



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

DIRECCIÓN GENERAL
DE SERVICIOS PARA LA FAMILIA
Y LA INFANCIA

CATÁLOGO DE REFERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES

APROBADO POR EL CONSEJO TERRITORIAL DE SERVICIOS SOCIALES Y DEL SISTEMA
PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Índice

I. INTRODUCCIÓN	5
II. PRINCIPIOS INSPIRADORES	9
III. CATÁLOGO DE REFERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES	12
1.- PRESTACIONES DE SERVICIOS	12
1.1. Información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración	12
1.2. Autonomía personal, atención en el domicilio y respiro familiar	17
1.3. Intervención y apoyo familiar	20
1.4. Intervención y protección de menores	23
1.5. Atención residencial	25
1.6. Prevención e inclusión social	28
1.7. Protección jurídica	29
2.- PRESTACIONES ECONÓMICAS	31
2.1. Renta mínima de inserción	31
2.2. Ayuda para víctimas de violencia de género	31
2.3. Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia	32
2.4. Otras prestaciones económicas	32
IV. CRITERIOS COMUNES DE CALIDAD Y BUEN USO DE LOS SERVICIOS SOCIALES	33

I.- INTRODUCCIÓN

La Constitución Española de 1978, junto a la afirmación de que España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho (artículo 1.1), establece en el capítulo III del Título I (de los principios rectores de la política social y económica) varios preceptos que desarrollan el concepto del Estado social a través de la mención a diversos colectivos (familias, jóvenes, personas con discapacidad, personas mayores) y otras referencias al compromiso de los poderes públicos en el progreso social y económico (artículo 40), así como *“el mantenimiento de un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente, en caso de desempleo”* (artículo 41). Aunque únicamente en el caso de las personas mayores se hace una referencia expresa al sistema de servicios sociales, a lo largo de toda la norma fundamental subyace la existencia de un sistema público de servicios sociales que se erige como uno de los pilares del Estado de Bienestar.

En este ámbito, son particularmente relevantes también los artículos 139.1 y 149.1.1 que consagran *“los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado”* y la *“igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales”*, como principios constitucionales garantes de las condiciones de igualdad en el acceso a los derechos y asunción de obligaciones por parte de todas las personas en cualquier parte del territorio del Estado.

Por otra parte, el artículo 148.1.20^a establece que las comunidades autónomas podrán asumir competencias en materia de *“asistencia social”* y al amparo de este precepto todas las comunidades autónomas asumieron en sus respectivos estatutos de autonomía la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, competencia reiterada en las más recientes reformas estatutarias.

Asimismo, la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, establece en su artículo 25.2.k que *“el Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de prestación de los Servicios Sociales y de promoción y reinserción social”*

En este marco competencial, las comunidades autónomas han aprobado sus propias leyes y las ciudades de Ceuta y Melilla sus reglamentos en el ámbito de servicios sociales en los cuales se definen sus principios inspiradores, prestaciones y servicios. Además, en los últimos años varias comunidades autónomas han desarrollado los preceptos estatutarios de su Sistema de Servicios Sociales con la regulación de Catálogos y Carteras de Servicios Sociales. En el caso de las ciudades de Ceuta y Melilla se debe tener en cuenta además que éstas carecen de competencia exclusiva en materia de servicios sociales por lo que determinadas prestaciones –en particular las relativas a la dependencia y otras prestaciones y

servicios sociales relacionados con las personas mayores y discapacidad- son de competencia estatal.

Junto a este amplio desarrollo normativo autonómico, diversas leyes estatales regulan aspectos concretos que inciden sustancialmente en la regulación autonómica, fijando un mínimo común denominador en ámbitos tales como la protección a la infancia (Ley Orgánica de protección jurídica del menor 1/1996 o Ley de Adopción internacional 54/2007), la discapacidad (Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos), la dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia), la violencia de género (Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de género), o las pensiones no contributivas (RD Ley 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social) entre otras.

Este sistema de distribución competencial ha conducido a un panorama muy diverso en cuanto a normas, prestaciones y servicios en el ámbito de las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y de Melilla. En la normativa autonómica se observan diferencias en cuanto a los requisitos de acceso a servicios y prestaciones, su carácter como prestaciones garantizadas y la cuantía de las mismas, en el caso de tratarse de prestaciones de carácter económico. Esta diversidad se ha visto acrecentada aún más, si cabe, tras el último proceso de reformas estatutarias, que da comienzo en el año 2006, y la promulgación en algunas comunidades autónomas de leyes que se han denominado de “tercera generación” en materia de servicios sociales.

Desde hace ya años, reconociendo la diversidad existente fruto de esta distribución competencial, el Estado consideró la necesidad de abrir vías de colaboración que posibilitasen una cierta coherencia y consenso en todo el territorio del Estado, apuntando hacia la garantía de unos mínimos en el Sistema de Servicios Sociales. El crédito para el desarrollo de prestaciones básicas de Servicios Sociales de corporaciones locales o Plan concertado creado en 1988 ha constituido una notable línea de colaboración entre la Administración General del Estado y las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y de Melilla y las corporaciones locales. Su finalidad -a través de la cofinanciación de los proyectos y prestaciones que se incluyen en el mismo- ha sido la forma de asegurar la prestación de servicios sociales adecuados que permitan la cobertura de las necesidades básicas, y contribuir a garantizar la universalidad de los servicios sociales de atención primaria y unos mínimos en todo el territorio del estado.

El presente documento responde a la necesidad de alcanzar un Pacto o Acuerdo Comunidades Autónomas-Estado en materia de Servicios Sociales que se traduzca en la definición de un Catálogo de Referencia de Servicios Sociales, que incluya unos criterios comunes de calidad y de buen uso -solidario y responsable- de los servicios. Ello permitirá, por una parte, tener unos Servicios Sociales no sólo de calidad, sino también sostenibles, lo cual es un objetivo de todas las Administraciones Públicas; por otra, configurar el Sistema de Servicios Sociales como un elemento fundamental de cohesión social y apoyo a las personas; finalmente, sirve de marco de referencia para todas las Entidades que forman parte

del Sistema de Servicios Sociales de nuestro país. En todo caso debe tenerse en cuenta que, sin perjuicio de determinadas normas estatales que regulan determinados servicios ya mencionadas, la definición y garantía de los mismos es, con carácter general, competencia exclusiva de las comunidades autónomas y por lo tanto estarán establecidos en sus disposiciones legales correspondientes.

Por tanto, las previsiones de dicho Acuerdo se aplicarán respetando en todo caso las competencias exclusivas en servicios sociales atribuidas a las comunidades autónomas por sus respectivos estatutos de autonomía. De manera que los servicios y prestaciones económicas incorporados a este Catálogo no generarán derechos subjetivos ya que únicamente constituyen un elenco referencial sin ser directamente aplicable, al no tratarse de una norma con rango de ley.

