estima la existencia de delito, la administración retomará el procedimiento siempre que los hechos en cuestión se hayan considerado como probados por la autoridad mencionada.

4. En todo caso, las medidas administrativas que se hayan adoptado para garantizar la salud o la seguridad de las personas se mantendrán hasta que la autoridad judicial se pronuncie.

## CAPÍTULO III

### De las infracciones

#### Sección primera

##### De las infracciones

## Artículo 137

### Infracciones

1. Constituyen infracciones administrativas las acciones u omisiones de los diferentes sujetos responsables de las entidades y servicios, ya sean públicos o privados, que vulneren las normas legales o reglamentarias en el ámbito de los servicios sociales, tipificadas y sancionadas de conformidad con esta ley.
2. Lo que dispone el apartado anterior se entiende sin perjuicio de aquellas otras infracciones que sean aplicables en virtud de otras normativas sectoriales, a cuyo respecto este régimen jurídico será de aplicación supletoria.

## Artículo 138

### Tipo de infracciones

Las infracciones se califican de leves, graves y muy graves, de conformidad con lo que establece esta ley, y de acuerdo con la naturaleza del deber de infringido, el derecho afectado y la gravedad de los riesgos.

## Sección segunda

### De las infracciones de las entidades y servicios

## Artículo 139

### Infracciones leves

Son infracciones leves las siguientes:

- a) Incumplir las condiciones materiales y funcionales exigidas para su autorización o acreditación, de acuerdo con la tipología específica de cada servicio, siempre que el incumplimiento no ponga en peligro la salud o seguridad de las personas usuarias, y si esta ley no tipifica expresamente estas infracciones de graves o muy graves.
- b) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o efectos con deficiencias en su estado, en su funcionamiento, limpieza o higiene, sin que se derive riesgo para la integridad física o la salud de las personas usuarias.
- c) No dar suficiente publicidad al sistema de admisiones y al precio de los servicios.
- d) No tener actualizado ni correctamente cumplimentado el libro de registro de personas usuarias.
- e) Que el plan personalizado de atención social o los protocolos de actuación y los registros preceptivos no estén completos ni actualizados, de manera que incumplan la normativa sectorial respectiva, si no se vulneran los derechos de las personas usuarias.
- f) Que el reglamento de régimen interior o el documento de contrato asistencial con las personas usuarias incumpla la normativa, si no se vulneran los derechos de estas.
- g) No tener actualizado el expediente individual de las personas usuarias, siempre que no se vulneren los derechos de estas.
- h) No disponer o no facilitar las hojas de reclamaciones pertinentes.
- i) No publicitar al tablón de anuncios la información preceptiva.
- j) No disponer de los sistemas de participación previstos reglamentariamente para las personas usuarias o sus representantes legales.
- k) Obstruir la labor inspectora de forma que se retrase el cumplimiento de las obligaciones de

información, comunicación o comparecencia.

l) Cometer cualquier otra infracción que vulnere lo que dispone esta ley o sus normas de desarrollo, y que no constituya infracción grave o muy grave.

#### Artículo 140

##### Infracciones graves

Son infracciones graves las siguientes:

a) No disponer de libro de registro de personas usuarias.

b) No disponer de tablón de anuncios, así como no publicar el precio de los servicios ni el sistema que tenga que regir las admisiones, o falsear u ocultar información respecto al sistema de admisiones y tarifa de precios.

c) No notificar en los plazos establecidos los cambios de titularidad, así como realizar una modificación sea esta sustancial o no; superar la capacidad asistencial autorizada de un servicio sin haber obtenido la autorización administrativa correspondiente, e incumplir el deber de presentar la declaración responsable con carácter previo a la prestación de un servicio, cuando esta sea preceptiva.

d) No disponer del expediente individual de la persona usuaria, o disponer de este pero con graves insuficiencias en cuanto al contenido exigible, así como no disponer de un historial de atención, del plan personalizado de atención social y de los registros preceptivos, o que estos presenten graves insuficiencias en cuanto a su contenido y actualización, sin ajustarse a la respectiva normativa sectorial y a la correcta implantación y cumplimentación. Asimismo, incumplir el deber de confidencialidad y el deber de reserva de datos personales, familiares o sociales de las personas usuarias.

e) Incumplir las condiciones materiales, especialmente en cuanto a accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas y funcionales exigidas para su autorización o acreditación, de acuerdo con la tipología específica de cada recurso.

