

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI DE DRETS SOCIALS, CONSUM I AGENDA 2030

- 838** *Ordre DCA/5/2026, de 2 de gener, per la qual es regulen els requisits i el procediment per a l'acreditació dels centres, serveis i entitats privades que actuïn en l'àmbit de l'autonomia personal i l'atenció a persones en situació de dependència a les ciutats de Ceuta i de Melilla.*

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, estableix que els centres, serveis i entitats privades, concertades o no, han de disposar de l'acreditació administrativa deguda per atendre persones en situació de dependència. Els articles 16 i 34.2 determinen que els criteris comuns per a l'acreditació dels centres, serveis i entitats privades els ha d'establir el Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (d'ara endavant Consell Territorial).

L'aleshores Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, en data 27 de novembre de 2008, va aprovar l'Acord sobre criteris comuns d'acreditació per garantir la qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, publicat per Resolució de l'aleshores Secretaria d'Estat de Política Social, Famílies i Atenció a la Dependència i a la Discapacitat de 2 de desembre de 2008.

En concordança amb els criteris acordats pel Consell Territorial, es va aprovar l'Ordre SAS/2287/2010, de 19 d'agost, per la qual es regulen els requisits i el procediment per a l'acreditació dels centres, serveis i entitats privades, concertades o no, que actuïn en l'àmbit de l'autonomia personal i l'atenció a persones en situació de dependència a les ciutats de Ceuta i de Melilla.

Aquesta Ordre va ser modificada per l'Ordre SCB/429/2019, d'1 d'abril, amb la finalitat d'adaptar-la a les modificacions successives del precitat Acord, introduïdes pel Consell Territorial en els seus acords de dates 7 d'octubre de 2015 i 19 d'octubre de 2017, en relació amb les qualificacions professionals de les persones treballadores del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, així com amb la possibilitat de les habilitacions provisionals i excepcionals d'aquest personal.

Posteriorment, amb data 15 de gener de 2021, el ple del Consell Territorial va aprovar el denominat «Pla de xoc», que, entre els seus dotze punts per millorar el Sistema, incloïa la necessitat d'abordar les modificacions de l'Acord d'acreditació de centres i serveis del SAAD de 2008 que fossin necessàries per reforçar la qualitat dels serveis.

Així, amb data 26 de juliol de 2021, el ple del Consell Territorial va aprovar l'Acord de bases i el full de ruta per a la modificació dels criteris comuns d'acreditació per garantir la qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Amb aquesta finalitat, el Consell Territorial, en la reunió extraordinària de 28 de juny de 2022, va aprovar l'Acord sobre criteris comuns d'acreditació i qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), publicat per Resolució de 28 de juliol de 2022 de la Secretaria d'Estat de Drets Socials.

Exposat això, cal aprovar una nova ordre que doni compliment al que preveu l'Acord de 28 de juny de 2022.

Aquesta Ordre atén els principis de bona regulació que preveu l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Així, la norma és respectuosa amb els principis de necessitat i eficàcia, ja que respon a la consecució d'un interès públic, com és el de garantir la qualitat en els

centres, serveis i entitats privades que actuïn en l'àmbit del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. Així mateix, respon al principi de proporcionalitat, ja que conté la regulació imprescindible per atendre la seva finalitat. Igualment, compleix el principi de seguretat jurídica en quedar encadenada a l'ordenament jurídic, ja que s'enquadra dins de la Xarxa de Serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, que regula l'article 16 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre. Així mateix, la norma és coherent amb el principi d'eficiència, ja que evita càrregues administratives innecessàries. Finalment, compleix el principi de transparència, atès que, en el seu procés de tramitació, s'ha sotmès als tràmits de consulta pública prèvia, d'informació pública i, a més, s'ha formulat una consulta directa a les entitats representatives dels sectors potencialment afectats, en concret al Consell Estatal de les Persones Grans i al Consell Nacional de la Discapacitat. Així mateix, en l'elaboració d'aquesta disposició s'han consultat les ciutats de Ceuta i de Melilla.

En la tramitació d'aquesta Ordre s'han demanat els informes del Servei Jurídic Delegat Central i de la Intervenció General de la Seguretat Social.

En l'àmbit territorial de les ciutats de Ceuta i de Melilla, correspon a l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials, mitjançant les seves direccions territorials, desenvolupar el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, de conformitat amb el que preveu l'article 10 del Reial decret 1226/2005, de 13 d'octubre, pel qual s'estableix l'estructura orgànica i funcional de l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials.

En virtut d'això, amb l'aprovació prèvia del ministre per a la Transformació Digital i de la Funció Pública, d'acord amb el Consell d'Estat, dispenso:

Article 1. *Objecte.*

1. Aquesta Ordre té per objecte regular els requisits i estàndards de qualitat que han de complir els serveis de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a persones en situació de dependència, així com el procediment per obtenir l'acreditació corresponent, d'acord amb el que estableixen els articles 14.2 i 3, i 16.1 i 3 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

2. Els serveis als quals es refereix l'acreditació que aquesta Ordre regula són els que detalla l'article 15 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, així com el d'assistència personal que preveu l'article 19.

Article 2. *Requisit d'acreditació.*

1. L'acreditació dels centres, serveis i entitats privades és un requisit imprescindible per realitzar el concert i formar part així de la xarxa de centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (d'ara endavant SAAD).

2. Els centres, serveis i entitats privades no concertades, si volen atendre persones en situació de dependència que hagin de percebre la prestació econòmica vinculada a l'adquisició del servei, necessiten l'acreditació administrativa corresponent.

3. Les entitats privades que prestin diversos serveis d'atenció a persones en situació de dependència poden obtenir l'acreditació respecte de la totalitat o d'algun d'aquests serveis, circumstància que ha de constar expressament en la resolució que es dicti a l'efecte.

4. No obstant això, els centres i serveis públics, encara que no estiguin sotmesos al règim d'acreditació, han de complir, almenys, els mateixos requisits i estàndards de qualitat que s'exigeixen als centres i serveis privats.

Article 3. *Àmbit d'aplicació.*

L'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordre se circumscriu a les ciutats de Ceuta i de Melilla.

Quan un servei o entitat ja estigui acreditat per una comunitat autònoma o per l'Imsero, si se sol·licita una nova acreditació s'han de tenir en compte les condicions i els requisits de l'acreditació prèvia.

Article 4. *Definicions i principis rectors.*

A l'efecte d'aquesta Ordre, es tenen en compte les definicions i els principis rectors que estableix l'Acord sobre criteris comuns d'acreditació i qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) de 28 de juny de 2022, publicat per Resolució de 28 de juliol de 2022 de la Secretaria d'Estat de Drets Socials.

Article 5. *Requisits de qualitat.*

S'estableixen els requisits i estàndards de qualitat exigibles als centres, serveis i entitats privades en l'àmbit de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència, que recullen els annexos d'aquesta Ordre:

- a) Annex I: requisits de qualitat comuns a tots els centres, serveis i entitats privades.
- b) Annex II: requisits de qualitat específics dels centres residencials.
- c) Annex III: requisits de qualitat específics dels centres de dia i de nit.
- d) Annex IV: requisits de qualitat específics del servei d'ajuda a domicili.
- e) Annex V: requisits de qualitat específics del servei de teleassistència.
- f) Annex VI: requisits de qualitat específics del servei d'assistència personal.

Article 6. *Recursos humans i qualitat en l'ocupació.*

1. Perquè puguin ser acreditats els centres o serveis de les entitats privades que actuïn en l'àmbit de l'autonomia personal i de l'atenció a les situacions de dependència, aquests han de justificar documentalment, amb caràcter previ, el compliment de l'obligació que preveu l'article 42 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social: que, quan ocupin un nombre de 50 o més treballadors, estan obligades a utilitzar un nombre de treballadors amb discapacitat no inferior al 2 per 100 de la plantilla, o bé complir el que estableix el Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva a favor dels treballadors amb discapacitat, i altra normativa aplicable.

2. Qualificació professional, habilitació i competències del personal d'atenció directa de primer nivell (Ad1N).

Aquest personal es considera com un personal de suport directe a les persones en situació de dependència, essencial per prestar suports a la seva autonomia, la seva participació i per al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària.

- a) Qualificació i acreditació de competències.

Es requereix que el personal d'aquest segment d'atenció directa de primer nivell (Ad1N) tinguin la qualificació professional que acrediti les seves competències i, a aquest efecte, es consideren els títols i certificats següents:

1r El títol de Tècnic en Cures Auxiliars d'Infermeria, que recull el Reial decret 546/1995, de 7 d'abril, pel qual s'estableix el títol de Tècnic en Cures Auxiliars d'Infermeria i els ensenyaments mínims corresponents, o qualsevol altre títol que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

2n El títol de Tècnic en Atenció a Persones en Situació de Dependència, que regula el Reial decret 1593/2011, de 4 de novembre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic en

Atenció a Persones en Situació de Dependència i es fixen els seus ensenyaments mínims, o qualsevol altre títol que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

3r El certificat de Professionalitat d'Atenció Sociosanitària a Persones Dependents en Institucions Socials, que regula el Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost, pel qual s'estableixen dos certificats de professionalitat de la família professional serveis socioculturals i a la comunitat que s'inclouen en el Repertori nacional de certificats de professionalitat, o, si s'escau, qualsevol altre certificat que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Excepcionalment, també ha de ser vàlid aquest certificat per a l'exercici professional en l'atenció del servei d'ajuda a domicili.

4t El certificat de Professionalitat d'Atenció Sociosanitària a Persones en el Domicili, que regula el precitat Reial decret 1379/2008 d'1 d'agost o, si s'escau, qualsevol altre certificat que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Excepcionalment, aquest certificat és vàlid també per a l'exercici professional en l'atenció residencial.

Serveixen així mateix com a acreditació de qualificació les habilitacions excepcionals en qualsevol de les categories professionals, acreditades mitjançant certificacions individuals expedides per l'administració competent.