El fin último es, por tanto, el de reunir en un documento con rango de Acuerdo de Conferencia Sectorial, aquellas prestaciones de referencia a las que podrían acceder las personas en el conjunto del territorio del Estado, con independencia de la entidad que los preste, de su forma de provisión, de si están o no garantizadas por ley o sujetas a disponibilidad presupuestaria de la administración competente, de si forman parte del propio sistema de servicios sociales de la comunidad autónoma o están incluidos en los demás sistemas de protección social. Sería el caso, por ejemplo, de las prestaciones de atención temprana, que en algunas comunidades están vinculadas al sistema de salud, o el del cumplimiento de medidas judiciales para menores que en algunas comunidades están vinculadas a justicia. Asimismo, se procurará que las prestaciones se ofrezcan en unas condiciones semejantes y con unos criterios de calidad y buen uso comunes, inspirados en una serie de principios rectores básicos que deben orientar su aplicación y desarrollo.

Este Catálogo, que recoge, identifica y define las prestaciones de referencia del Sistema público de servicios sociales, parte del concepto de “Sistema público de servicios sociales” como un conjunto de servicios y prestaciones que insertándose con otros elementos de Protección Social, tiene como finalidad la promoción y el desarrollo pleno de todas las personas y grupos dentro de la sociedad para la obtención de un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida, en el entorno de la convivencia, y la prevención y la eliminación de las causas que conducen a la exclusión social.

Su proceso de elaboración impulsado por el Ministerio de sanidad, Servicios Sociales e igualdad, se inició en marzo de 2012 y se ha articulado a través de la creación de un grupo de trabajo con todas las comunidades autónomas, las ciudades de Ceuta y de Melilla y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), cuyo objetivo ha sido recabar y unificar la información relevante en materia de Servicios sociales en todo el territorio del Estado.

El análisis de toda esta información, junto al de la normativa, catálogos y carteras de servicios sociales existentes en las comunidades autónomas así como la doctrina en la materia, ha desembocado en la redacción de este documento se ha sometido a la Comisión Delegada de Directores Generales de Servicios Sociales e Inclusión Social para su aprobación posterior como Acuerdo en el Consejo Territorial de Servicios

Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en fecha 16 de enero de 2013.

En este proceso, igualmente, ha participado el tercer sector a través del Consejo estatal de ONG de Acción social, al que se remitió el texto para su valoración y observaciones.

----- 0 -----

La elaboración de este Catálogo de Referencia de Servicios Sociales ha tenido en cuenta la diversidad existente en los diferentes territorios y que afecta a los siguientes ámbitos:

En primer lugar, desde un punto de vista normativo, la diversidad legislativa autonómica, fruto de la competencia exclusiva en la materia de las comunidades autónomas ya mencionada.

En segundo lugar, la heterogeneidad en la configuración competencial, presupuestaria, y organizativa de los servicios sociales en las comunidades autónomas. Ello ha conducido a incluir no solo las prestaciones ofrecidas desde las consejerías de servicios sociales de cada comunidad autónoma y ciudades de Ceuta y de Melilla, sino también de todos aquellos servicios considerados como sociales en sentido genérico, que asumen otras consejerías o entidades locales dedicados a la atención de distintas situaciones de necesidad de las personas (tales como Familia, Infancia, Inmigración, Drogodependencia, Dependencia...), así como los centros de competencia estatal. En definitiva, se ha tratado de visibilizar y poner en valor todos los servicios sociales, en sentido amplio, que tienen como destinatarias finales a las personas en situación de necesidad social y que se prestan por las diversas administraciones públicas.

En tercer lugar, la evidente diversidad que se manifiesta en la denominación distinta de algunos servicios o prestaciones con contenidos idénticos o parcialmente diversos en la legislación y en los catálogos de las comunidades autónomas. En este Catálogo se ha empleado terminología genérica y omnicomprensiva, pretendiendo que las definiciones de cada servicio o prestación no tengan carácter jurídico sino descriptivo.

Con esta triple diversidad como punto de partida, la estructura del catálogo se ha articulado esencialmente por la tipología de las prestaciones y no por colectivos, salvo en el ámbito de la protección de la infancia, que constituye un apartado específico teniendo en cuenta la especial vulnerabilidad de este grupo de población y las particularidades de ciertas medidas de protección de menores que se aplican de oficio según la normativa vigente.

La tipología de prestaciones se ha clasificado distinguiendo entre:

1. **Prestaciones de servicios:** entendiendo por tales las actuaciones que realizan los equipos técnicos orientadas a atender las necesidades sociales y favorecer la

inserción social de los ciudadanos y ciudadanas, familias y grupos de población. Estas prestaciones que se pueden desarrollar desde equipamientos, programas, servicios, unidades administrativas y equipos multiprofesionales, entre otros, se agrupan en siete ejes temáticos que responden a su vez a diversas situaciones de necesidad social.

2. **Prestaciones económicas:** aportaciones económicas, de carácter periódico o pago único, ofertadas para garantizar mínimos de subsistencia o situaciones de emergencia sobrevenidas a los ciudadanos/as.

Esta delimitación de dos categorías de prestaciones de servicios sociales adquiere diferentes matices en función de la legislación de las comunidades autónomas en este ámbito.

Asimismo, estas prestaciones se configuran a través de una serie de **elementos comunes**: *Definición de la prestación de servicio; Población destinataria; y Forma de acceso.*

El catálogo incorpora también un apartado destinado a los **principios inspiradores** de las prestaciones contempladas en el mismo, que intentan ser un reflejo de los existentes en las diferentes leyes de servicios sociales así como en las carteras y catálogos de las comunidades autónomas.

Para finalizar, el presente documento propone unos **criterios comunes de calidad** que adopten el doble marco: el europeo y el propio del Sistema público de Servicios Sociales. Asimismo se plantea el **uso responsable** de los servicios sociales mediante el establecimiento de unos **derechos y deberes** de las personas usuarias y de los profesionales de esos servicios.

II. PRINCIPIOS INSPIRADORES

Los principios que orientarán las prestaciones y servicios recogidos en el presente Catálogo de referencia de servicios sociales, son los siguientes:

- 1 Universalidad:** Los poderes públicos deberán garantizar a todas las personas el derecho a acceder a las prestaciones de servicios sociales, conforme a los términos y condiciones establecidos por la legislación de cada comunidad autónoma, administración con competencia exclusiva sobre la materia.
- 2 Responsabilidad pública:** Los poderes públicos deberán facilitar la disponibilidad y acceso a las prestaciones a todas las personas, mediante su regulación y ordenación, aportando los medios humanos, técnicos y financieros necesarios para su funcionamiento.
- 3 Igualdad:** El acceso y utilización de las prestaciones se proveerá sin discriminación por razones de etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, ideología o creencia, o cualquier otra condición personal o social, debiendo atenderse a las necesidades sociales de una forma integral. Será compatible con medidas de acción positiva, que coadyuven a la superación de las desventajas de una situación inicial de desigualdad, que promuevan la distribución equitativa de los recursos y que faciliten la integración social plena.
- 4 Equidad:** Los poderes públicos llevarán a cabo, a través de las prestaciones, una política redistributiva basada en criterios de equidad entre las personas y los grupos sociales, superando las diferencias de carácter personal, social y territorial, favoreciendo la cohesión y la justicia social.
- 5 Prevención y dimensión comunitaria:** Las prestaciones se orientarán hacia las causas de los problemas sociales, minimizando aquellos riesgos que puedan producir situaciones de necesidad social, actuando sobre las causas estructurales que dificultan la inclusión social y el desarrollo de una vida autónoma. Se considerarán prioritarias las acciones preventivas y se atenderá al enfoque comunitario de las intervenciones sociales
- 6 Promoción de la autonomía personal:** Las prestaciones se orientarán a potenciar las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos personales, familiares, laborales, económicos, educativos y culturales. Se contribuye así a hacer efectiva la plena inclusión y participación en el medio social de las personas con necesidades de apoyo para su autonomía, y en especial de las que se encuentren en situación de dependencia
- 7 Atención personalizada e integral:** Se proporcionará una atención integral configurada a través de apoyos adecuados y ajustados a las necesidades y capacidades personales, familiares y sociales, garantizando la continuidad de la atención y respetando siempre la dignidad de las personas, sus derechos y sus preferencias. Se considerarán conjuntamente los aspectos relativos a la prevención, la atención, la promoción y la integración para la elaboración de su

plan individual de atención, incorporándose el enfoque de los servicios orientados a la persona.