f) Obstruir la labor inspectora por medio de acciones u omisiones que dificulten, perturben o retrasen las funciones propias de la inspección; incumplir comparecencias o requerimientos efectuados; no atender las instrucciones para realizar las correcciones propuestas, así como obstaculizar la comunicación libre con las personas usuarias, trabajadoras o responsables.

g) Admitir en un centro residencial a personas con trastornos psíquicos que les impidan decidir por sí mismas sin la autorización judicial expresa o, en caso de ingreso urgente o por incapacidad sobrevenida de alguna persona residente, no haberlo puesto en conocimiento inmediato de la autoridad mencionada o, en caso de ingreso por razones de urgencia, no haberlo puesto en conocimiento inmediato de la autoridad mencionada en los términos que prevé la normativa vigente. Asimismo, incumplir el deber de la vigilancia y control para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

h) No disponer de plan de autoprotección, así como no instalar o no mantener, en adecuadas condiciones de uso, todas las medidas de seguridad, protección contra incendios y evacuación que figuran como requisitos indispensables para su autorización administrativa, de acuerdo con la tipología específica de cada servicio.

i) No disponer o no aplicar el reglamento de régimen interior, no tener suscrito el contrato asistencial con la persona usuaria o incumplir sus pactos, o que este no se ajuste a la normativa. No disponer de los protocolos y programas exigibles para cada tipo de servicio.

j) No disponer del personal establecido por la normativa reguladora de cada servicio, tanto en la dedicación como en la calificación profesional exigida y necesaria para el ejercicio de sus funciones, cuando no constituya infracción muy grave.

- k) No disponer de carta de menús o que no esté supervisada por el personal técnico correspondiente.
- l) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o efectos con deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, de manera que se derive de esto un perjuicio grave para la integridad física o la salud de las personas usuarias o profesionales, incluidas las pertenencias de las personas usuarias, objetos personales, ayudas técnicas y vestuario.
- m) Causar, por acción u omisión, riesgo o daño efectivo para la salud con perjuicios para las personas usuarias, como por ejemplo falta de limpieza o higiene, de movilizaciones y cambios posturales, de prevención de enfermedades, o imponer a las personas usuarias horarios totalmente inadecuados en cuanto al descanso o a las comidas, de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos, y cualquier otro que conculque algún derecho reconocido por disposiciones normativas en el ámbito de los servicios sociales y que no constituya falta leve o muy grave, ya sea de forma consciente o deliberada, por abandono de la diligencia o falta de precaución exigible.
- n) Vulnerar el derecho de la persona usuaria a que se le informe sobre los aspectos asistenciales que la afectan, incluida la utilización de sus datos en estudios o investigaciones, y, especialmente, sobre la salud y otras circunstancias personales. Asimismo, vulnerar el derecho de las personas usuarias a intervenir y formar parte de los órganos de participación democrática y a ingresar y salir del centro, excepto en lo que establece a tal efecto la legislación vigente para las personas menores de edad y las personas con capacidad modificada judicialmente. También, vulnerar o poner dificultades para el ejercicio de los derechos a la dignidad, a la intimidad, al mantenimiento de relaciones interpersonales y a recibir visitas, y de todos los reconocidos por esta ley y sus normas de desarrollo, si no son infracciones tipificadas de muy graves.
- o) Tratar a las personas usuarias de forma discriminatoria o sin la consideración o el respeto debidos a su dignidad, intimidad o situación psíquica y física, ya sea de palabra, por acción o por omisión, así como llevar a cabo coacciones, amenazas, represalias o cualquier otra forma de presión sobre las personas usuarias.
- p) Faltar a la claridad y transparencia en la administración, la custodia y el manejo de fondos y bienes de la persona usuaria de los centros por parte de la dirección o administración del centro de servicios sociales cuando, debido a la situación física o psíquica de las personas usuarias, sean y actúen como guardadores de hecho, conforme al Código Civil y sin perjuicio de la responsabilidad penal en que hubieran incurrido.
- q) Aplicar las ayudas y subvenciones públicas a finalidades diferentes de aquellas para las que hayan sido otorgadas, sin perjuicio de otras responsabilidades civiles o penales en que se pueda incurrir.