Els requisits relatius a les acreditacions professionals esmentats anteriorment són exigibles quan finalitzin els procediments d'habilitació excepcional i habilitació provisional que s'hagin iniciat abans de la publicació de l'Acord sobre criteris comuns d'acreditació i qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) de 28 de juny de 2022 i els que estableixen els punts 2n i 3r següents, així com quan finalitzin els processos d'acreditació de l'experiència laboral o els programes de formació vinculada als certificats de professionalitat o títols de formació professional que s'hagin iniciat abans del 31 de desembre de 2022.

b) Habilitació excepcional.

Amb la finalitat de facilitar l'habilitació excepcional a les persones cuidadores, gericultores, auxiliars d'ajuda a domicili i assistents personals, que hagin treballat fins al 28 de juny de 2022 i acreditin una experiència d'almenys tres anys, amb un mínim de 2.000 hores treballades en els últims dotze anys en la categoria professional corresponent, o que sense assolir el mínim d'experiència exigida hagin treballat i tinguin un mínim de 300 hores de formació relacionada amb les competències professionals que es vulguin acreditar en els últims dotze anys, queden habilitades de manera excepcional en la categoria que correspongui, amb la presentació prèvia de la seva sol·licitud on estigui ubicada l'empresa en què hagi prestat els últims serveis la persona sol·licitant.

El termini de presentació de sol·licituds és d'un any a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta Ordre en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Els certificats acreditatius d'aquesta habilitació excepcional els han d'expedir les direccions territorials de l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials a les ciutats de Ceuta o de Melilla i tenen validesa a tot el territori de l'Estat. L'annex VII recull el model de certificat.

c) Habilitació provisional.

A fi de garantir l'estabilitat en l'ocupació, provisionalment s'habiliten les persones que, sense haver assolit els requisits per a l'habilitació excepcional, hagin estat contractades en el marc dels acords del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, publicats davant la situació de pandèmia derivada de la COVID-19, i hagin iniciat alguns dels processos d'avaluació i acreditació de l'experiència laboral o la formació vinculada als certificats de professionalitat o títols de formació professional corresponents, iniciats abans del 31 de desembre de 2022, i que en la data d'entrada en vigor d'aquesta Ordre no hagin finalitzat els processos esmentats anteriorment.

El termini de presentació de sol·licituds és d'un any a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta Ordre en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Els certificats acreditatius d'aquesta habilitació provisional els expedeixen les direccions territorials de l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials a les ciutats de Ceuta o de Melilla i tenen validesa a tot el territori nacional. S'adjunta el model de certificat com a annex VIII a aquesta Ordre.

d) Presentació de sol·licituds per a l'habilitació excepcional i provisional.

Els sol·licitants de l'habilitació excepcional i l'habilitació provisional han de presentar la sol·licitud a la direcció territorial corresponent de l'Imsero a les ciutats de Ceuta o de Melilla, on estigui ubicada l'empresa en què hagin prestat els últims serveis.

Les sol·licituds s'han de formalitzar amb el model que consta a l'annex IX i es poden presentar a les oficines d'assistència en matèria de registre de la Direcció Territorial de l'Imsero a la ciutat de Ceuta (av. d'Àfrica, s/n, 51002 Ceuta) o de la Direcció Territorial de l'Imsero a la ciutat de Melilla (c. Querol, 31, 52004 Melilla), totes dues de l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials, així com en els registres electrònics i les oficines a què es refereix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Les sol·licituds es poden presentar per mitjans electrònics a través de la seu electrònica de l'Imsero. En aquest cas, les sol·licituds han d'estar disponibles per emplenar-les a la seu electrònica de l'Imsero (<https://sede.imsero.gob.es>) i en el portal d'internet de l'Imsero (www.imsero.es).

Les sol·licituds s'han d'acompanyar dels documents següents:

Còpia del document acreditatiu de la identitat de la persona sol·licitant.

Si s'escau, còpia del document acreditatiu de la identitat de la persona que exerceixi la representació legal.

De conformitat amb l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, la Direcció Territorial de l'Imsero a les ciutats de Ceuta i de Melilla pot consultar o obtenir de manera directa, a través de mitjans electrònics, les dades i els documents necessaris per resoldre la sol·licitud, llevat que la persona interessada o qui n'exerceixi la representació s'hi oposin expressament. En aquest cas, han d'aportar, juntament amb la sol·licitud, la documentació indicada.

A més, s'han de presentar els documents següents, en funció de la situació de la persona sol·licitant:

– Sol·licitants com a treballadors per compte d'altri:

Informe de vida laboral o certificat de la Tresoreria General de la Seguretat Social en què constin les empreses, la categoria laboral (grup de cotització) i el període de contractació en què s'hagi adquirit l'experiència laboral exigida.

Els certificats d'empresa o les còpies dels contractes laborals en què constin la durada dels períodes de prestació del contracte, l'activitat duta a terme i l'interval de temps en què s'ha exercit la categoria professional que es vulgui habilitar.

– Sol·licitants com a treballadors autònoms:

Certificat de la Tresoreria General de la Seguretat Social en què constin els períodes d'alta en el règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms.

Document en què es descrigui l'activitat duta a terme i l'interval de temps en el qual s'ha efectuat.

– Sol·licitants com a voluntaris:

Certificat de l'entitat del voluntariat en què constin les activitats i funcions dutes a terme i el nombre total d'hores en què s'han efectuat.

– Sol·licitants amb formació relacionada amb les competències professionals que es vulguin acreditar:

Còpia dels diplomes o certificats de formació relacionats amb la categoria professional per a la qual se sol·licita l'habilitació, en els quals constin els continguts i les hores de formació.

En el cas de l'habilitació provisional, a més s'ha de presentar una declaració responsable en la qual la persona sol·licitant manifesti que està participant en els processos d'avaluació i acreditació de l'experiència laboral o que està duent a terme la formació vinculada als certificats de professionalitat o títols de formació professional corresponents, segons el model que conté l'annex X.

Si la sol·licitud no compleix els requisits generals que exigeix l'article 66 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, o és incompleta, s'ha de requerir la persona interessada perquè en un termini de deu dies hàbils repari la falta o acompanyi la documentació preceptiva, amb indicació que, si no ho fa, de conformitat amb el que estableix l'article 68.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, esmentada, se la tindrà per desistida de la petició, prèvia notificació de la resolució que s'ha de dictar en els termes que preveu l'article 21 de la Llei esmentada.

L'òrgan competent per resoldre el procediment és la direcció territorial corresponent de l'Imsero a la ciutat de Ceuta o a la ciutat de Melilla.

Les resolucions s'han de dictar i notificar en el termini màxim de sis mesos, comptats de la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de la Direcció Territorial de l'Imsero corresponent, i contra la resolució s'hi pot interposar recurs d'alçada davant la Direcció General de l'Imsero, en el termini d'1 mes a comptar de l'endemà de la notificació de la resolució.

Transcorregut el termini màxim establert sense que s'hagi dictat i notificat cap resolució expressa, s'entén estimada la sol·licitud, d'acord amb el que preveu l'article 24 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, sense que això eximeixi de l'obligació legal de resoldre.

3. Qualificació professional, habilitació i competències del personal d'atenció directa de segon nivell (Ad2N).

Es requereix que el personal d'atenció directa de segon nivell (Ad2N) tingui titulació universitària de grau o equivalent, o titulació de formació professional de grau superior en les branques sociosanitàries.

4. Formació contínua del personal de cures.

L'entitat que presta els serveis, amb la participació de la representació legal dels treballadors, ha d'elaborar i desenvolupar plans de formació per al conjunt de les seves treballadores i treballadors.

La formació impartida ha d'estar orientada a cures i suports respectuosos amb els drets de les persones que els reben, de manera que millori les competències de treballadors i treballadores i la qualitat de vida dels qui reben les cures i els suports. S'ha de prioritzar la seva vinculació per obtenir els certificats de professionalitat.

La qualificació professional del personal d'atenció directa, tant de primer com de segon nivell, s'ha de complementar amb un pla de formació permanent, així com amb la formació que s'incorpori al pla general de formació aprovat pel consell territorial per dotar el sector de personal qualificat per adaptar-se al nou model i exercir les funcions requerides.

El personal de nova incorporació ha de rebre una formació d'acollida perquè conegui els aspectes bàsics de les seves funcions i del context laboral, a més de com comunicar-se amb cada persona i, en cas necessari, el maneig i el manteniment de les pròtesis, les

ortesis i els productes de suport. Aquesta formació ha de formar part del procés de coneixement de les persones a les quals ha de prestar suport i cures.

5. Requisits comuns de contractació.

Respecte de les plantilles en llocs d'atenció directa i de coordinació de les entitats prestadores del servei o d'empreses adscrites a la prestació del servei, s'ha de garantir un 80% de contractes indefinits sobre el total de contractació laboral dels centres i serveis del SAAD, excepte quan hi hagi una causa justificada i acreditada per falta d'oferta de personal, d'acord amb el que disposa la normativa laboral.

6. Enquadrament a la Seguretat Social del personal del sector de les cures.

Les persones que treballin per compte d'altri, en l'àmbit del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, queden enquadrades en el règim general de Seguretat Social, sense que escaigui utilitzar per a això cap sistema especial, per la qual cosa no es poden enquadrar en el sistema especial d'empleats de la llar.

Article 7. *Procediment per a l'acreditació.*

1. La sol·licitud d'acreditació l'ha de formular la persona titular o representant del centre, servei o entitat mitjançant el model que consta com a annex XI d'aquesta Ordre, i s'ha de dirigir al director/a territorial de l'Imserso a les ciutats de Ceuta o de Melilla, segons correspongui. Les sol·licituds han d'estar disponibles per emplenar-les a la seu electrònica i al portal d'internet de l'Imserso, a <https://sede.imserso.gob> i www.imserso.es, respectivament.

2. Els subjectes obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, d'acord amb el que disposa l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, han de presentar les sol·licituds mitjançant el registre electrònic accessible a la seu electrònica de l'Imserso (<https://sede.imserso.gob>). Els altres subjectes també les poden presentar a la resta dels llocs a què es refereix l'article 16.4 del text legal esmentat.