- 8 Inserción y normalización:** El Sistema Público de Servicios Sociales tendrá como prioridad la inserción y el bienestar de las personas usuarias en su entorno personal, familiar y social habitual y facilitará la atención a través de instituciones de carácter general, excepto cuando se requiera una atención especializada.
- 9 Proximidad:** La prestación de los servicios sociales se realizará desde el ámbito más próximo a las personas, favoreciendo la permanencia en su entorno habitual de convivencia y la integración activa en la vida de su comunidad. Se favorecerá la adaptación de los recursos a la comunidad, con la participación de las personas interesadas.
- 10 Solidaridad:** A través de las prestaciones se fomentará la solidaridad como principio inspirador de las relaciones entre las personas y los grupos sociales y se impulsará la participación de las personas usuarias, voluntariado y asociaciones, en la atención de las necesidades sociales, con el objetivo de contribuir a la cohesión social y el bienestar de la población.
- 11 Calidad:** Se garantizará la existencia de unos estándares mínimos y adecuados de calidad para el conjunto de las prestaciones, incluyendo instrumentos de evaluación que la promuevan, y teniendo como eje el concepto de calidad de vida de las personas, la eficacia y la eficiencia de las actuaciones así como la ética de la intervención, con el fin último de la mejora continua del Sistema Público de Servicios Sociales.
- 12 Participación:** Los poderes públicos promoverán y garantizarán la participación de la ciudadanía, individual o colectivamente, así como de las entidades del tercer sector de acción social y agentes sociales, en los procesos de planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación.
- 13 Cooperación y colaboración:** Los poderes públicos actuarán de acuerdo con los principios de cooperación y colaboración entre administraciones públicas y con la iniciativa privada, promoviendo las actuaciones necesarias que favorezcan dichos principios. Asimismo se promoverá la coordinación con otros sistemas públicos de protección social, tales como salud, empleo, educación, pensiones y vivienda.

III. CATÁLOGO DE REFERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES

1.- PRESTACIONES DE SERVICIOS

1.1. Información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración

El conjunto de prestaciones que se configuran como la puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales. Facilitan a las personas el acceso a los recursos, garantizan el acceso a otros sistemas de protección social y proporcionan apoyo en la realización de gestiones y tramitación de las diferentes prestaciones de servicios sociales y del sistema de protección social.

1.1. A) Información, orientación, asesoramiento y diagnóstico

Conjunto de medidas que facilitan información sobre los recursos sociales disponibles y sobre el acceso a los mismos en una relación de ayuda profesional. Igualmente se presta orientación, asesoramiento y apoyo a las personas, familias y grupos que precisan de una intervención por parte del Sistema de Servicios Sociales. Asimismo, se realiza una valoración singularizada y un diagnóstico social de las situaciones personales, familiares y de grupo y de sus demandas sociales así como una intervención profesional, social y de acompañamiento; en servicios sociales de atención primaria y especializados.

Constituyen un instrumento dinámico y eficaz como fuente de información para un mejor funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales en sus procesos de planificación, programación y evaluación con el objetivo de garantizar el acceso a los recursos básicos del Sistema.

1.1. A) a. En Servicios sociales de atención primaria

Definición
Es una prestación de acceso, al configurarse como puerta de entrada para los diferentes recursos del propio Sistema Público de Servicios Sociales y para la orientación y derivación, en su caso, hacia otras prestaciones y recursos de otros sistemas de protección social.
Población destinataria
Población en general, profesionales del Sistema de Servicios Sociales y de otros sistemas de protección social.
Forma de acceso a la prestación
Directo o Derivado

1.1. A) b. En Servicios sociales especializados

Definición

Servicio de información, orientación, asesoramiento y diagnóstico dirigido a los siguientes grupos de población que, por sus singulares características o su situación de vulnerabilidad, son susceptibles de una atención diferenciada:

- Personas con discapacidad (física u orgánica, sensorial, intelectual, o por enfermedad mental)
- Personas mayores
- Personas en situación de dependencia
- Víctimas de violencia de género
- Víctimas de violencia doméstica
- Personas sin hogar
- Menores en situación de riesgo o desprotección
- Mujeres en situación o riesgo de exclusión social
- Jóvenes en situación o riesgo de exclusión social
- Personas inmigrantes
- Minorías étnicas
- Personas con adicciones

Población destinataria

Toda la población susceptible de atención por los servicios sociales que pertenezcan a los grupos de población indicados en el apartado anterior.

Profesionales del Sistema de Servicios Sociales y de otros sistemas de protección social.

Forma de acceso a la prestación

Directo o Derivado

1.1. B) Atención telefónica

La prestación de información, orientación, asesoramiento, valoración y diagnóstico se puede realizar mediante atención telefónica, en algunos casos de manera específica para diferentes grupos de población como puede ser mujeres víctimas de violencia de género, infancia, etc.

1.1. B) a. Teléfono para mujeres víctimas de violencia de género

Definición
Servicio telefónico de atención permanente que tiene por objeto facilitar información general y específica así como asesoramiento de tipo jurídico y de recursos disponibles para las víctimas de violencia de género.
Población destinataria
Mujeres víctimas de violencia de género y población en general.
Forma de acceso a la prestación
Directo (llamada telefónica)

1.1. B) b. Teléfono para menores

Definición
Servicio telefónico de atención permanente destinado a la gestión de las demandas realizadas en relación a una situación de riesgo o desprotección, necesidades de cuidado y ayuda a menores a través del cual y, en función de la demanda, se informa, asesora y deriva al recurso procedente.
Población destinataria
Menores de 18 años y población en general.
Forma de acceso a la prestación
Directo (llamada telefónica)

1.1. B) c. Otros servicios telefónicos

Definición Conjunto de servicios telefónicos que ofrecen información y orientación en relación con cualquier tipo de demanda vinculada con los Servicios Sociales: visita al centro de servicios sociales, información sobre prestaciones sociales, sobre el sistema para la autonomía y atención a la dependencia, personas mayores, drogodependencias, etc. Asimismo, puede atender situaciones de emergencia social fuera de los horarios de cobertura de los servicios sociales presenciales pudiendo disponer de unidades móviles.
Población destinataria Población en general
Forma de acceso a la prestación Directo (llamada telefónica)

1.1. C) Valoración social específica

Incluye el conjunto de instrumentos técnicos que tienen por objeto efectuar cualquier tipo de valoración, reconocimiento, calificación o informe, siempre que éstas supongan un requisito previo para acceder a las prestaciones del Sistema Público de los Servicios Sociales.