#### Artículo 141

##### Infracciones muy graves

Son infracciones muy graves las siguientes:

- a) Abrir o cerrar un centro, cambiar su ubicación, ocultar su naturaleza, o ejercer actuaciones distintas sin haber obtenido la correspondiente autorización administrativa, provisional o definitiva del órgano competente en materia de servicios sociales.
- b) Obstruir la labor inspectora para impedir el acceso a las dependencias del servicio, resistencia reiterada, coacción, amenazas, violencia o cualquier otra forma de presión ejercida sobre el personal inspector, sin perjuicio de las responsabilidades penales en que se pudiera haber incurrido.
- c) Ejercer cualquier forma de presión sobre las personas usuarias, familiares o denunciantes con objeto de perjudicar la labor inspectora.
- d) La agresión al personal del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de las responsabilidades penales en que se pudiera haber incurrido.

- e) Efectuar nuevos ingresos de personas en los servicios, después de haber sido notificada una resolución administrativa de cierre.
- f) Omitir o no prestar la atención sanitaria y farmacéutica adecuada, de manera que se incumplan los procedimientos y protocolos normalizados, y la adecuada práctica clínica, que incluye la inadecuada administración de los tratamientos prescritos o el uso de medidas de contención no homologadas o no prescritas por el personal facultativo.
- g) Someter a las personas usuarias a cualquier tipo de maltrato físico o psíquico, así como silenciar o encubrir las actuaciones mencionadas.
- h) Proporcionar a las personas usuarias un trato degradante que afecte gravemente su dignidad, vulnerar su derecho a la intimidad y cualquier otro derecho, así como dificultar el disfrute de estos por medio de acciones u omisiones que ocasionen un perjuicio muy grave a las personas usuarias.
- i) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o efectos con graves deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, de manera que se deriven de esto perjuicios muy graves para la integridad física o la salud de las personas usuarias o profesionales, incluidas sus pertenencias, objetos personales, ayudas técnicas y vestuario.
- j) Tratar de forma discriminatoria a las personas usuarias por razón de edad, filiación, raza, sexo, religión, diversidad, orientación o identidad sexual, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- k) Servir alimentos en cantidad y calidad insuficientes, o que no cumplan las condiciones higiénicas, dietéticas, nutritivas y de valor calórico requeridas, o sin respetar las necesidades de las personas usuarias.
- l) Incumplir la plantilla de personal exigida cuando el incumplimiento mencionado se sitúe por encima del 20 % o no garantizar la atención directa continuada, si ello comporta perjuicios graves para las personas usuarias.
- m) Abandonar el puesto de trabajo el personal responsable sin asegurarse que el servicio continúa prestándose correctamente.
- n) El incumplimiento de las medidas de urgencia social adoptadas en aplicación de lo que se establece en el artículo 71 de esta ley, así como las que, si procede, se adopten en el marco del procedimiento sancionador que se instruya.
- o) Cometer más de una infracción grave en el plazo de un año cuando así se haya declarado por resolución administrativa firme.
- p) Las incluidas en el artículo anterior, si se desprende daño muy grave e irreparable para las personas usuarias.

#### Artículo 142

##### Prescripción de infracciones

Las infracciones prescribirán después de un año, si son leves; a los tres años, si son graves, y a los cinco años, si son muy graves, desde el momento en el que se hubieran cometido.

## CAPÍTULO IV

### De las sanciones

#### Artículo 143

##### Sanciones

Las infracciones tipificadas en esta ley, imputables a las entidades y personas que intervienen en la prestación de un servicio, darán lugar a la aplicación de las sanciones correspondientes según la calificación de la infracción.

#### Artículo 144

##### Sanciones a entidades y servicios

1. Por infracciones leves de las entidades y servicios se podrán imponer las sanciones siguientes:

a) Advertencia.

b) Multa de 1.000 a 10.000 euros.

2. Por infracciones graves de las entidades y servicios se podrán imponer las sanciones siguientes:

a) Multa de 10.001 a 80.000 euros.

b) Prohibición de acceder a la financiación pública durante un período de hasta un año.

c) Cierre temporal total o parcial de los servicios hasta la enmienda de la deficiencia con un período máximo de un año.

d) Prohibición de hasta dos años para el ejercicio de actuaciones en materia de servicios sociales.

e) Inhabilitación para ejercer como director o directora de centros de servicios sociales durante un máximo de los dos años siguientes, y prohibición para el ejercicio de actuaciones de servicios sociales, bien directamente, a título individual, bien indirectamente, siendo miembro del órgano de administración o habiendo sido apoderado o apoderada con cualquier de las facultades que corresponden a este órgano de personas jurídicas que se dedican, directa o indirectamente, a tales actuaciones.