Són d'ús obligatori els models de sol·licitud habilitats per a aquest procediment, d'acord amb l'article 66.6 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, que estan disponibles a la seu electrònica i a portal d'internet de l'Imserso i a les direccions territorials de l'Imserso a les ciutats de Ceuta i Melilla.

3. L'estat de tramitació de les sol·licituds es pot consultar mitjançant la seu electrònica de l'Imserso.

4. La sol·licitud ha d'anar acompanyada, com a mínim, de la documentació següent:

a) Còpia autèntica del document nacional d'identitat o, en el cas de persones estrangeres, documentació d'identitat equivalent de la persona sol·licitant i, si s'escau, del representant.

b) Si s'escau, document acreditatiu de la representació.

c) Còpia autèntica, si s'escau, de l'autorització administrativa de funcionament.

d) Organigrama i plantilla de personal que té el centre o adscrita al servei, en què s'hi especifiquin el nom i cognoms, el número d'afiliació a la Seguretat Social i la categoria professional i, si s'escau, la situació de discapacitat.

e) Compromís de mantenir els llocs de treball del personal mínim exigint en funció del centre o servei, durant el període de vigència de l'acreditació.

f) La documentació exigida per a l'acreditació del centre, servei o entitat privada relacionada en l'apartat 2 de l'annex I, així com l'específica que es determina per a cada tipus de centre o servei a l'apartat 5 dels annexos II, III i V d'aquesta Ordre.

g) Quan l'objecte de l'acreditació sigui un centre, la sol·licitud s'ha d'acompanyar, a més dels documents anteriors, dels plànols del centre amb una especificació detallada de les diferents zones de què consta.

En relació amb la documentació que preveuen les lletres a), b) i c), de conformitat amb l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, la Direcció Territorial de l'Imserso a les ciutats de Ceuta i de Melilla pot consultar o obtenir directament, a través de mitjans electrònics, les dades i els documents necessaris per resoldre la sol·licitud, llevat que la persona interessada o qui n'exerceixi la representació, s'hi oposin expressament. En aquest cas, han d'aportar, juntament amb la sol·licitud, la documentació indicada.

5. Si la sol·licitud no compleix els requisits generals que exigeix l'article 66 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, o és incompleta, s'ha de requerir la persona interessada perquè en un termini de deu dies hàbils repari la falta o acompanyi la documentació preceptiva, amb la indicació que, si no ho fa, de conformitat amb el que estableix l'article 68.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, se la tindrà per desistida de la petició, prèvia notificació de la resolució que s'ha de dictar en els termes que preveu l'article 21 d'aquesta mateixa Llei.

6. Amb caràcter previ a la resolució, les direccions territorials de l'Imserso a les ciutats de Ceuta i Melilla han de dur a terme els actes de comprovació a fi de verificar les dades i els requisits de qualitat que exigeixen els annexos I, II, III, IV, V i VI d'aquesta Ordre, segons el tipus de servei de què es tracti. Per a aquesta verificació, així com per a les visites, si s'escau, als centres o entitats, les direccions territorials de l'Imserso poden comptar amb la participació d'entitats col·laboradores, mitjançant un acord, conveni o contracte formalitzat a aquest efecte.

7. L'òrgan competent per resoldre el procediment és la direcció territorial corresponent de l'Imserso a la ciutat de Ceuta o a la ciutat de Melilla.

8. Les resolucions s'han de dictar i notificar en el termini màxim de sis mesos, comptats de la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada al registre electrònic de la direcció territorial de l'Imserso corresponent, i contra la resolució s'hi pot interposar recurs d'alçada davant la Direcció General de l'Imserso, en el termini d'1 mes a comptar de l'endemà de la notificació de la resolució.

9. Transcorregut el termini màxim establert sense que s'hagi dictat i notificat cap resolució expressa, s'entén estimada la sol·licitud, d'acord amb el que preveu l'article 24 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, sense que això eximeixi de l'obligació legal de resoldre.

Article 8. Vigència de l'acreditació.

1. En les direccions territorials de l'Imserso a les ciutats de Ceuta i de Melilla hi ha d'haver un registre en el qual s'inscriguin els centres, serveis i entitats privades acreditades per atendre persones en situació de dependència.

2. L'acreditació s'ha d'atorgar per un període de cinc anys i està condicionada al manteniment de les condicions i els requisits que van motivar-ne la concessió i al compliment de les obligacions següents:

a) Remetre anualment a la direcció territorial de l'Imserso acreditant una declaració responsable del compliment de tots els condicionants i requisits de funcionament exigits per a l'acreditació.

b) Informar de manera immediata de les altes i les baixes de les persones usuàries en la prestació dels serveis concertats o, si s'escau, les corresponents a perceptors de la prestació econòmica vinculada al servei, i trametre mensualment un informe resum d'aquestes altes i baixes i de la disponibilitat de places que en resulta.

c) Comunicar, en el termini màxim de deu dies hàbils des que es produeixin, les variacions de les plantilles de personal en els seus aspectes quantitatius i qualitatius, així com, si s'escau, l'obligació de reserva legal d'ocupació de treballadors amb discapacitat, que estableix aquesta Ordre.

d) Sol·licitar a les actuacions de control i seguiment de l'administració.

Article 9. *Renovació de l'acreditació.*

1. L'acreditació s'ha de renovar cada cinc anys, amb la sol·licitud prèvia, que s'ha de presentar amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data d'expiració de la vigència d'aquella.

2. La sol·licitud ha d'anar acompanyada d'una declaració responsable de la persona titular o representant del centre, servei o entitat privada, en la qual manifesti que es mantenen les condicions i els requisits que van motivar la concessió de l'acreditació, segons el model que s'adjunta com a annex XII.

3. L'òrgan competent per resoldre el procediment és la direcció territorial corresponent de l'Imserso a la ciutat de Ceuta o a la ciutat de Melilla.

4. Les resolucions s'han de dictar i notificar en el termini màxim de tres mesos, comptats des de la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre de la direcció territorial corresponent de l'Imserso.

5. Contra la resolució dictada per la direcció territorial de l'Imserso a la ciutat de Ceuta o a la ciutat de Melilla s'hi pot interposar recurs d'alçada davant la Direcció General de l'Imserso, en el termini d'1 mes a comptar de l'endemà de la notificació de la resolució.

6. Transcorregut el termini màxim establert sense que s'hagi dictat i notificat una resolució expressa, s'entén estimada la sol·licitud de renovació de l'acreditació, d'acord amb el que preveu l'article 24 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, sense que això eximeixi de l'obligació legal de resoldre.

7. La renovació té una vigència de cinc anys amb els mateixos condicionaments que estableix l'article 8.

Article 10. *Revocació de l'acreditació.*

1. Les direccions territorials de l'Imserso a les ciutats de Ceuta i Melilla poden dictar una resolució que revoqui l'acreditació durant el seu període de vigència, quan es modifiquin o desapareguin les circumstàncies o s'incompleixin les condicions, els requisits i les obligacions que requereix l'acreditació, amb la tramitació prèvia del procediment oportú, en el qual s'ha de dur a terme el tràmit d'audiència.

2. La revocació de l'acreditació comporta la resolució del concert corresponent.

Disposició addicional única. *Tractament de dades de caràcter personal.*

Tots els tractaments de dades de caràcter personal derivades de l'aplicació d'aquesta Ordre ministerial s'han de fer amb estricta subjecció al que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i garantir així el dret fonamental dels afectats a la protecció de les seves dades de caràcter personal.

Disposició transitòria única. *Règim transitori.*

1. Els centres, serveis i entitats privades que a l'entrada en vigor d'aquesta Ordre tinguin concedida l'acreditació per atendre persones en situació de dependència disposen com a data límit del 31 de desembre de 2029 per adequar el seu funcionament als requisits i les condicions que s'hi exigeixen.

Els que hagin iniciat el procediment d'acreditació abans de l'entrada en vigor d'aquesta Ordre, els és aplicable el que preveu la normativa vigent en la data de sol·licitud, si bé han d'adequar el seu funcionament als requisits i les condicions que preveu aquesta Ordre, amb la data límit del 31 de desembre de 2029.

En tots dos casos han de complir específicament les regles relatives a l'ocupació de persones amb discapacitat i les ràtios de personal que es detallen en aquesta Ordre.

2. A més, en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta Ordre, han de presentar el pla de transició o adequació, així com informes anuals que expliquin i acreditin les actuacions i les millores efectuades per acostar-se al nou model d'atenció que preveu l'Ordre.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que estableix aquesta Ordre.

En particular, queda expressament derogada l'Ordre SAS/2287/2010, de 19 d'agost, per la qual es regulen els requisits i el procediment per a l'acreditació dels centres, serveis i entitats privades, concertades o no, que actuen en l'àmbit de l'autonomia personal i l'atenció a persones en situació de dependència a les ciutats de Ceuta i de Melilla.

Disposició final primera. *Habilitació.*

Es faculta la Direcció General de l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials per dictar totes les resolucions que calguin per a l'execució i el compliment del que disposa aquesta Ordre.

Disposició final segona. *Entrada en vigor.*

Aquesta Ordre entra en vigor el 2 de gener de 2026.

Madrid, 2 de gener de 2026.–El ministre de Drets Socials, Consum i Agenda 2030, Pablo Bustinduy Amador.

ANNEX I

Requisits de qualitat comuns a tots els centres, serveis i entitats privades

1. Accessibilitat

Els centres, serveis i entitats privades han d'ajustar el seu funcionament al que disposa el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social i normativa de desplegament; específicament, els centres han de complir les condicions bàsiques que estableix el Reial decret 505/2007, de 20 d'abril, pel qual s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions, i el Reial decret 674/2023, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de les condicions d'utilització de la llengua de signes espanyola i dels mitjans de suport a la comunicació oral per a les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues, així com amb la normativa emesa en aquesta matèria per les ciutats de Ceuta o de Melilla.