1.1. C) a. Dependencia

Definición Valoración integral y reconocimiento de la situación y grado de dependencia de la persona, en base a la cual, se propondrán los servicios y prestaciones que puedan corresponder a la persona solicitante del reconocimiento de la situación de dependencia.
Población destinataria Población en general. Personas que solicitan el reconocimiento de la situación de dependencia o que, teniendo reconocido un grado de dependencia necesitan nueva valoración debido a una mejoría o empeoramiento de su situación.
Forma de acceso a la prestación Directo o Derivado

1.1. C) b. Discapacidad

Definición
Valoración y calificación de las situaciones de discapacidad determinando el grado y tipo de la misma, con la finalidad de que la persona solicitante pueda tener acceso a los beneficios, derechos económicos y servicios previstos en la legislación. Del mismo modo, puede incluir el servicio de información, asesoramiento y valoración de los recursos de apoyo tecnológicos más adecuados a las necesidades de cada persona.
Población destinataria
Personas que por diversas causas y/o fines solicitan reconocimiento de grado de discapacidad.
Forma de acceso a la prestación
Directo o Derivado

1.1. C) c. Inmigración

Definición
Servicio que efectúa la valoración social de la situación de las personas y/o familias inmigrantes, y que tiene por objeto la emisión de los siguientes informes necesarios para obtener la autorización inicial o renovación de la autorización de residencia:
- Informe de arraigo, para obtener la autorización de residencia temporal por arraigo social. - Informe de esfuerzo de integración, para renovar la autorización de residencia temporal. - Informe sobre vivienda adecuada, para obtener la autorización inicial o renovación de residencia temporal por reagrupación familiar.
Población destinataria
Personas y familias inmigrantes
Forma de acceso a la prestación
Directo o Derivado

1.2. Autonomía personal, atención en el domicilio y respiro familiar

Comprende el conjunto de actuaciones llevadas a cabo tanto en el domicilio de la persona como fuera de él, con el fin de atender las necesidades y actividades de la vida diaria, prevención de la pérdida de autonomía, incrementarla, mejorar su calidad de vida y dotar de espacios de descanso y respiro familiar a las personas cuidadoras y a las familias en general. Asimismo, se incluyen los servicios dirigidos a la promoción de la autonomía y la adquisición de competencias personales y sociales de las mujeres víctimas de violencia de género y las personas sin hogar.

1.2. A) Ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia

Definición
Conjunto de atenciones y cuidados de carácter personal, psicosocial, educativo, técnico y doméstico que pueden tener un carácter preventivo, asistencial/rehabilitador destinadas a familias y personas con dificultades para procurarse su bienestar físico, social y psicológico, proporcionándoles la posibilidad de continuar en su entorno habitual.
Población destinataria
Población en general. Personas en situación de dependencia
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica y Resolución administrativa

1.2. B) Tele-asistencia

Definición
Prestación que tiene por objeto facilitar la permanencia en el domicilio a las personas que se hallen en situación de necesidad social. Para lo cual se ofrece de forma permanente una serie de atenciones personalizadas para mejorar las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar la autonomía, favorecer su permanencia en el entorno familiar, así como detectar, prevenir y, en su caso, intervenir ante posibles situaciones de riesgo, mediante la instalación en el domicilio de terminales telefónicos conectados a una central receptora de avisos.
Población destinataria
Población en situación de necesidad social, ya sea por su situación de dependencia, discapacidad, enfermedad, edad o aislamiento social.

Forma de acceso a la prestación Decisión técnica y Resolución administrativa
--

1.2. C) Atención diurna y/o nocturna para personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de dependencia

Definición Estancias diurnas y/o nocturnas para personas con discapacidad, personas mayores y personas en situación de dependencia, a jornada completa o parcial en los que se proporciona una atención individualizada e integral con el objeto de mejorar o mantener el mayor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias cuidadoras. Se incluyen los centros de día de mayores con programas de envejecimiento activo, prevención de la dependencia, ocio y tiempo libre, así como servicios básicos de atención. Este servicio puede disponer de transporte adaptado necesario para trasladar al centro a las personas atendidas. Así mismo, pueden estar incluidos en los centros de día, los centros Ocupacionales para personas con discapacidad.
Población destinataria Personas mayores. Personas con discapacidad. Personas en situación de dependencia.
Forma de acceso a la prestación Resolución administrativa y decisión técnica

1.2. D) Atención diurna y/o nocturna para personas sin hogar

Definición Espacio de acogimiento diurno y/o nocturno a las personas sin hogar. Se ofrecen diferentes servicios como: espacios de encuentro y relación, talleres formativos y de ocio, talleres de hábitos laborales, e igualmente se ofrecen servicios de higiene personal y de comedor. Ocasionalmente se presta a través de centros de baja exigencia. Se incluyen también las denominadas “Campañas de frío”.
Población destinataria Personas sin hogar y personas en riesgo de exclusión social.
Forma de acceso Directo o derivado.

1.2. E) Prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal

Definición
Conjunto de actuaciones dirigidas a la prevención de la aparición o agravamiento de enfermedades o discapacidades y de sus secuelas, así como el apoyo de la vida independiente y/o autónoma, a través de la promoción de condiciones de vida saludables, programas específicos de carácter preventivo y/o rehabilitador, integración y mejora de las capacidades personales. Como parte de estas actuaciones caben señalar las acciones formativas, de atención temprana y estimulación, recuperación de habilidades y el acceso a productos de apoyo o de habilitación psicosocial.
Población destinataria
Población en general. Personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de dependencia.
Forma de acceso a la prestación
Resolución administrativa y/o Decisión técnica.

1.2. F) Centros ocupacionales

Definición
Actividades de terapia ocupacional y de rehabilitación y de inserción personal y social para personas con discapacidad o aquellas que encuentran barreras para integrarse en una empresa o en un Centro Especial de Empleo cuyo objetivo es el fomento de la empleabilidad. Pueden formar parte de los centros de día para personas con discapacidad.
Población destinataria
Personas con discapacidad.
Forma de acceso
Resolución administrativa, Decisión técnica o derivación.

1.2. G) Atención psicosocial a víctimas de violencia de género

Definición
Intervención interdisciplinar integral para casos de mujeres víctimas de violencia de género, que implica especialmente: información a las víctimas; atención psicológica; apoyo social; seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer; apoyo educativo a la unidad familiar; formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos y apoyo a la formación e inserción laboral.
Población destinataria
Mujeres víctimas de violencia de género, así como los menores y otras personas que dependan de ellas.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica o resolución judicial.

1.2. H) Teléfono de alarma para la atención y protección para víctimas de la violencia de género

Definición de la prestación
Tele-asistencia móvil, con una atención permanente las 24 horas todo el año para víctimas de violencia de género que asegura una respuesta rápida a las eventualidades que les pueden sobrevenir. El servicio se basa en la utilización de comunicación telefónica móvil y de tele-localización.
Población destinataria
Mujeres víctimas de violencia de género.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica.

1.3. Intervención y apoyo familiar

Conjunto de actuaciones profesionales dirigidas a facilitar la convivencia y la integración social de las familias abordando situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad familiar, facilitándose habilidades básicas, de mediación y de conducta a los miembros de la familia o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de autonomía, manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros.