3. Por infracciones muy graves de las entidades y servicios se podrán imponer las sanciones siguientes:

a) Multa de 80.001 a 300.000 euros.

b) Prohibición de acceder a la financiación pública durante un período de hasta tres años.

c) Cierre temporal total o parcial del servicio por un período máximo de tres años, o cierre definitivo total o parcial del servicio. Cuando se trate del cierre definitivo, implicará la revocación de la autorización administrativa correspondiente.

d) Prohibición de hasta cinco años para el ejercicio de actuaciones en materia de servicios sociales.

e) Inhabilitación para ejercer como director o directora de centros de servicios sociales durante un máximo de los cinco años siguientes, y prohibición para el ejercicio de actuaciones en materia de servicios sociales, bien directamente, a título individual, bien indirectamente, siendo miembro del órgano de administración o habiendo sido apoderado o apoderada con cualquier de las facultades que corresponden a este órgano de personas jurídicas que se dedican, directa o indirectamente, a tales actuaciones.

4. Si la infracción cometida por la entidad deriva del incumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, la resolución sancionadora puede incluir un pronunciamiento sobre la devolución a las personas usuarias de una cuantía equivalente al importe de lo pagado indebidamente, si se da el caso, con la aplicación de los intereses legales que correspondan.

#### Artículo 145

##### Imposición de las sanciones

1. Para la imposición de las sanciones se habrá de guardar la debida adecuación y proporcionalidad entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción cometida y la sanción aplicada, y se establecerá atendiendo a las circunstancias siguientes:

- a) La gravedad del riesgo o peligro y de los perjuicios causados a nivel físico, moral y material.
- b) Grado de intencionalidad, negligencia y culpabilidad del infractor o infractora.
- c) La relevancia o trascendencia social de los hechos, apreciada por el número de entidades o personas afectadas y por la transitoriedad o permanencia de la infracción.
- d) El incumplimiento de advertencias, recomendaciones y requerimientos previos efectuados.
- e) La reincidencia y reiteración.
- f) El cumplimiento y acreditación de la enmienda de las normas infringidas, en cualquier momento del procedimiento administrativo sancionador, si todavía no se ha dictado una resolución.
- g) El beneficio económico obtenido por la infracción. Atendiendo al principio de proporcionalidad, la imposición de sanciones pecuniarias tendrá que prever que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficiosa para la persona infractora que el cumplimiento de las normas infringidas.

Por eso, en todos los casos en que de la infracción se derive un enriquecimiento indebido, la persona o entidad infractora tendrá que abonar, además de la multa correspondiente en función de la gravedad de la infracción, el importe equivalente al enriquecimiento mencionado, más los intereses legales que correspondan.

2. Las sanciones que puedan afectar a derechos laborales individuales tendrán que respetar lo que dispone la normativa de aplicación legal y convencional propia en cada ámbito.

#### Artículo 146

##### Prescripción de sanciones

- 1. Las sanciones que se impongan por infracciones leves prescribirán al finalizar el año; las impuestas por infracciones graves, a los dos años, y las correspondientes a infracciones muy graves prescribirán al cabo de tres años.
- 2. El plazo de prescripción empezará a contar desde el día siguiente del día en que adquiriera firmeza la resolución por la cual se impuso la sanción, o desde que se rompiera el cumplimiento de la sanción si hubiera empezado.

#### Artículo 147

##### Publicidad de las sanciones

Los órganos competentes para resolver los expedientes sancionadores por la comisión de infracciones muy graves y reiteración podrán acordar la publicación de las sanciones impuestas, una vez hayan adquirido firmeza, en el portal de transparencia de la Generalitat y en la página web de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

## CAPÍTULO V

### Del procedimiento sancionador

#### Artículo 148

##### Procedimiento sancionador

- 1. El procedimiento sancionador de las infracciones tipificadas en esta ley se ajustará a lo que dispone la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común.

2. El procedimiento sancionador se iniciará mediante un acuerdo motivado de la persona titular de la dirección general competente por razón de la materia a través de las vías siguientes: por iniciativa propia, como consecuencia de orden superior; por denuncia, a petición razonada de otros órganos administrativos, o en virtud de las actuaciones previas practicadas.

3. Para la incoación del expediente sancionador, la persona titular de la dirección general competente nombrará instructor o instructora un funcionario o funcionaria que esté adscrito a la unidad administrativa competente por razón de la materia. Con objeto de preservar la imparcialidad del procedimiento sancionador y dotar de una mayor garantía al presunto infractor o infractora, en ningún caso podrán actuar como instructores o instructoras del expediente aquellas personas que tengan atribuidas funciones de investigación, averiguación e inspección, y cuyas actuaciones hayan servido de base para la iniciación del procedimiento.