2. Documentació i informació

Les entitats prestadores de serveis han de disposar, com a mínim, de la documentació i la informació següents:

a) Guia de convivència i funcionament que, com a mínim, contingui els drets i les obligacions de les persones usuàries i de les seves famílies. Ha de recollir la forma d'organització i funcionament de la prestació del servei, així com la participació de la persona usuària i de la seva família al centre o servei. S'ha de lliurar una còpia d'aquesta guia, en suport paper o digital, a la persona usuària i, si s'escau, a qui n'exerceixi la representació legal i se n'ha de facilitar la comprensió a través de formats accessibles i en llenguatges fàcilment comprensibles.

b) Carta de serveis que reculli les prestacions que ofereix, els compromisos de qualitat amb les persones en situació de dependència i, si s'escau, els seus familiars, i la forma de presentació de queixes, suggeriments i agraïments. S'ha de lliurar una còpia d'aquesta carta de serveis a la persona usuària i, si s'escau, a qui n'exerceixi la representació, i se n'ha de facilitar la comprensió a través de formats accessibles i en llenguatges fàcilment comprensibles.

c) Sistema de registre de persones usuàries, en suport paper o informàtic, que inclogui, almenys, el nom i cognoms, la data de naixement, el document nacional d'identitat o, en el cas de persones estrangeres, documentació d'identitat equivalent, el grau de dependència reconeguda, la data d'inici del servei que rep i la data i el motiu de la baixa.

d) Guia d'elaboració de plans personals d'atenció i de suport, en què es descrigui com es dissenyen, es planifiquen i s'avaluen els plans, així com els rols i les funcions que exerceix cada persona en el procés, inclosa la persona usuària, la seva família i persones pròximes, i la coordinació amb altres professionals i àmbits.

e) Autoritzacions i llicències que escaiguin segons la normativa vigent.

f) Fulls de queixes, suggeriments i agraïments a disposició de les persones usuàries.

g) Plans de contingència davant emergències.

h) Compromís de confidencialitat.

i) Informació sobre els sistemes informàtics i dispositius tecnològics que, si s'escau, s'utilitzin.

j) Protocol de prevenció, detecció i denúncia de situacions de maltractaments a les persones usuàries i d'establiment de mesures de promoció del bon tracte. Aquest protocol s'ha de comunicar tant a les persones usuàries com a les seves famílies i a les persones professionals de les cures.

Aquest protocol ha d'estar en format accessible i en llenguatge fàcilment comprensible per a les persones usuàries.

k) Model de contracte entre l'entitat prestadora del servei i la persona usuària.

En tot cas s'exigeix garantia de confidencialitat i protecció de dades referides a les persones, d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa aplicable vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.

3. *Garantia d'accés als centres i serveis sense discriminació*

Per a l'accés als centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència no es poden imposar requisits discriminatoris per raó de discapacitat o per risc d'adquirir-la, per malaltia mental, malaltia transmissible o alteracions de comportament.

4. *Pla d'atenció*

El reconeixement de la dignitat i la promoció de l'autonomia de la persona ha de ser l'eix vertebrador de l'atenció i els suports a totes les persones ateses en l'àmbit del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Els centres d'atenció residencial i els centres de dia han de disposar d'un pla d'atenció lliure de subjeccions.

ANNEX II

Requisits de qualitat específics dels centres residencials

1. Cartera de serveis

Els centres residencials han de facilitar, almenys, les prestacions següents:

- a) Allotjament (només centres residencials i centres de nit).
- b) Ajuda en les activitats de la vida diària.
- c) Atenció i cures personals.
- d) Atenció sanitària.
- e) Atenció d'infermeria.
- f) Administració de fàrmacs.
- g) Atenció social.
- h) Atenció psicològica.
- i) Estimulació de capacitats funcionals.
- j) Rehabilitació.
- k) Teràpia ocupacional.
- l) Suport per a la prevenció de l'agreujament de la dependència i adquisició o manteniment d'habilitats d'autonomia personal.
- m) Suport familiar.
- n) Restauració.
- ñ) Atenció a la finalització del servei.
- o) Serveis de mediació comunicativa, interpretació, videointerpretació i guia-interpretació en llengua de signes, quan escaigui.

2. Ubicació, instal·lacions i equipament en centres residencials

- a) Emplaçament o localització.

Els centres residencials s'han d'ubicar en sòl urbà i s'ha de garantir a les persones usuàries l'accés a espais comercials i de serveis propers que afavoreixin la seva participació.

Quan un centre estigui ubicat en sòl no urbà, s'ha de garantir la comunicació mitjançant un transport públic proper a l'immoble o els mitjans de transport propis que permetin l'accés de les persones usuàries a l'entorn veïnal i a la utilització dels serveis generals que puguin necessitar.

Tots els centres han de complir la normativa vigent en matèria d'accessibilitat universal.

- b) Espais i equipament.

1r Amb caràcter general, els centres han de complir els requisits següents:

Els centres han de disposar, almenys, d'un 25% de les places en habitacions d'ús individual. Les habitacions han de tenir accés a una cambra de bany adaptada.

La direcció territorial competent en el territori en el qual s'ubiqui el centre pot expedir una autorització perquè els centres que així ho sol·licitin no hagin de complir els percentatges de places en habitacions d'ús individual referides en el paràgraf anterior, sempre que la seva capacitat màxima sigui igual o inferior a 35 places i que acreditin circumstàncies excepcionals de viabilitat econòmica o arquitectònica.

Les persones residents han de gaudir simultàniament d'espais que preservin degudament la seva intimitat i d'espais de convivència que, almenys en un 80% de les places del centre residencial, s'han de configurar com a unitats de convivència estables, compartides amb altres persones residents.

En aquestes unitats hi ha de conviure un grup reduït, que en cap cas pot superar les 15 persones residents, de manera que es pugui garantir un funcionament tipus llar. Les

persones que viuen en aquestes unitats han de tenir característiques personals i necessitats de suport diferenciades.

No obstant això, la direcció territorial competent en el territori en el qual s'ubiqui el centre pot expedir, amb caràcter excepcional, una autorització perquè els centres que així ho sol·licitin i acreditin tècnicament i documentalment la impossibilitat per efectuar una reforma constructiva que permeti l'organització dels espais en unitats de convivència per raons arquitectòniques, no hagin de complir aquest requisit.

Per concedir aquesta autorització, també cal acreditar prèviament la impossibilitat d'organitzar la totalitat o part dels espais del centre en unitats de convivència amb solucions que no impliquin una reforma constructiva significativa.

En qualsevol cas, els espais que no estiguin organitzats en unitats de convivència han de garantir una disposició i una organització ambiental que respongui a un model de llar.

A més, tots els centres han de funcionar de manera coherent amb el model d'atenció centrada en la persona en la totalitat de les seves places, tant en les organitzades en unitats de convivència com en les que no tinguin aquest tipus d'organització.

Els torns dels professionals d'atenció directa de primer nivell s'han d'organitzar minimitzant les rotacions i promovent la seva estabilitat en la mateixa unitat de convivència per assegurar la seva integració progressiva en l'activitat d'aquella.

S'han de donar les condicions perquè totes les persones residents participin en la personalització dels espais. Entre altres coses, s'han de convidar les persones residents i les seves famílies a participar en la personalització de les habitacions, i assessorar-les sobre la conveniència de fer-ho per la influència positiva que això té en la qualitat de vida. Cal assegurar que els centres acreditats permeten i promouen al màxim la incorporació de mobiliari i béns personals, a fi de respectar l'accessibilitat necessària que afavoreixi la mobilitat, la comprensió de l'entorn, l'accés a la informació i a la comunicació i que permeti la provisió de suports i cures. La disposició dels mobles i les taules per menjar i estar-s'hi ha d'afavorir el benestar i prioritzar la convivència de les persones residents.

Els centres han de facilitar la connexió a internet de manera gratuïta, tant en espais comuns com privats, i han de posar a disposició de les persones residents dispositius per accedir a la xarxa.

2n Els centres residencials de nova creació han de complir, a més dels requisits del 1r punt anterior, els següents:

No poden superar les 120 places residencials.

El límit queda fixat en un màxim de 50 places per als centres que destinen l'atenció a persones amb discapacitat.

S'han d'organitzar els espais corresponents a la totalitat de les seves places en unitats de convivència estables que, en cap cas, poden superar les 15 persones residents.

Han de disposar, almenys, del 65% de les places en habitacions d'ús individual i la resta en habitacions d'ús doble. Les habitacions han de tenir accés a una cambra de bany adaptada.

3r Els centres residencials acreditats o en tràmit d'acreditació que pretenguin modificar les condicions d'acreditació o autorització amb un augment de la seva capacitat incrementant la superfície, per mitjà de nova construcció o bé per canvi d'ús a un altre edifici annex no autoritzat, sigui una o successives vegades, han de respectar, en la zona ampliada, els requisits espacials i d'organització en unitats de convivència del 1r punt anterior i de dotació de les habitacions d'ús individual del 2n punt anterior.

Aquest mateix criteri s'ha d'aplicar pel que fa al 1r punt anterior als centres que portin a terme reformes constructives respecte a la zona d'intervenció.

3. Personal en els centres d'atenció residencial

a) Tipologia.

El personal en els centres d'atenció residencial se subdivideix en tres grups:

1r Personal d'atenció directa de primer nivell (Ad1N), que és el personal tècnic cuidador, auxiliar o gericultor. Preferentment, s'ha d'assignar a una unitat de convivència de manera estable.

2n Personal d'atenció directa de segon nivell (Ad2N), que és el personal professional generalment de les branques sanitària i social que té titulació universitària de grau o equivalent, o titulació de formació professional de grau superior.

3r Personal d'atenció indirecta (AI), que és la resta del personal del centre dedicat a tot tipus de processos i tasques de suport necessaris per al funcionament correcte del centre. Inclou personal de neteja, cuina, bugaderia, transport, manteniment, etc., així com els serveis administratius necessaris.

b) Direcció dels centres residencials.