1.3. A) Intervención y orientación sociofamiliar

Definición
Conjunto de actuaciones profesionales de ayuda psico-educativa y social para el tratamiento y resolución de las necesidades sociales y familiares de las personas, las familias, los grupos de población así como la comunidad de pertenencia. Incluye actuaciones dirigidas a la promoción del ejercicio de la parentalidad positiva, y otras medidas de orientación y apoyo específicas ante situaciones de conflicto familiar, dificultad psicosocial, riesgo de exclusión social y dinámicas de maltrato en el seno de la familia.
Población destinataria
Población en general.
Forma de acceso a la prestación
Directa, Decisión técnica o derivación

1.3. B) Mediación familiar

Definición
Intervención destinada a la gestión de conflictos entre los miembros de una familia en los procesos de separación o divorcio y otros supuestos de conflictividad familiar donde esté indicada, a través de un procedimiento no jurisdiccional, voluntario y confidencial, posibilitando la comunicación y negociación entre las partes para que traten de alcanzar un acuerdo viable y estable, y que atienda, también, a las necesidades del grupo familiar, especialmente de las personas menores de edad, con discapacidad, mayores y en situación de dependencia.
Población destinataria
Población en general. Familias.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica y Resolución judicial

1.3. C) Puntos de encuentro familiar

Definición
Recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que las relaciones de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentran interrumpidas o son de difícil desarrollo. Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por un profesional en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.
Población destinataria
Familias en situación de conflicto familiar en el supuesto de ruptura de la convivencia con hijos a cargo. Menor.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica, o resolución administrativa o resolución judicial.

1.3. D) Atención socioeducativa de menores

Definición
Conjunto de atenciones fuera del horario escolar como complemento de la escolarización obligatoria con el objeto de atender a las dificultades educativas específicas de los menores, mejorando su calidad de vida y su integración socioeducativa. Incluye entre otras actividades, talleres educativos y culturales y otros espacios de ocio.
Población destinataria
Menores y familias en situación de riesgo o desprotección.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica

1.4. Intervención y protección de menores

Conjunto de actuaciones que tienen por objeto promover el desarrollo integral de los menores y proporcionarles la asistencia técnica y material que precisen para el desenvolvimiento normal en su medio familiar y social y para la adquisición o recuperación de las capacidades y habilidades personales y psicológicas, necesarias para un desempeño autónomo. Se incluyen en esta área las actuaciones vinculadas a la adopción y el acogimiento familiar.

1.4. A) Atención a menores en riesgo social y familiar

Definición
Valoración, seguimiento e intervención con los menores que estén en situación de riesgo, antes de que sea necesaria la intervención de la Entidad de protección por encontrarse el menor en posible desamparo.
Supone una atención integral a menores en situación de riesgo social con el objeto de contribuir a su desarrollo personal. Incluye, entre otros, programas de preservación familiar, actuaciones con menores víctimas de malos tratos, de abuso sexual u otros factores de riesgo de exclusión, así como la coordinación de la intervención de otros agentes sociales en las actuaciones conjuntas siempre que no suponga la adopción de una medida de protección por parte de la Entidad Pública de protección de menores.
Población destinataria
Menores de edad en riesgo de desprotección.
Forma de acceso a la prestación
Directo, resolución administrativa, derivado.

1.4. B) Acogimiento residencial de menores

Definición
Acogimiento residencial temporal para menores, dentro del sistema de protección especializado para la infancia. Al no poder permanecer en sus hogares se les proporciona un lugar de residencia y convivencia que satisfaga las necesidades de protección, educación y desarrollo, como ejercicio de la guarda que corresponde a la entidad pública.
Población destinataria
Menores de 18 años con medida de protección de tutela o guarda.
Forma de acceso a la prestación
Resolución administrativa.

1.4. C) Acogimiento familiar

Definición Actuaciones profesionales de información, preparación, asesoramiento y valoración de la idoneidad de la familia para el acogimiento familiar. Incluye actuaciones de seguimiento y apoyo con familias de acogida para la adecuada integración del menor. Su objetivo básico es la integración, temporal o permanente, del menor en situación de desprotección en un núcleo familiar que reúna las condiciones necesarias.
Población destinataria Menores en situación de desprotección y en acogimiento familiar y personas que se ofrecen para un acogimiento familiar y familias acogedoras.
Forma de acceso a la prestación Decisión técnica. Resolución administrativa. Resolución judicial

1.4. D) Adopción

Definición Actuaciones profesionales de información, preparación, asesoramiento y valoración de la idoneidad para la adopción, tanto nacional como internacional, con el objetivo de que el menor en situación de desprotección se integre en un núcleo familiar adecuado. Se incluye, además, el seguimiento y apoyo post-adoptivo, así como la mediación en la búsqueda de los orígenes del adoptado.
Población destinataria Personas que se ofrecen para un proceso de adopción nacional o internacional. Menores tutelados por la Administración. Menores adoptados y familias adoptantes.
Forma de acceso a la prestación Decisión técnica. Resolución administrativa. Resolución judicial.

1.4. E) Atención temprana

Definición

Conjunto de intervenciones dirigidas a la población infantil de 0-6 años, a la familia y al entorno, que tienen por objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños con trastornos en su desarrollo motriz, sensorial o cognitivo. De estas intervenciones, que deben tener un carácter integral, es responsable el ámbito educativo desde la escolarización de los niños (3 a 6 años), sin perjuicio de los acuerdos de gestión a los que se lleguen y han de ser planificadas por un equipo de profesionales de orientación interdisciplinar o transdisciplinar, asegurando la coordinación de todos los servicios de apoyo e incluyendo la participación de la familia en el proceso.

Dicho servicio también puede presentarse como un programa de la comunidad autónoma incorporado al Servicio de Prevención de la Dependencia y /o Promoción de la Autonomía Personal, en cuyo caso se regula atendiendo a la legislación específica estatal y autonómica sobre dicha materia.

Población destinataria

Niños de 0 a 6 años a los que se les detecte algún tipo de discapacidad o riesgo de presentar un trastorno del desarrollo permanente o transitorio, motriz y/o sensorial y/o cognitivo.

Forma de acceso a la prestación

Decisión técnica y/o Resolución administrativa.

1.5. Atención residencial

Comprende el conjunto de servicios destinados a proporcionar alojamiento, temporal o permanente según los casos, a las personas y familias que carecen de este recurso básico, o que por necesidades especiales se considere adecuado su alojamiento en diferentes tipos de equipamientos que ofrecen una atención personalizada y continuada. Con carácter general incluyen una atención integral a los colectivos sociales a los que va dirigido.