4. La resolución del expediente sancionador, así como la imposición de sanciones, si procede, corresponderá a la persona titular de la dirección general competente. Cuando la sanción se imponga por haber cometido una falta muy grave, la resolución corresponderá dictarla a la persona titular de la secretaría autonómica competente por razón de la materia.

5. Contra las resoluciones recaídas por infracciones dictadas por la persona titular de la dirección general o de la secretaría autonómica competente se podrá interponer recurso de alzada ante el órgano superior jerárquico de la conselleria competente en materia de servicios sociales, de acuerdo con lo que dispone la legislación sobre el procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

6. En todo caso, cuando la sanción implique el cierre definitivo del establecimiento, la competencia recaerá en la persona titular de la conselleria en materia de servicios sociales.

#### Artículo 149

##### Medidas provisionales

1. En los casos de urgencia inaplazable y para la protección provisional de los intereses implicados, con la adecuada y suficiente motivación, el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador podrá adoptar medidas provisionales, que tendrán que ajustarse en intensidad y proporcionalidad a la naturaleza y gravedad de la presunta infracción. Podrán consistir en:

a) Cierre temporal, total o parcial, del servicio, o suspensión temporal, total o parcial, de la provisión de prestaciones o de la realización de actividades, incluyendo en esta última categoría la prohibición de aceptación de nuevas personas usuarias.

b) Prestación de fianza hasta una cuantía equivalente al importe máximo de la multa que podría corresponder por la comisión de la presunta infracción.

c) Suspensión temporal de la posibilidad de acceder a financiación pública.

d) Traslado temporal de la persona usuaria a otro servicio cuando la presunta infracción sea de carácter grave o muy grave.

e) Inmovilizar o retirar productos por razones de higiene, sanidad o seguridad.

2. Durante la tramitación del procedimiento tendrán que levantarse las medidas provisionales si desaparecen las causas que motivaron la adopción de estas. La resolución definitiva del expediente tiene que ratificar o dejar sin efecto las medidas provisionales adoptadas.

3. En el caso de no adoptarse el acuerdo de inicio del procedimiento sancionador, tendrán que levantarse las medidas provisionales adoptadas.

4. En ningún caso estas medidas tendrán carácter de sanción. Sin embargo, tampoco su adopción impedirá



el inicio de expediente sancionador cuando los hechos que las motivaron pudieran ser constitutivos de infracción.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

### Primera

#### Actualización de la cuantía de las sanciones

La cuantía de las sanciones previstas en esta ley podrá actualizarse, conforme al índice de precios al consumo o sistema que lo sustituya, mediante decreto del Consell, a propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

### Segunda

#### Modificación del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales podrá actualizarse por decreto, excepto las prestaciones que han sido reconocidas como garantizadas en esta ley.

### Tercera

#### Ratio de personal del servicio de inspección en materia de servicios sociales

El personal del servicio de inspección en materia de servicios sociales se incrementará progresivamente, hasta conseguir una ratio de un inspector o inspectora por cada 150.000 habitantes, en el plazo máximo de tres años, siempre que haya crédito adecuado y suficiente.

### Cuarta

#### Certificación de calidad

Los servicios acreditados en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tendrán que contar, en un plazo máximo de cuatro años, con una certificación de calidad.

### Quinta

#### Personas con diversidad funcional

A efectos de esta ley, tendrán la consideración de personas con diversidad funcional las así definidas en el artículo 4 del Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

### Sexta

#### Del Sistema de Información Poblacional

A efectos de lo que se dispone en el artículo 73 de esta ley y lo que dispone la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de salud de la Comunitat Valenciana, sobre el Sistema de Información Poblacional (SIP), se entenderá que incorpora, también, la información referente al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

### Séptima

#### Delegación de competencias en las entidades locales en materia de servicios sociales de titularidad de la Generalitat

1. La Generalitat podrá delegar, de conformidad con la normativa de régimen local, así como con la normativa de ámbito estatal y autonómico que sea aplicable, el ejercicio de las funciones en materia de servicios sociales de su titularidad, en las entidades locales en cuyo territorio estén situadas o vayan a situarse.

2. Esta delegación requerirá aceptación por parte de la entidad local interesada e irá acompañada de los recursos económicos suficientes para que sea efectiva, de conformidad con lo que dispone la normativa

sobre régimen local vigente.