Les directores i els directors dels centres han de tenir titulació universitària de grau o equivalent i han d'haver rebut formació especialitzada (màster, títols propis universitaris o formació anàloga) en dependència, discapacitat, geriatría, gerontologia, direcció de centres residencials o altres àrees de coneixement relacionades amb l'àmbit d'atenció a la dependència.

Els llocs de direcció ja ocupats en centres acreditats en data 28 de juny de 2022 s'han de mantenir sempre que puguin acreditar titulació universitària de grau o equivalent i, en absència de formació especialitzada, un mínim de cinc anys d'experiència en el sector de l'autonomia personal i l'atenció a la dependència.

c) Personal d'atenció directa de primer nivell.

La ràtio mínima de personal d'atenció directa de primer nivell en centres residencials s'estableix en forma de jornades completes o personal equivalent, respecte al nombre de places ocupades.

El càlcul s'ha de fer tenint en compte en el numerador el nombre de jornades completes equivalents segons correspongui en funció del conveni o normativa laboral que sigui aplicable i, en el denominador, el nombre de places ocupades al centre residencial, que no pot ser inferior al 80% de les places acreditades.

Les ràtios d'atenció mínimes exigibles en els centres d'atenció residencial són les que es reflecteixen en el quadre següent:

Ràtios específiques per a la categoria professional de cuidador/a, gericultor/a o similar

Categoria professional de personal cuidador/a, gericultor/a o similar d'atenció directa de primer nivell	Ràtio exigible a				
	31/12/25	31/12/26	31/12/27	31/12/28	31/12/29
Residència de persones grans.	0,35	0,37	0,39	0,41	0,43
Residència de persones amb discapacitat.	0,45	0,46	0,48	0,49	0,50

La direcció territorial competent pot autoritzar excepcionalment la disminució d'aquestes ràtios si prèviament el centre residencial acredita que l'ocupació del centre es fa per persones que no estan en situació de dependència i persones en situació de dependència moderada (grau I) en més d'un 40% de les places.

Si s'autoritza aquesta reducció, la direcció territorial competent ha de fer el seguiment de l'ocupació, com a mínim, amb una freqüència semestral.

d) Personal d'atenció directa de segon nivell.

Aquest personal es considera personal professional amb una missió primordial que se centra en la programació, la coordinació, l'avaluació i el seguiment de totes les actuacions de la resta del personal sobre l'atenció prestada a les persones residents. Ha d'assumir també funcions de coordinació i contacte amb l'entorn del centre residencial, amb altres sistemes i, especialment, la coordinació en la gestió de casos i el seguiment de pautes amb el sistema sanitari públic corresponent al centre residencial.

Quan un centre d'atenció residencial superi les 30 places acreditades, ha de tenir, almenys, una persona a mitja jornada que faci les funcions de coordinació i enllaç amb el sistema sanitari públic i la supervisió de les pautes de cures; aquest nombre s'ha d'ampliar per cada 30 persones residents o fracció.

Per als centres residencials de persones amb discapacitat que no requereixin cures sanitàries especialitzades, aquest personal no és necessari, ja que l'atenció sanitària es fa en els seus centres de salut i hospitals de referència.

S'estableix la ràtio d'atenció directa conjunta següent:

Ràtio global mínima per al personal d'atenció directa conjunta

Atenció directa conjunta (AD1N + AD2N)	Ràtio exigible a				
	31/12/25	31/12/26	31/12/27	31/12/28	31/12/29
Residència de persones grans.	0,43	0,45	0,47	0,49	0,51
Residència de persones amb discapacitat.	0,53	0,54	0,56	0,57	0,58

e) Personal d'atenció indirecta (AI).

Aquest personal d'atenció indirecta (AI) s'ha de dimensionar perquè les funcions administratives, auxiliars i hoteleres del centre estiguin cobertes suficientment.

4. Assegurament de la dignitat de tracte i de l'exercici de drets de les persones que reben suports en centres residencials

a) Pla personal d'atenció i suports al projecte de vida.

Cada persona resident ha de tenir un pla personal d'atenció i de suports en què s'han de planificar els suports que rep per al desenvolupament i gaudi del seu projecte i estil de vida, i se n'ha de fer el seguiment.

Aquest pla ha de recollir, entre altres qüestions, les preferències i la voluntat de la persona respecte a com vol viure, pla que han de conèixer i respectar totes les persones que participin en el seu sistema de suports i cures.

La persona resident ha de participar i tenir un paper central en el disseny, l'execució i el seguiment del seu pla, i també l'hi han de tenir altres persones que ella esculli.

En cas que la persona tingui dificultats en el camp cognitiu o de la comunicació per participar i prendre decisions, s'han d'activar els recursos i les eines necessaris perquè la seva voluntat i les seves preferències es respectin, tal com faciliten les metodologies de planificació centrada en la persona, i s'han de fer partícips d'aquest procés les persones que exerceixin la seva representació legal o els seus familiars o les persones pròximes de referència.

Aquests processos s'han de garantir en tots els moments de la vida, especialment en els més sensibles en la presa de decisions, com és el final de la vida.

En el disseny dels plans s'ha de tenir en compte la història de vida de la persona com a font de coneixement central per dissenyar el seu sistema de cures i suports.

Per a la configuració dels grups estables que conformen les unitats de convivència s'han de considerar criteris d'afinitat i vincle i evitar criteris de grau de dependència, patologies o cronicitat.

Les persones residents han de tenir accés al seu pla en un format accessible que en garanteixi la comprensió i la participació.

Cal assegurar que tota la documentació relativa a les persones usuàries sigui respectuosa amb la seva dignitat.

S'ha de disposar de procediments de protecció de la confidencialitat i protecció de dades de les persones.

Aquests plans han d'incorporar no només una visió centrada en la persona i en les seves fortaleces, sinó també un enfocament de drets humans que serveixi de garantia de tots els aspectes que promouen un tracte digne i respectuós en les relacions de suport i cura.

També s'han d'orientar a potenciar la participació de la persona en el seu entorn comunitari.

Els plans s'han d'acompanyar d'un sistema de seguiment i avaluació freqüent que evidencii com el centre contribueix a la qualitat de vida de les persones i a millorar els seus resultats personals o a evitar-ne l'empitjorament.

Així mateix, aquests plans han de contribuir a la planificació i la gestió de les cures i suports de cada persona i a la promoció d'una gestió i planificació del recurs centrades en la persona.

A més, cal disposar de guies de bona pràctica per als processos d'acollida i comiat de les persones residents per garantir la personalització de l'atenció; en el procés d'elaboració d'aquestes guies es pot comptar amb la participació d'entitats representatives del tercer sector.

b) Relacions amb l'àmbit familiar.

Sempre que la persona resident ho consideri oportú, s'ha de promoure la participació de les famílies en el procés inicial d'adaptació i en les cures. Per a això cal presentar a les famílies o persones pròximes la persona professional de referència i els professionals de contacte i s'hi ha d'establir un sistema de comunicació i informació que garanteixi el seguiment continuat durant el període d'adaptació.

En el cas de persones amb grans necessitats de suport en el camp cognitiu o de la comunicació per a la participació i la presa de decisions, s'ha de fer la millor interpretació possible de la seva voluntat i les seves preferències, i per fer-ho cal que hi participin les persones que la coneixen més bé.

S'han d'implementar canals de comunicació permanent i accessible amb les famílies o persones pròximes, que formin part de la cartera de serveis del centre, i s'han de fer reunions periòdiques per intercanviar informació amb l'equip d'atenció directa i la persona professional de referència, i assegurar que la persona resident hi és present sempre que ella ho vulgui, excepte quan, per alguna raó excepcional, no es consideri oportú.

Sempre que la persona resident ho consideri adequat, s'ha de convidar la família o les persones pròximes perquè participin en el disseny del seu pla personal d'atenció i de suports.

S'ha d'informar la família o les persones pròximes sobre intervencions específiques o davant de dificultats detectades o conflictes que puguin alterar la convivència normalitzada. S'ha de facilitar que les persones residents puguin rebre visites dels seus familiars o persones pròximes sempre que ho vulguin, sense més límits que els derivats de la convivència i la necessària organització de qualsevol llar. Aquests també poden visitar altres espais del centre, sempre que no dificultin la feina que s'hi fa o no afectin la intimitat d'altres persones residents.

c) Professionals de referència.

Els i les professionals de referència són les persones responsables de promoure un suport personalitzat a cada persona usuària en el dia a dia. Coordinen el pla de suports personals i es comuniquen i planifiquen amb la resta de personal que dona suport a la persona, així com amb la seva família, quan la persona ho escull.

Aquest professional ha de ser un referent quan s'elabori o es faci el seguiment i la revisió del pla personal d'atenció i de suports de la persona resident, de manera que es tingui en compte la visió global de la persona, les seves expectatives, les preferències i l'estil de vida.

La figura de la persona professional de referència ha d'estar associada al personal d'atenció directa.

En l'elecció de la persona professional de referència hi ha de participar la persona resident i s'ha de basar en les seves preferències, sense perjudici que es produeixi una assignació provisional, amb una durada màxima d'un mes, quan la persona usuària arriba al centre.

En qualsevol cas, la persona professional de referència ha de tenir l'acceptació de la persona usuària.

Les persones de referència han de rebre formació específica d'atenció centrada en la persona, de manera que puguin exercir adequadament el seu rol.

d) Voluntats anticipades, testament vital o instruccions prèvies.

Durant l'elaboració del pla personal d'atenció i de suports, s'ha d'oferir la possibilitat de redactar el document d'instruccions prèvies, d'acord amb el que disposa l'article 11 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, per contribuir a millorar l'atenció quan s'acosta el final de la vida i a respectar la voluntat i les preferències de les persones residents.

Així mateix, cal assegurar que aquestes voluntats siguin accessibles en els formats necessaris.