1.5. A) Alojamiento de urgencia

Definición Alojamiento no permanente destinado a cubrir una necesidad sobrevenida y de urgencia de alojamiento. Dirigido a las personas y familias que ante la pérdida repentina o ausencia de alojamiento o la imposibilidad de permanecer en su domicilio por diversos motivos, ya sean económicos, sociales, sanitarios o derivados de la ausencia de familiares u otras redes de apoyo, requieran el acceso a otras formas alternativas de convivencia. Usualmente se utilizan los siguientes equipamientos: viviendas para emergencia o urgencia social, plazas hoteleras concertadas y acogimiento familiar de urgencia entre otros. Puede constituir una forma de acceso al resto de servicios de atención residencial.
Población destinataria Personas o familias en situación de urgencia social y de pobreza y/o exclusión social.
Forma de acceso a la prestación Derivación. Decisión técnica

1.5. B) Para personas sin hogar

Definición Alojamiento no permanente, organizado en distintos niveles de exigencia (alojamientos de baja exigencia, centros de acogida, viviendas tuteladas y pisos supervisados), destinado a acoger a personas en situación de sin hogar. Incluye la intervención técnica necesaria en cada caso para alcanzar el máximo grado de inclusión social. El programa de intervención comprende un itinerario personalizado de recorrido entre los diversos recursos en función de los progresos de cada persona por su situación personal y de autonomía.
Población destinataria Personas y familias sin hogar, en riesgo de exclusión social
Forma de acceso a la prestación Directa, Derivación y Decisión técnica

1.5. C) Para víctimas de violencia de género

Definición
Prestación de acogimiento residencial temporal que ofrece: emergencia, acogida, apoyo, acompañamiento y seguimiento individualizado, dirigidos a lograr la normalización de la situación personal y familiar de las víctimas de violencia de género y de las personas que dependen de ella. Los equipamientos básicos son servicios de emergencia, centros de acogida y pisos tutelados.
Población destinataria
Mujeres víctimas de violencia de género solas o acompañadas de sus hijos e hijas o personas sujetas a tutela, curatela, guarda o acogimiento de la víctima.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica

1.5. D) Para personas mayores y en situación de dependencia

Definición
Ofrece desde una perspectiva integral alojamiento, temporal o permanente, a personas en situación de dependencia y a personas mayores, ya sea en razón de tutela, posible o efectivo maltrato, o en atención de la situación de extraordinaria y urgente necesidad que es la causa del ingreso. Comprende tanto residencias como viviendas y pisos tutelados cuando existieran. Su objetivo es la consecución de una mejor calidad de vida y la promoción de su autonomía personal, proponiéndose programas y actividades de intervención que dan respuesta a las necesidades específicas de sus usuarios.
Población destinataria
Mayores de 65 años y personas en situación de dependencia.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica o resolución administrativa

1.5. E) Para personas con discapacidad

Definición Alojamiento para personas con discapacidad de carácter temporal o permanente donde se presta atención integral a las necesidades básicas de apoyo a su bienestar personal, incluyendo también apoyo en el contexto socio-comunitario y atención sociocultural y ofreciendo, si la persona lo necesita, terapia ocupacional o rehabilitación y atención sociocultural. Comprende tanto las residencias como los pisos o viviendas tuteladas en su caso.
Población destinataria Personas con discapacidad
Forma de acceso a la prestación Decisión técnica o resolución administrativa

1.6. Prevención e inclusión social

Conjunto de intervenciones dirigidas tanto a personas como a grupos de población en riesgo de exclusión social y a la comunidad de pertenencia, que actúan sobre los factores asociados a diferentes problemáticas o necesidades sociales, para evitar su aparición, reaparición o agravamiento. Comprende actuaciones individuales y de grupo que fomentan el ejercicio de los derechos en el acceso a otros sistemas de protección social (educación, vivienda, empleo, etc.), además de actuaciones comunitarias, de voluntariado social, así como la atención de las necesidades básicas.

1.6. A) Servicios de intervención comunitaria y voluntariado social

Definición Conjunto de actuaciones de los profesionales de los servicios sociales y del voluntariado social dirigidas a favorecer procesos de participación y cooperación social de las personas y colectivos de una determinada comunidad o territorio. Favorece la promoción y la participación tanto en la movilización de los recursos comunitarios como de las estrategias necesarias para estimular su implicación en la solución de los problemas y el fortalecimiento de las redes sociales.
Población destinataria Población en general
Forma de acceso a la prestación Decisión técnica

1.6. B) Intervención socioeducativa y acompañamiento en itinerarios de inclusión social

Definición
Conjunto de medidas de intervención socioeducativa y acompañamiento encaminadas a resolver problemáticas específicas derivadas de la situación de exclusión, potenciando habilidades personales, sociales y laborales de las personas en riesgo de exclusión social. El Itinerario de Inclusión incluye acciones con talleres sociolaborales de orientación, tutoría, formación de hábitos sociolaborales, procesos personalizados y asistidos de trabajo remunerado, formación en el puesto de trabajo y apoyo en la adaptación del puesto de trabajo.
Población destinataria
Personas, familias o grupos en situación o en riesgo de exclusión social.
Forma de acceso a la prestación
Decisión técnica

1.6. C) Atención a necesidades básicas

Definición
Conjunto de actuaciones destinadas a cubrir las necesidades básicas a personas y familias que lo requieran. Comprende la atención alimenticia, vestido y la higiene y aseo personal.
Población destinataria
Población en general y personas en situación o riesgo de exclusión social
Forma de acceso a la prestación
Directo o Decisión técnica

1.7. Protección jurídica

Comprende el conjunto de actuaciones que tienen por objeto el ejercicio de la tutela y la atención de las necesidades de las personas en situación de protección jurídica por la Administración Pública, junto con las actuaciones dirigidas a garantizar su protección social.

1.7. A) Tutela y guarda de menores

Definición
Servicio que tiene por objeto el ejercicio, por parte de las administraciones públicas, de la tutela y/o guarda legal sobre el menor de edad, sustituyendo temporal y subsidiariamente a los padres en su tutela y guarda. Garantiza al menor un contexto normalizado para su desarrollo personal.
Población destinataria
Menores en situación de desamparo y en situación de riesgo social
Forma de acceso a la prestación
Resolución administrativa

1.7. B) Tutela de adultos

Definición
Prestación que tiene como objeto el ejercicio de la tutela/curatela por la Administración Pública de las personas legalmente incapacitadas. Garantiza el ejercicio y protección de sus derechos, la atención a sus necesidades (familiares, sociales, afectivas, económicas, de ocio, etc.) así como la promoción de su bienestar personal.
Población destinataria
Personas mayores de edad, incapacitadas judicialmente.
Forma de acceso a la prestación
Resolución judicial de incapacidad

1.7. C) Cumplimiento de medidas judiciales para menores

Definición
Los servicios de ejecución de medidas judiciales de menores cubren las áreas de internamiento en régimen abierto o cerrado, de gestión de programas de apoyo a la reinserción, de gestión en medio abierto, de prestación en beneficio de la comunidad, de tareas socioeducativas, etc. Estos servicios ejecutan las medidas impuestas por los Jueces de Menores a los menores y jóvenes infractores.
Población destinataria
Jóvenes mayores de 14 años y menores de 18 años.
Forma de acceso a la prestación
Resolución del Juez de Menores.

2.- PRESTACIONES ECONÓMICAS

Aportaciones dinerarias previstas por las administraciones competentes destinadas a la mejora de la calidad de vida, la inclusión social, la atención a situaciones de urgencia o la cobertura de las necesidades básicas que permitan un nivel de vida digno de las personas familias y colectivos sociales más vulnerables, y/o con carencia de medios económicos suficientes. Pueden ser tanto de carácter periódico o de pago único.

2.1. Renta mínima de inserción

Definición

Prestación económica de carácter periódico para personas y familias que carezcan de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades sociales básicas y que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, acompañada de un proceso de intervención social destinado a conseguir la inclusión social. Reciben diversas denominaciones tales como renta básica, ingreso mínimo de solidaridad, renta garantizada de ciudadanía, renta de integración social, etc.