Octava

Convenios de movilidad del personal funcionario

En el plazo máximo de tres años, por medio de los correspondientes convenios, se promoverá el derecho a la movilidad administrativa del personal funcionario, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 83, con reciprocidad entre el personal profesional de los servicios sociales de la administración autonómica valenciana y las entidades locales, incluidos sus organismos autónomos y entidades de derecho público, en el marco previsto en el texto refundido del Estatuto básico del empleado público y en el resto de la legislación básica de régimen local aplicable, así como con lo que dispone la Ley 10/2010, de 9 de julio.

Novena

Vinculación de los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales de ámbito local, supralocal o infralocal con los consejos municipales de inclusión y derechos sociales de la renta valenciana de inclusión

Los consejos municipales de inclusión y derechos sociales previstos en el Plan valenciano de inclusión y cohesión social para su seguimiento y evaluación durante su desarrollo y en el artículo 48 de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión para la sensibilización, coordinación, análisis y propuestas de mejora de la aplicación de la ley mencionada, pasarán a constituirse como comisiones permanentes de seguimiento de la renta valenciana de inclusión y del Plan valenciano de inclusión y cohesión social, en su ámbito local, en la estructura de los consejos locales de igualdad, inclusión y derechos sociales de ámbito local, supralocal o infralocal regulados en el artículo 100 de esta ley.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera

Transferencia de infraestructuras y equipamientos de atención primaria y de atención secundaria entre administraciones públicas

1. La Generalitat, de acuerdo con lo que disponga el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, y con un informe previo del Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales previsto en el artículo 51 de esta ley, promoverá el proceso para que se produzca, de forma progresiva, la transferencia a las entidades locales de las infraestructuras y equipamientos, y si procede personal, de atención primaria de titularidad de la Generalitat.

2. Hasta que no se produzca el proceso de transferencia de titularidad al que se refiere el apartado anterior, las infraestructuras y equipamientos de atención primaria de la Generalitat continuarán siendo titularidad de esta.

3. La Generalitat, de acuerdo con lo que disponga el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, y con un informe previo del Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales previsto en el artículo 51 de esta ley, promoverá el proceso para que se produzca, de forma progresiva, la transferencia a la Generalitat de las infraestructuras y equipamientos de atención secundaria de titularidad de las entidades locales, con sujeción al reglamento de bienes de las entidades locales y el resto de normativas de aplicación.

4. Hasta que no se produzca el proceso de transferencia de titularidad al que se refiere el apartado anterior, las infraestructuras y equipamientos de atención secundaria de las entidades locales continuarán siendo titularidad de estas.

5. Lo que disponen los apartados anteriores se entenderá de conformidad con la normativa de régimen local, así como con aquella normativa de ámbito estatal y autonómico que sea aplicable.

## Segunda

### Provisi3n de las prestaciones a partir de la entrada en vigor de la ley

Hasta el establecimiento de la estructura territorial fijada en el capitulo IV del titulo I de esta ley, con la aprobaci3n del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, las administraciones p3blicas continuar3n proveyendo las diferentes prestaciones de la forma efectuada hasta el momento.

## Tercera

### Registro General de los Titulares de Actividades y de los Servicios y Centros de Acci3n Social

1. El Registro General de los Titulares de Actividades y de los Servicios y Centros de Acci3n Social adscrito a la conselleria competente en materia de servicios sociales cambia su denominaci3n por la de Registro de Servicios y Entidades de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, cuya regulaci3n se establece en el artculo 57 de esta ley.
2. El mencionado Registro de Servicios y Entidades de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana mantendr3 todos los datos registrales existentes a la entrada en vigor de esta ley, y se entender3n incluidos en las futuras modificaciones que del citado registro puedan efectuarse por las normas de su desarrollo.
3. Hasta que no se dicte la normativa de desarrollo de esta ley que regula el Registro de Servicios y Entidades de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, mantendr3 su vigencia el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del gobierno valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acci3n Social, y autorizaci3n de funcionamiento de los servicios y centros de acci3n social, en la Comunitat Valenciana.