5. *Requisits documentals mínims per als centres residencials*

Les entitats prestadores del servei d'atenció residencial, a més de la documentació comuna a tots els serveis, han de disposar, com a mínim, d'un pla d'atenció lliure de subjeccions.

ANNEX III

Requisits de qualitat específics dels centres de dia i de nit

1. *Cartera de serveis*

Els centres han de facilitar, almenys, les prestacions següents:

a) Centres de dia i de nit.

- 1r Allotjament (només centres residencials i centres de nit).
- 2n Ajuda en les activitats de la vida diària.
- 3r Atenció i cures personals.
- 4t Atenció sanitària.
- 5è Atenció d'infermeria.
- 6è Administració de fàrmacs.
- 7è Atenció social.
- 8è Atenció psicològica.
- 9è Suport familiar.
- 10è Restauració.

- 11è Atenció en finalitzar el servei.
- 12è Suport per a la prevenció de l'agreuament de la dependència i adquisició o manteniment d'habilitats d'autonomia personal.
- 13è Transport accessible (centres de dia i de nit).
- 14è Professionals en mediació comunicativa, interpretació, videointerpretació i guia-interpretació en llengua de signes espanyola, quan escaigui.

b) Centres de dia.

A més de les prestacions anteriors, han de facilitar les següents:

- 1r Estimulació de capacitats funcionals.
- 2n Rehabilitació.
- 3r Teràpia ocupacional.

2. Ubicació, instal·lacions i equipament en centres de dia

a) Emplaçament.

Els centres de dia s'han d'ubicar en sòl urbà i s'ha de garantir a les persones usuàries l'accés als espais comercials i de serveis propers.

Quan un centre estigui ubicat en un entorn que no compleixi la condició anterior, s'ha de garantir la comunicació mitjançant un transport públic proper a l'immoble o a través de mitjans de transport propis que permetin l'accés de les persones usuàries a l'entorn veïnal i a la utilització dels serveis generals que puguin necessitar.

Tots els centres han de complir la normativa vigent en matèria d'accessibilitat universal.

b) Mida dels centres.

Els centres de nova creació no poden superar les 50 places.

La resta de centres que superin les 50 places, han de presentar i executar un pla d'adequació que garanteixi l'atenció personalitzada en unitats d'estada diürna independents.

c) Espais i equipament.

Tots els espais físics del centre s'han d'adaptar a les necessitats de les persones usuàries i a les activitats que s'hi desenvolupin; per això s'han d'articular i estructurar en una distribució modular, de grups petits, en funció del nombre i les preferències de les persones usuàries. La configuració modular permet una estructura flexible i multifuncional que contribueix a oferir una resposta personalitzada.

Els espais han d'estar diferenciats i cal evitar espais massificats per a grups molt grans.

Quan el centre de dia estigui proper o integrat en un centre residencial es poden compartir alguns serveis comuns, sempre que es garanteixi que els espais residencials de convivència són d'ús exclusiu per a les persones usuàries d'aquest recurs.

Els centres han de facilitar la connexió a internet de manera gratuïta i han de posar a disposició de les persones usuàries dispositius per accedir a la xarxa.

3. Personal dels centres de dia i nit

a) Tipologia.

El personal en els centres de dia se subdivideix en tres grups:

- 1r Personal d'atenció directa de primer nivell (Ad1N), que és el personal tècnic cuidador, auxiliar o gericultor.

2n Personal d'atenció directa de segon nivell (Ad2N), que és el personal professional generalment de les branques sanitària i social que té titulació universitària de grau o equivalent, o titulació de formació professional de grau superior.

3r Personal d'atenció indirecta (AI), que és la resta del personal del centre dedicat a tot tipus de processos i tasques de suport necessaris per al funcionament correcte del centre. Inclou personal de neteja, cuina, bugaderia, transport, manteniment, etc., així com els serveis administratius.

b) Direcció dels centres de dia.

Les directores i els directors dels centres han de tenir titulació universitària de grau o equivalent i han d'haver rebut formació especialitzada en dependència, discapacitat, geriatria, gerontologia, direcció de centres residencials o altres àrees de coneixement relacionades amb l'àmbit d'atenció a la dependència.

Els llocs de direcció ja ocupats en centres acreditats en data 28 de juny de 2022 s'han de mantenir sempre que puguin acreditar titulació universitària de grau o equivalent i, en absència de formació especialitzada, un mínim de cinc anys d'experiència en el sector de l'autonomia personal i l'atenció a la dependència.

c) Personal d'atenció directa de primer nivell.

La ràtio mínima de personal d'atenció directa de primer nivell en centres de dia s'estableix en forma de jornades completes o personal equivalent, respecte al nombre de places ocupades.

S'ha de calcular la ràtio tenint en compte en el numerador el nombre de jornades completes segons el que estableixi el conveni o la normativa laboral que sigui aplicable i, en el denominador, el nombre de places ocupades al centre de dia.

Les ràtios d'atenció mínimes exigibles en els centres de dia i de nit són les que es reflecteixen en el quadre següent:

Ràtios específiques per a la categoria professional de cuidador/a, gericultor/a o similar d'atenció directa de primer nivell (1)

Ad1N	Ràtio exigible
Persones grans.	0,15
Persones amb discapacitat.	0,20

(1) Aquestes ràtios es calculen tenint en compte jornades completes i centres amb un horari d'obertura de 8 hores al dia i 5 dies a la setmana; per tant, s'han d'ajustar proporcionalment per a obertures d'una altra durada.

d) Personal d'atenció directa de segon nivell.

La missió primordial d'aquest personal se centra en la programació, la coordinació, l'avaluació i el seguiment de totes les actuacions de la resta de personal sobre l'atenció prestada a les persones usuàries dels centres.

També ha d'assumir funcions de coordinació i contacte amb l'entorn del centre de dia, amb altres sistemes i especialment la coordinació de l'atenció a les persones, així com el seguiment de pautes amb el sistema sanitari públic corresponent al centre de dia.

S'estableix la ràtio d'atenció directa conjunta següent:

Ràtio global mínima per al personal d'atenció directa conjunta (2)

Atenció directa conjunta (Ad1N+Ad2N)	Ràtio exigible
Persones grans.	0,25
Persones amb discapacitat.	0,30

(2) Aquestes ràtios s'han de calcular tenint en compte jornades completes i centres amb un horari d'obertura de 8 hores al dia i 5 dies a la setmana; per tant, s'han d'ajustar proporcionalment per a obertures d'una altra durada.

No poden computar per al càlcul d'aquestes ràtios el personal d'atenció indirecta (AI).

e) Personal d'atenció indirecta (AI).

Aquest personal d'atenció indirecta (AI) s'ha de dimensionar perquè les funcions administratives, auxiliars i hoteleres del centre estiguin cobertes suficientment.

4. *Assegurament de la dignitat de tracte i de l'exercici de drets de les persones que reben suports en centres de dia i de nit*

Els serveis que s'ofereixen al centre de dia han d'actuar de manera conjunta i coordinada amb altres serveis socials de caràcter comunitari (ajuda domiciliària, teleassistència, assistència personal, etc.), per constituir un entramat que, en estreta coordinació amb altres recursos comunitaris generals, estableixin una autèntica xarxa de continuïtat de cures centrades en la persona.

a) Horari d'atenció i suports.

Amb caràcter general, l'horari s'estableix els dies laborables entre les vuit i les vint hores.

La planificació de l'horari de cada persona ha de respondre a la seva situació i a les seves preferències, i ha de quedar recollit en el seu pla personal d'atenció i de suports.

b) Pla personal d'atenció i de suports.

Cada persona resident ha de tenir un pla personal d'atenció i de suports en què s'han de planificar els suports que rep per al desenvolupament i gaudi del seu projecte i estil de vida, i se n'ha de fer el seguiment.

Aquest pla ha de recollir, entre altres qüestions, les preferències i la voluntat de la persona respecte a com vol viure, pla que han de conèixer i respectar totes les persones que participin en el seu sistema de suports i cures.

Quan la persona sigui usuària d'altres serveis, com l'ajuda a domicili, aquest pla s'ha de dissenyar, executar i avaluar de manera coordinada entre els equips dels diferents serveis, de manera que la persona tingui un únic pla coordinat entre els diferents recursos en els quals participa.

En els centres de dia i nit aquests plans han de contenir activitats que siguin no només significatives per a les persones, sinó que a més contribueixin al seu desenvolupament personal, la seva participació i a mantenir i millorar la seva autonomia.

La persona usuària ha de participar i tenir un paper central en el disseny, l'execució i el seguiment del seu pla, i també l'hi han de tenir altres persones que ella esculli.

En cas que la persona tingui dificultats en el camp cognitiu per participar i prendre decisions, s'han d'activar els recursos i les eines necessaris perquè la seva voluntat i les seves preferències es tinguin en compte, tal com faciliten les metodologies de planificació centrada en la persona.

Aquests processos s'han de garantir en tots els moments de la vida, especialment en els més sensibles en la presa de decisions, com és el final de la vida.

En el disseny dels plans s'ha de tenir en compte la història de vida de la persona com a font de coneixement central per dissenyar els seus sistemes de cures i suports.

El pla s'ha de comunicar als serveis socials públics de referència, de la manera que aquests estableixin, per anotar-lo en la història social corresponent, i s'hi han de reflectir altres serveis i suports que la persona necessita per mantenir el seu benestar en el domicili i l'entorn proper.

Les persones usuàries han de tenir accés al seu pla en un format accessible que en garanteixi la comprensió i la participació.

Cal assegurar que tota la documentació relativa a les persones usuàries sigui respectuosa amb la seva dignitat i promogui una visió positiva d'elles.

S'ha de disposar de procediments de protecció de la confidencialitat i protecció de dades de les persones.

Aquests plans han d'incorporar no només una visió centrada en la persona i en les seves fortaleses, sinó també un enfocament de drets humans que serveixi de garantia de tots els aspectes que promouen un tracte digne i respectuós en les relacions de suport i cura.

També s'han d'orientar a potenciar la participació de la persona en el seu entorn comunitari.