En su caso, y como medidas complementarias se pueden establecer planes o convenios de inserción que incluyen medidas sociolaborales, de salud y educación con la persona y/o familia que percibe la prestación. Estos planes individuales se han de adaptar a las necesidades y capacidades reales de las personas.

Población destinataria

Población en general

Forma de acceso a la prestación

Resolución administrativa. Decisión técnica

2.2. Ayuda para víctimas de violencia de género

Definición

Prestación económica de pago único dirigida a las víctimas de violencia de género para las que quede acreditada una insuficiencia de recursos económicos y se presuman especiales dificultades para obtener un empleo debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales.

Población destinataria

Mujeres víctimas de violencia de género

Forma de acceso a la prestación

Resolución administrativa

2.3. Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia

Definición Prestaciones económicas dirigidas a la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia y establecidas de forma específica en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Comprende las siguientes prestaciones: - Vinculada al servicio. - Para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. - De asistencia personal
Población destinataria Personas en situación de dependencia
Forma de acceso a la prestación Resolución administrativa

2.4. Otras prestaciones económicas

Definición Conjunto de prestaciones económicas, bien de carácter periódico o de pago único, destinadas a apoyar económicamente a las personas, familias o unidades de convivencia, para la superación de diferentes coyunturas como pueden ser, entre otras, ayudas de emergencia social, para el acogimiento familiar, de movilidad y para la eliminación de barreras y promoción de la autonomía personal. Se ajustarán a las necesidades concretas derivadas de las condiciones socioeconómicas de cada Comunidad Autónoma y dependerán de las disponibilidades presupuestarias de las mismas.
Población destinataria En función de cada ayuda económica.
Forma de acceso a la prestación Decisión técnica y/o resolución administrativa.

IV. CRITERIOS COMUNES DE CALIDAD Y BUEN USO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

El planteamiento de la calidad se ha instaurado en las administraciones públicas como un elemento necesario en la prestación de servicios al ciudadano. Todas las administraciones de los países de nuestro entorno han ido elaborando criterios generales en la gestión de calidad. En España, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) publicó en 2010 la segunda edición de la “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”. En ella se recoge que la declaración de los compromisos de calidad del servicio constituye el núcleo de una carta de servicios, que los compromisos de calidad deben revestir la forma de estándares numéricos y ser exigibles y susceptibles de verificación por parte del usuario, y que la carta deberá especificar los indicadores utilizados para el seguimiento y evaluación de la calidad.

Por su parte, en la Unión Europea se ha hecho un esfuerzo por orientar los principios generales que deben regir la calidad en la prestación de los Servicios de Interés General y en particular en de los Servicios Sociales.

En nuestro país, la mayoría de las Leyes de Servicios Sociales de las comunidades autónomas o, al menos, todas las denominadas de “última generación” que han supuesto una importante reforma de los servicios sociales, reconocen la importancia de la calidad en los Servicios Sociales como un derecho de las personas usuarias y un objetivo prioritario o principio rector del Sistema Público, así como a nivel estatal recogida en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia (LAPAD).

Junto a la necesidad de garantizar unos estándares de calidad en la prestación de los Servicios Sociales, es necesario también establecer un marco de derechos y deberes de las personas usuarias que contribuya al buen uso de los servicios, la equidad y la eficacia.

1. Principios generales de calidad para la provisión de los servicios sociales en la Unión Europea

En el ámbito europeo, el Comité de Protección Social elaboró un documento sobre “Un marco europeo voluntario de calidad para los Servicios Sociales”. Este Marco Europeo de Calidad tiene por objeto desarrollar un entendimiento común de la calidad de los Servicios Sociales dentro de la UE, identificando los principios de calidad que deberían cumplir dichos servicios que sirva de referencia para definir, asegurar, evaluar y mejorar la calidad de estos servicios.

Esta propuesta está basada en las conclusiones del Consejo de la UE del 8 de junio de 2009 que invitaba a los Estados miembros y a la Comisión Europea a seguir con el trabajo dentro del Comité de Protección Social sobre un marco de calidad voluntario para los servicios sociales.

De acuerdo con este Marco, se enuncian a continuación los principios generales de calidad de referencia para la prestación de los Servicios Sociales:

Disponibles: La oferta debe abarcar la gama de servicios suficientes con el fin de dar a los usuarios una respuesta adecuada a sus necesidades, así como, si es posible, con libertad de elección entre servicios dentro de la comunidad en la localización que sea más beneficiosa para el usuario y, cuando proceda, para sus familias.

Accesibles: Los Servicios Sociales deben ser de fácil acceso para todos los que los soliciten. Debe ser accesible para todos los usuarios la información y el asesoramiento imparcial sobre la gama de servicios disponibles y de sus proveedores. Se debe asegurar a las personas con discapacidad el acceso al entorno físico en el que tienen lugar la prestación del servicio, el transporte adecuado desde y hacia el lugar de la prestación del servicio, así como a la información y la comunicación (incluidas las tecnologías de la información y la comunicación).

Asequibles: Los Servicios Sociales se deben prestar a todas las personas que los necesiten (acceso universal) ya sea gratuitamente o a un precio asequible para el individuo.

Centrados en la persona: Deben dirigirse de una manera oportuna y flexible a las necesidades cambiantes de cada individuo con objeto de mejorar su calidad de vida, así como asegurar la igualdad de oportunidades. Los Servicios Sociales deben tener en cuenta el entorno físico, intelectual y social de los usuarios y deben ser respetuosos con sus peculiaridades culturales.

Comprensivos: Los Servicios Sociales deben estar concebidos y prestados de una forma integrada que refleje las necesidades multidimensionales, las capacidades y las preferencias de los usuarios y, cuando proceda, de sus familias.

Continuos: Los Servicios Sociales deben estar organizados de manera que se asegure la continuidad de la atención mientras dure la necesidad y, particularmente cuando responda a necesidades evolutivas y de larga duración.

Orientados a los resultados: Deben enfocarse principalmente hacia el bienestar personal de los usuarios, teniendo en cuenta, cuando proceda, los beneficios para sus familias, los cuidadores informales y la comunidad. La prestación del servicio debe optimizarse sobre la base de evaluaciones periódicas que procuren la mejora continua de la prestación y de sus efectos

2. Criterios comunes de calidad en la prestación de los servicios en el marco del sistema público de Servicios Sociales

A) CALIDAD TÉCNICA Y DE GESTIÓN

1. Reconocimiento de la necesidad de una Estrategia o Plan de Calidad en la que se incluya el establecimiento de los estándares de calidad para las prestaciones.
2. Diseño e implantación de modelos básicos de gestión de servicios sociales orientados a la gestión pública de resultados, adaptados a los diferentes servicios/centros y perfiles de las personas usuarias implantando el expediente e historia social único para cada usuario que acceda al Sistema tanto de Servicios Sociales como a través del SAAD.
3. Desarrollo de sistemas de evaluación y medición de los niveles de calidad en la prestación de servicios, orientados a criterios de resultados en la gestión pública y a la evaluación que realizan las personas usuarias como elemento de mejora continua.
4. Existencia de procedimientos de gestión de actuaciones y de usuarios: gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, desarrollo de alianzas y criterios de gestión económica que aseguren la transparencia.
5. Información clara y accesible del catálogo de servicios ofrecida por cada entidad.