## Cuarta

### Financiaci3n del personal

Atendiendo al marco competencial y a las consignaciones presupuestarias anuales, la financiaci3n del personal se registrar3 por las reglas siguientes:

1. El m3dulo anual m3nimo de financiaci3n del personal t3cnico para el ejercicio siguiente a la entrada en vigor de esta ley ser3 de 28.000 euros.
2. El m3dulo anual m3nimo de financiaci3n del personal administrativo para el ejercicio siguiente a la entrada en vigor de esta ley ser3 de 21.000 euros.
3. Para los sucesivos ejercicios, los m3dulos anuales m3nimos mencionados se fijar3n cada a3o en la ley de presupuestos de la Generalitat.
4. En los primeros cinco ejercicios a partir de la entrada en vigor de esta ley, y para el personal de atenci3n primaria, cada administraci3n p3blica de la Comunitat Valenciana financiar3 un porcentaje del m3dulo de financiaci3n del personal previsto en el apartado anterior, de acuerdo con la siguiente distribuci3n y de conformidad con lo que se dispone en la disposici3n final segunda:
  - a) La Generalitat financiar3 el importe total del m3dulo de personal en todo el territorio de la Comunitat Valenciana, a excepci3n de las cuant3as que les corresponda aportar a los ayuntamientos y a las diputaciones provinciales, determinadas en los apartados siguientes de esta disposici3n.
  - b) Las diputaciones provinciales, de acuerdo con lo que se dispone en el artculo 107.2 de esta ley, financiar3n un porcentaje del m3dulo de financiaci3n del personal de los municipios de sus respectivas provincias, de acuerdo con la distribuci3n siguiente: la Diputaci3n de Alicante financiar3 el 80 % del m3dulo de los municipios de menos de 20.000 habitantes, la Diputaci3n de Castell3 financiar3 el 80 % del m3dulo de los municipios de menos de 10.000 habitantes y la Diputaci3n de Valencia financiar3 el 80 % del m3dulo de los municipios de menos de 15.000 habitantes.

- c) Los ayuntamientos financiarán el 20 % del módulo al que se refiere el apartado primero en los municipios de menos de 20.000 habitantes, con independencia de si el porcentaje restante es financiado por la Generalitat o por la diputación provincial correspondiente.
  - d) En los municipios con población entre 20.000 y 50.000 habitantes, ambos incluidos, corresponderá a los ayuntamientos la financiación del 25 % del módulo mencionado.
  - e) En municipios de más de 50.000 y hasta 100.000 habitantes, los ayuntamientos aportarán el 35 % del módulo.
  - f) En municipios de más de 100.000 habitantes, los ayuntamientos financiarán el 50 % del módulo.
5. En el ámbito de atención secundaria, la financiación se realizará con cargo a la administración titular del recurso.

#### Quinta

##### Financiación de prestaciones

De acuerdo con el marco competencial y las consignaciones presupuestarias anuales, la financiación de las prestaciones se regirá por los siguientes criterios y reglas:

1. Las prestaciones cuya competencia corresponda a la Generalitat serán financiadas íntegramente por esta.
2. Para la financiación de las prestaciones de atención primaria, no integradas en el apartado anterior, en los primeros cinco ejercicios a partir de la entrada en vigor de esta ley, cada administración pública de la Comunitat Valenciana financiará un porcentaje del coste total de las prestaciones, de acuerdo con la siguiente distribución y de conformidad con lo que dispone la disposición final segunda:
  - a) La Generalitat financiará las prestaciones en todo el territorio de la Comunitat Valenciana, a excepción de las cuantías que corresponda aportar a los ayuntamientos y a las diputaciones determinadas en los apartados siguientes de esta disposición.
  - b) Las diputaciones provinciales, de acuerdo con lo que se dispone en el artículo 107 de esta ley, financiarán un porcentaje del coste de las prestaciones de los municipios de sus respectivas provincias, de acuerdo con la distribución establecida en el apartado 4.b de la disposición transitoria cuarta.
  - c) Los ayuntamientos financiarán el 20 % del coste de las prestaciones en los municipios de menos de 20.000 habitantes, con independencia de si el porcentaje restante es financiado por la Generalitat o por la diputación provincial correspondiente.
  - d) En los municipios con población igual o superior a 20.000 habitantes, los ayuntamientos aportarán el 25 % de la financiación de las prestaciones profesionales y el 50 % de las prestaciones económicas y tecnológicas.
3. En el ámbito de la atención secundaria, la financiación se realizará con cargo a la administración titular del recurso, de conformidad con lo que dispone la disposición transitoria primera.

#### Sexta

##### Estabilidad en el empleo

En los procesos de consolidación de empleo del personal profesional contratado por municipios o mancomunidades, se tendrá en cuenta tanto la experiencia profesional como los conocimientos especializados obtenidos.

#### Séptima

##### Procedimientos sancionadores en tramitación

Los procedimientos sancionadores que se encuentran iniciados a la entrada en vigor de esta ley continuarán tramitándose de acuerdo con lo que establece la legislación vigente en el momento en que se cometió la infracción, salvo que las disposiciones sancionadoras de esta ley favorezcan la persona presunta infractora, y en este caso resultarán estas de aplicación.