Els plans s'han d'acompanyar d'un sistema de seguiment i avaluació freqüent que evidencii com el centre contribueix a la qualitat de vida de les persones i a millorar els seus resultats personals.

Així mateix, aquests plans han de contribuir a la planificació i la gestió de les cures i suports de cada persona i a promoure una gestió i una planificació del recurs centrats en la persona.

A més, s'ha de disposar de protocols o procediments per als processos d'acollida i comiat de les persones usuàries per garantir la personalització de l'atenció.

c) Relacions amb l'àmbit familiar.

El centre de dia ha de disposar d'un servei d'atenció a la família de la persona usuària, a la qual s'ha d'oferir el suport i l'assessorament deguts perquè aquestes persones puguin continuar vivint en el seu medi.

També se'ls ha d'informar i assessorar sobre pautes i orientacions necessàries per a la cura i el suport al seu familiar.

Sempre que la persona usuària ho consideri oportú, s'ha de promoure la participació de les famílies en el procés inicial d'adaptació; per a això cal presentar a les famílies o persones pròximes la persona professional de referència i els professionals de contacte i s'hi ha d'establir un sistema de comunicació i informació accessible que garanteixi el seguiment continuat durant el període d'adaptació.

S'han d'implementar canals de comunicació permanent i accessible amb les famílies o persones pròximes, que formin part de la cartera de serveis del centre, i s'han de fer reunions periòdiques per intercanviar informació amb l'equip d'atenció directa i la persona professional de referència, i assegurar que la persona usuària hi és present sempre que ella ho vulgui, excepte quan, per alguna raó excepcional, no es consideri oportú.

Sempre que la persona usuària ho consideri oportú, s'ha de convidar la família o les persones pròximes perquè participin en el disseny del seu pla personal d'atenció i de suports.

S'ha d'informar la família o les persones pròximes sobre intervencions específiques o davant de dificultats detectades o conflictes que puguin alterar la convivència normalitzada.

d) Persones professionals de referència.

Els i les professionals de referència són les persones responsables de promoure un suport personalitzat a cada persona usuària en el dia a dia. Coordinen el pla de suports

personals de la persona i es comuniquen i planifiquen amb la resta de personal que dona suport a la persona usuària, així com amb la seva família, quan la persona ho esculli.

Aquest professional ha de ser un referent quan s'elabori o es faci el seguiment i la revisió del pla personal d'atenció i de suports de la persona usuària, de manera que es tinguin en compte la visió global de la persona, les seves expectatives, les preferències i l'estil de vida.

Si bé la figura de la persona professional de referència no està lligada a cap categoria professional, sí que ha d'estar associada al personal d'atenció directa.

En l'elecció de la persona professional de referència hi ha de participar la persona usuària i s'ha de basar en les seves preferències, sense perjudici que es produeixi una assignació provisional, amb una durada màxima d'un mes, quan la persona usuària arriba al centre.

En qualsevol cas, la persona professional de referència ha de tenir l'acceptació de la persona usuària.

Les persones de referència han de rebre formació específica d'atenció centrada en la persona de manera que puguin exercir adequadament el seu rol.

5. Requisits documentals mínims per als centres de dia i de nit

Les entitats prestadores del servei, a més de la documentació comuna a tots els serveis, han de disposar, com a mínim, d'un pla d'atenció lliure de subjeccions.

ANNEX IV

Requisits de qualitat específics del Servei d'Ajuda a Domicili

1. Cartera de serveis

a) El Servei d'Ajuda a Domicili comprèn, almenys, les actuacions següents:

- 1r Atenció personal en la realització de les activitats de la vida diària.
- 2n Atenció de les necessitats domèstiques o de la llar.
- 3r Suport psicosocial, familiar i relacions amb l'entorn.

b) L'atenció i les cures personals comprenen, entre d'altres, les accions o tasques següents:

- 1r Ajuda per llevar-se o anar a dormir.
- 2n Neteja i higiene personal.
- 3r Ajuda per vestir-se.
- 4t Ajuda en l'alimentació i control del règim alimentari.
- 5è Supervisió de l'administració de medicaments que tinguin prescrits la persona usuària.
- 6è Ajuda a fer canvis posturals.
- 7è Suport en la mobilitat dins del domicili.
- 8è Suport a persones afectades d'incontinència.
- 9è Orientació espaciotemporal.

c) L'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar comprèn, entre d'altres, les accions o tasques següents:

- 1r Neteja de l'habitatge.
- 2n Compra d'aliments, roba i altres productes d'ús comú amb càrrec a la persona usuària.
- 3r Preparació dels aliments en el domicili o servei de menjar a domicili.
- 4t Rentada, planxada, eixugada, repassada i ordenació de la roba.
- 5è Adquisició de medicació receptada pels serveis sanitaris.

d) El suport psicosocial, familiar i de relacions amb l'entorn comprèn, entre d'altres, les accions o tasques següents:

- 1r Acompanyament a la persona usuària dins i fora del domicili.
- 2n Suport a la persona usuària en la realització de les gestions necessàries.
- 3r Desenvolupament d'hàbits d'higiene i cura personal i de l'autoestima de la persona usuària.
- 4t Educació sobre hàbits alimentaris.
- 5è Suport per a la prevenció de l'agreujament de la dependència i adquisició o manteniment d'habilitats d'autonomia personal.
- 6è Activitats d'oci dins del domicili.
- 7è Activitats dirigides a fomentar la participació en la comunitat i en activitats d'oci i temps lliure.

2. Lloc de prestació del servei

El servei s'ha de prestar en el domicili de la persona usuària i en l'entorn comunitari proper.

Les tasques i les funcions de cura s'han d'adaptar a les característiques de l'habitatge i han de contribuir a fer que l'entorn sigui accessible i faciliti la participació de la persona i l'exercici de les funcions de cura de manera adequada, tant per a les persones treballadores com per a la mateixa persona en situació de dependència i les persones amb les quals conviu.

3. Personal en el servei d'ajuda a domicili

a) Tipologia.

El personal que treballa en el servei d'ajuda a domicili es diferencia en els grups següents:

1r Personal d'atenció directa de primer nivell (Ad1N), que és el personal tècnic cuidador, auxiliar o gericultor.

Exerceixen les funcions d'atenció personal, domèstica, de suport psicosocial, familiar i convivencial i de relacions amb l'entorn.

Les seves tasques les determina el que estableixi el programa individual d'atenció (PIA) i el pla personal d'atenció i de suports.

Entre les seves funcions també hi ha la de coordinar-se amb altres persones que intervenen en el pla d'atenció de la persona, siguin familiars, altres professionals de serveis socials comunitaris i del sistema públic de salut, així com del mateix servei d'atenció domiciliària.

Així mateix, aquest personal, juntament amb la persona i sempre d'acord amb la seva voluntat i les seves preferències, ha de proposar adaptacions del pla personal d'atenció i de suports en funció dels canvis situacionals en la vida de la persona, sobre la base de canvis en les seves necessitats, demandes, riscos i oportunitats a cada moment.

2n Personal coordinador o d'atenció directa de segon nivell (Ad2N).

És el personal responsable de la gestió i l'organització de la feina del personal d'atenció directa de primer nivell, així com de l'orientació, el suport, l'assessorament i el seguiment d'aquest.

També s'ha de coordinar, per al seguiment de cada cas, amb els serveis socials comunitaris de referència per seguir i assegurar la qualitat i l'evolució dels serveis que es presten.

El nombre de persones d'atenció directa ha de ser suficient per prestar els suports que en conjunt s'estableixin en el pla personal d'atenció i de suports, tenint en compte també les tasques de coordinació.

En qualsevol cas, s'ha de reservar, almenys, el 5% de la jornada de cada treballador o treballadora d'atenció directa de primer nivell a les tasques de coordinació.

L'activitat del personal d'atenció directa de primer nivell comporta la mobilitat contínua però desigual entre els domicilis de les persones usuàries del servei.

Les hores que es dediquin a desplaçaments entre domicilis de persones usuàries fets consecutivament tenen la consideració de treball efectiu.

Els temps de desplaçament de les treballadores i els treballadors en cap cas han de minorar el temps d'atenció que li correspongui a cada persona usuària.

En tot cas, la ràtio de personal d'atenció directa ha de ser com a mínim:

Ràtio mínima per al personal d'atenció directa de primer nivell en ajuda a domicili¹

Ràtio global exigible per al personal d'atenció directa de primer nivell	Nombre mínim de treballadores (jornada completa) per cada 1.000 hores/mes efectives d'ajuda a domicili ²
Ràtio global exigible.	7,283

¹ Els càlculs s'han fet sobre la base d'una jornada màxima anual de 1.735 hores el 2025, que estableix l'article 39, punt 1, del VIII Conveni marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal (residències privades de persones grans i del servei d'ajuda a domicili), publicat per la Resolució de 30 de maig de 2023, de la Direcció General de Treball.

² En el càlcul de la ràtio no s'han considerat els temps de desplaçament de treballadores i treballadors entre els domicilis a causa de la seva variabilitat. Per tant, el nombre de treballadores i treballadors d'atenció directa de primer nivell per cada 1.000 hores de prestació efectiva s'ha d'incrementar en funció de l'impacte d'aquests temps de desplaçament en la jornada laboral.

El personal coordinador o d'atenció directa de segon nivell ha de visitar el domicili, almenys, un cop l'any, quan la persona usuària tingui grau I de dependència reconeguda i, almenys, dues vegades l'any, quan es tracti de persones amb grau II i III de dependència reconeguda.

4. Assegurament de la dignitat de tracte i de l'exercici de drets de les persones que reben el servei d'ajuda a domicili

a) Organització del servei.

El servei d'ajuda a domicili s'ha d'adaptar a les preferències i a la voluntat de les persones usuàries i a les seves circumstàncies, així com al seu projecte i estil de vida quant als horaris, rutines, dies de la setmana i tipologia de les tasques que es duen a terme. Així mateix, s'ha de garantir l'accessibilitat en la comunicació, atenent les necessitats de cada persona.