B) INNOVACIÓN SOCIAL Y TECNOLÓGICA

1. Realización de estudios sobre las necesidades actuales y futuras de atención social, sobre las causas y efectos que inciden en la demanda de servicios y sobre la evaluación de los sistemas organizativos, de gestión y económicos del funcionamiento de los servicios sociales existentes y de los que se puedan implantar en el futuro.
2. Promover intervenciones de desarrollo social que, desde un cambio original o novedoso en la prestación de los servicios y mediante sistemas inter-organizativos, logren resultados que puedan medirse.
3. Integrar la innovación tecnológica tanto en las prestaciones y ayudas técnicas como en los nuevos modelos de gestión para la mejora de la eficiencia de los servicios.
4. Desarrollar e implantar los criterios de e-administración para la atención de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales

C) CALIDAD EN EL EMPLEO

1. Formación de profesionales. Es preciso planificar y coordinar las acciones encaminadas a la formación permanente e interdisciplinar y la mejora continua de los conocimientos, capacidades y habilidades de los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales, con el objeto de mejorar la calidad, efectividad y eficiencia de la atención social.

Los programas de formación y actuaciones formativas deberían ser definidos en el marco de la Estrategia o Plan de Calidad y orientados a la actualización de los conocimientos técnico-profesionales, incluyendo las técnicas operativas, el marco legal de referencia, la cultura de calidad, las técnicas de gestión e investigación de servicios sociales, la ética y deontología profesional, el perfeccionamiento de habilidades y actitudes, el desarrollo de capacidades y la adquisición de herramientas con objeto de mejorar la calidad, la eficacia y eficiencia de la atención social en beneficio de las personas usuarias y del conjunto de la ciudadanía.

2. Adecuación de los recursos humanos del sistema de servicios sociales a las necesidades de las personas usuarias, capacitando a los cuadros de personal en el desarrollo de programas adaptados a los objetivos del servicio en relación con las personas destinatarias y fundamentados en buenas prácticas profesionales, capacitación y titulación.
3. Organización e intervención profesional interdisciplinar para garantizar la atención integral y personalizada.

D) CALIDAD DE LOS SERVICIOS

1. Sistemas de información que garanticen un conocimiento actualizado de la atención social del sector público, con el objetivo de evitar duplicidades y mejorar la calidad en la atención de la población, orientando nuevas líneas de actuación respecto a los servicios y prestaciones que configuran el Sistema Público de Servicios Sociales. En estos sistemas de información se garantizará la integración efectiva de la perspectiva de género en su configuración y en el diseño de la explotación de datos estadísticos, incluyendo indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de situaciones, condiciones y necesidades de mujeres y hombres. Estos sistemas de Información deben tener fijadas las medidas para asegurar la protección de los datos personales.
2. Un sistema de evaluación centrado en las personas usuarias, mediante la realización por las entidades prestadoras de servicios de encuestas de satisfacción destinados a las personas usuarias, a las familias y a los profesionales del servicio. Las encuestas responderán a modelos consensuados para garantizar que la evaluación se realice en todo el territorio con criterios homogéneos.

3. Existencia del profesional de referencia. Las personas que accedan al Sistema Público de Servicios Sociales contarán con un profesional de referencia, que será un(a) Trabajador(a) Social, al menos en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria, con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención. El profesional de referencia será responsable de la historia social y el interlocutor principal que vele por la coherencia, la coordinación con los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención.
4. Mecanismos de participación de las personas usuarias respecto al diseño, implementación y evaluación de las políticas y servicios públicos
5. Formación para personas cuidadoras no profesionales y personas voluntarias

3. Uso responsable de los servicios: derechos y deberes

3.1. Derechos y deberes de los usuarios de los servicios sociales

Todas las personas, en cuanto posibles destinatarias de los Servicios Sociales, tendrán **derecho** a:

- a. Acceder al Sistema Público de Servicios Sociales y a disfrutar de la atención social sin discriminación alguna por cualquier circunstancia personal o social.
- b. Disponer de un plan de atención individual en función de la valoración de su situación que se revise periódicamente y siempre que se altere la situación inicial de la persona.
- c. La confidencialidad de todos los datos con las garantías previstas en la legislación sobre protección de datos de carácter personal y acceder a su expediente personal sin vulnerar el derecho a la intimidad de terceras personas.
- d. Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de los destinatarios y usuarios y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones que deberán ser expuestos de forma visible en los centros de atención.
- e. Participar en la toma de decisiones del centro de servicios sociales que les afecten y a rechazar la oferta de participación en servicios o programas y a que su consentimiento sea requerido para el ingreso en un centro o participación en un programa, sin perjuicio del cumplimiento debido de las resoluciones judiciales cuando esté limitada su capacidad de obrar.
- f. Ser tratadas con respeto a la dignidad, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y demás derechos que les corresponden.
- g. Contar con un profesional de referencia.

Para el buen funcionamiento de los servicios, las personas usuarias que acceden a los Servicios Sociales, o si procede, sus familiares o representantes legales, tendrán los siguientes **deberes**:

- a. Facilitar los datos personales, de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar su situación.
- b. Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- c. Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- d. Reintegrar las prestaciones económicas percibidas indebidamente.
- e. Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio de conformidad con la normativa aplicable.
- f. Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en los centros, en la prestación de los servicios y en la resolución de los problemas.
- g. Cuando utilicen instalaciones o residan en un centro, observar los reglamentos de régimen interior o las normas de funcionamiento o convivencia.
- h. Participar activamente en el proceso de mejora, autonomía personal e integración social.
- i. Cooperar positivamente con los profesionales de servicios sociales, participando activamente en el proceso de la intervención social determinada.

3.2.Derechos y Deberes de los profesionales de los servicios sociales

Deberes en relación a su ejercicio profesional:

- a. Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los Servicios Sociales, y las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de las prestaciones que gestionan.
- b. Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación.
- c. Desempeñar sus funciones de conformidad con las buenas prácticas y los códigos deontológicos profesionales.
- d. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los centros en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

- e. Informar a la persona responsable del servicio, del departamento, o de la unidad competente, de aquellas cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la prestación de Servicios Sociales.
- f. Formar parte de los órganos de participación, de acuerdo con lo establecido por la legislación y los reglamentos que la desarrollan, y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.
- g. En relación con la formación y apoyo técnico, deberán asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y a las actividades de formación que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo.

Deberes en relación a la necesidad de documentación e información y su tratamiento:

- a. Participar en la valoración y elaboración de los planes individuales de las personas así como en su seguimiento y revisión.
- b. Guardar secreto sobre la información de la historia social de las personas usuarias así como cumplir las normas de protección de los datos de carácter personal.
- c. Cumplimentar los protocolos, registros, informes, estadísticas y demás documentación, que guarden relación con los procesos e intervenciones profesionales en los que participa o que estén establecidos por la normativa específica.

Derechos:

- a. Derecho a recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión.
- b. Derecho a recibir la información necesaria para el desarrollo de las funciones encomendadas por parte de los responsables de los servicios.
- c. Derecho a la toma de decisiones y a la participación en los servicios basada en criterios técnicos y profesionales.
- d. Derecho a recibir un trato respetuoso y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de las personas usuarias de los Servicios sociales.