Octava

Órganos de participación

1. La aprobación de la regulación del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales en el plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigor de esta ley comportará la derogación de la normativa vigente reguladora del Consejo de Bienestar Social y del Foro Valenciano de la Inmigración.
2. El Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y servicios Sociales, de acuerdo con la normativa que lo regula, asumirá las funciones actualmente ejercidas por el Consejo de Bienestar Social.
3. Hasta que no se apruebe la regulación del Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y servicios Sociales, mantendrá su vigencia y funciones el Consejo de Bienestar Social.

Novena

Exigibilidad de las prestaciones garantizadas

1. Las prestaciones definidas como garantizadas en esta ley producirán efectos jurídicos a los dieciocho meses de la entrada en vigor de esta.
2. Lo dispuesto en el párrafo anterior no afectará las prestaciones ya consolidadas como derecho subjetivo.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única

Derogación normativa

1. Queda expresamente derogada la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la cual se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
2. Hasta que no se dicten las disposiciones necesarias para el desarrollo de esta norma, conservarán su vigencia las disposiciones que regulan las materias reguladas por esta ley.

## DISPOSICIONES FINALES

Primera

Calendario de desarrollo básico de la ley

1. A propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales, el Consell, en el plazo máximo de dieciocho meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, aprobará reglamentariamente el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
2. En el plazo máximo de dieciocho meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, y a propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales, el Consell procederá a la aprobación de la Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
3. El Consell, a propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales y en el plazo máximo de doce meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, aprobará reglamentariamente el Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana y los servicios y plantillas profesionales.
4. La conselleria competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de dieciocho meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, aprobará un plan de infraestructuras de servicios sociales

cuatrienal.

El plan incluirá las actuaciones necesarias para la mejora de las instalaciones y equipamientos existentes, además de las previsiones de creación de nuevas infraestructuras en relación con la previsión establecida en el Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

5. A propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales, el Consell, en el plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, regulará el Consejo Valenciano de Igualdad, Inclusión y Derechos Sociales.
6. A propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales, el Consell, en el plazo máximo de doce meses, regulará reglamentariamente la historia social única.
7. El Consell, a propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de doce meses, desarrollará la regulación sobre los espacios vulnerables.
8. En el plazo máximo de nueve meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, y a propuesta de la conselleria competente en materia de servicios sociales, el Consell aprobará reglamentariamente el comité de ética de los servicios sociales.
9. Las disposiciones reglamentarias esenciales de desarrollo de esta ley comportarán un dictamen preceptivo del Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana.

## Segunda

Composició de equipos, ratios en atenció primaria y atenció secundaria

1. En el caso de la atención primaria, hasta que no entre en vigor el decreto mencionado en el apartado 3 de la disposición anterior, se mantendrán la composición de equipos profesionales y ratios establecidas en el modelo social básico desarrollado por la conselleria competente en materia de servicios sociales, utilizado para la planificación y financiación de los equipos de servicios sociales generales en las leyes de presupuestos de la Generalitat para los ejercicios 2017 y 2018, que seguirá vigente para el ejercicio 2019.
2. En el primer ejercicio económico después de la entrada en vigor de esta ley, se llevará a cabo la reestructuración de la atención primaria de carácter básico, así como la reordenación del sistema de financiación compartida entre la Generalitat, las diputaciones provinciales y los ayuntamientos, reguladas en las disposiciones transitorias cuarta y quinta de esta ley.
3. En el segundo ejercicio económico después de la entrada en vigor de esta ley, se llevará a cabo la reestructuración de la atención primaria de carácter específico, así como la reordenación del sistema de financiación compartida entre la Generalitat, las diputaciones provinciales y los ayuntamientos, reguladas en las disposiciones transitorias cuarta y quinta de esta ley.
4. Las ratios del personal del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, definidas en el artículo 66, se conseguirán en el plazo máximo de tres años a partir de la entrada en vigor de esta ley.
5. Lo que disponen los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio de lo que establece la legislación básica sobre régimen local y la autonomía de las respectivas entidades locales.

## Tercera

Tarjeta de información personalizada

Será objeto de desarrollo reglamentario la tarjeta de información personalizada con el fin de determinar su contenido, aplicabilidad y cuántas otras cuestiones sean necesarias para su desarrollo.

## Cuarta

Entrada en vigor

Esta ley entrará en vigor al mes de su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.