La feina s'ha d'organitzar preferentment en petits equips de professionals de proximitat que atenguin les persones usuàries d'una mateixa àrea territorial, de manera que es minimitzin els temps de desplaçament; es treballi amb una lògica i un enfocament comunitaris; es comparteixi la informació rellevant i es promogui un enfocament d'intervenció centrat en la persona; es minimitzi l'impacte dels processos de substitució del personal, i es millori l'atenció.

Els equips han d'estar formats per un grup d'auxiliars d'ajuda a domicili i han de tenir de referència una persona amb el rol de coordinació.

Aquests equips s'han de coordinar també amb els professionals de referència de serveis socials comunitaris i de serveis sanitaris de referència de la zona.

b) Pla personal d'atenció i de suports.

Cada persona usuària ha de tenir un pla personal d'atenció i de suports, en el qual, en funció de les seves necessitats, voluntat i preferències, es planifiquin els suports que rep per al desenvolupament i gaudi del seu projecte i estil de vida.

La persona usuària ha de participar activament en l'elaboració del seu pla personal d'atenció i de suports, fins i tot quan hi ha una afectació cognitiva que en faci més complexa la participació.

S'han d'articular els mecanismes de suport i interpretació necessaris per assegurar que la voluntat i les preferències de la persona són la base de la presa de decisions i del seguiment del seu pla.

Així mateix, si així ho determina la persona usuària, la seva família o persones pròximes han de participar i s'han d'implicar en l'elaboració del pla.

En el disseny del pla s'ha de tenir en compte la situació de la persona en el seu domicili, especialment la situació de convivència amb altres persones.

En el disseny dels plans s'ha de tenir en compte la història de vida de la persona com a font de coneixement central per dissenyar els seus sistemes de cures i suports.

Aquest pla s'ha de comunicar als serveis socials públics de referència, de la manera que aquests estableixin, per anotar-lo en la història social corresponent. Ha de reflectir altres serveis i suports que la persona necessiti per mantenir el seu benestar en el domicili i en l'entorn proper.

Les tasques que fa el personal auxiliar d'ajuda a domicili s'han d'especificar en el pla personal d'atenció i de suports.

ANNEX V

Requisits de qualitat específics del servei de teleassistència

1. Cartera de serveis

El servei de teleassistència ha de facilitar les prestacions següents:

- a) Instal·lació i manteniment dels equips de teleassistència en els domicilis de les persones usuàries.
- b) Suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili.
- c) L'atenció i la informació accessible sobre l'ús dels equips a les persones usuàries i el seu entorn familiar.
- d) Disponibilitat de l'atenció durant les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.
- e) Atenció directa, donant una resposta adequada a la necessitat que presenti la persona usuària, bé del mateix personal de l'entitat prestadora del servei, bé mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o existents en la ciutat autònoma.
- f) Agenda personalitzada que permeti recordar a la persona usuària la necessitat de dur a terme una activitat o fer una gestió concreta en un moment predeterminat, de manera esporàdica o amb la periodicitat que es fixi.
- g) Informació sobre els recursos socials existents d'utilitat per a les persones usuàries i informació en general que els pugui interessar.
- h) Custòdia de claus.
- i) Unitat mòbil, quan el volum i la concentració d'usuaris en la zona d'intervenció així ho requereixi.
- j) Trucades de seguiment que aportin confiança i seguretat, almenys cada quinze dies, llevat que la persona usuària n'hagi sol·licitat una freqüència diferent.
- k) Trucades mensuals de control tècnic per comprovar el funcionament correcte dels equips.
- l) Garantia d'accessibilitat del servei en el cas d'usuaris amb discapacitat auditiva.

2. Ubicació, instal·lacions i equipament en el servei de teleassistència

a) Lloc de prestació del servei.

El servei de teleassistència s'ha de prestar dins del domicili de la persona en situació de dependència i també es pot prestar en el seu entorn social habitual, proper al domicili.

b) Equipament.

1r Equips.

El servei de teleassistència s'ha de portar a terme a través del subministrament o, si es requereix, instal·lació d'un terminal o dispositiu en l'habitatge de la persona usuària, connectat a una central receptora, amb la qual es comunica quan sigui necessari mitjançant l'activació d'un polsador o altres sistemes de comunicació.

Ha de garantir l'atenció a les persones en situació de dependència 24 hores al dia els 365 dies de l'any per donar una resposta adequada a la demanda plantejada, bé amb recursos propis o bé mobilitzant altres recursos externs.

Així mateix, el servei es pot prestar amb suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili mitjançant la utilització de sensors i actuadors en el domicili (per exemple, detectors de patró d'activitat, detectors de caigudes, dispensadors de medicació, detectors d'obertura de portes, etc.) i dispositius amb tecnologia que permeti la geolocalització fora del domicili.

2n Accessibilitat.

Els polsadors o sistemes d'alarma dels dispositius s'han de diferenciar entre si per les característiques de color, mida, text, relleu, símbol, so o forma en funció de les necessitats de la persona usuària.

El polsador de l'alarma s'ha d'identificar fàcilment i diferenciar de la resta de botons, en funció de les necessitats de la persona usuària.

L'entitat prestadora ha de lliurar i, si s'escau, instal·lar els productes de suport necessaris perquè les persones usuàries que tinguin limitació de mobilitat en els membres superiors puguin activar l'alarma de manera accessible.

La informació destinada a la persona usuària, incloses les notificacions, ha de ser perceptible i comprensible per a ella. La tecnologia associada als serveis de teleassistència, sempre que tècnicament sigui possible, s'ha d'adaptar a les necessitats de cada persona, i possibilitar, si s'escau, diverses modalitats de comunicació que permetin que l'atenció s'ofereixi d'una manera efectiva.

A les persones en situació de dependència que així ho requereixin, se'ls ha de facilitar un dispositiu o terminal que es pugui utilitzar per generar la informació de manera visual (via text, mitjançant comunicació augmentativa i alternativa –amb ús de pictogrames o imatges–, mitjançant la llengua de signes a través de videointerpretació) o sonora.

3r Centres d'atenció.

Els sistemes d'informació han de permetre un registre estructurat de la informació per afavorir l'elaboració d'un pla personalitzat de teleassistència que reculli informació administrativa i assistencial. Els centres d'atenció han de tenir implementat, almenys, un protocol de comunicació públic a fi de facilitar la utilització de dispositius de diferents proveïdors.

Sempre que sigui possible, s'han d'incorporar sistemes de processament d'àudio per considerar la informació de les converses d'àudio en l'elaboració, el seguiment i l'avaluació del pla personalitzat de teleassistència.

El servei de teleassistència ha de permetre i facilitar la connexió amb els serveis d'informació dels sistemes social i sanitari.

La plataforma de teleassistència ha de ser interoperable a fi que es pugui compartir la informació que correspongui de cada persona en situació de dependència amb el seu personal de referència dels serveis socials de base, amb l'atenció primària de salut i amb altres serveis que prestin suports a la persona en l'àmbit del SAAD.

La informació només s'ha de compartir si la persona en situació de dependència dona el seu consentiment exprés, d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal vigent. La interoperabilitat ha de contribuir a agilitar processos i a facilitar un enfocament de la intervenció coordinat i centrat en cada persona i en el seu projecte de vida.

En aquest sentit, tota la informació proporcionada ha de ser accessible en diferents formats.

4t Manteniment.

L'entitat prestadora ha de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que asseguri el manteniment preventiu i correctiu dels terminals o dispositius utilitzats.

3. *Personal en el servei de teleassistència*

Les persones que treballen en el servei de teleassistència han de dur a terme les funcions següents:

a) Perfil teleassistent o teleoperador: s'encarreguen de la comunicació i l'acompanyament a la persona en situació de dependència d'acord amb el pla personalitzat de teleassistència.

Quan la persona en situació de dependència estableixi comunicació, el perfil teleassistent del centre d'atenció és l'encarregat d'atendre-la.

b) Perfil coordinador: s'encarrega, juntament amb la persona en situació de dependència i sobre la base de la informació obtinguda i de les preferències i l'estil de vida d'aquesta, d'elaborar el seu pla personalitzat de teleassistència que té per objecte acompanyar la persona en situació de dependència, promoure el contacte d'aquesta amb el seu entorn familiar i social i afavorir el seu benestar en el domicili.

Aquest pla, juntament amb els registres informàtics necessaris, ha d'orientar la intervenció del perfil teleassistent o teleoperador.

En cas que la persona usuària tingui dificultats en el camp cognitiu o de la comunicació per participar i prendre decisions, s'han d'activar els recursos i les eines necessaris perquè la seva voluntat i les seves preferències siguin respectades, tal com faciliten les metodologies de planificació centrada en la persona, i fer partícips d'aquest procés els seus familiars o persones pròximes de referència o, si s'escau, les persones que n'exerceixin la representació legal.

c) Perfil supervisor: s'encarrega de planificar i supervisar les persones que exerceixen funcions de coordinació i el perfil teleassistent o teleoperador a fi que l'atenció es presti amb eficàcia, eficiència i qualitat.

En cas que el personal de teleassistència no pugui respondre adequadament a les necessitats comunicatives de la persona usuària, es pot recórrer a entitats representatives de persones amb discapacitat amb la finalitat de garantir els suports necessaris i assegurar una comunicació plenament accessible.

4. *Assegurament de la dignitat de tracte i de l'exercici de drets de les persones que reben teleassistència*

a) Atenció personalitzada i proactiva.

El servei de teleassistència ha de tenir en compte les circumstàncies, les preferències i la voluntat de cada persona en situació de dependència en el disseny, la planificació i el seguiment de les seves intervencions, de manera que es presti una

atenció centrada en cada persona, articulada sobre la base del pla personalitzat de teleassistència.

S'ha de fer una valoració inicial de necessitats i preferències centrada en cada persona i en la situació del seu domicili per proveir la tecnologia i els suports necessaris per contribuir al seu benestar i autonomia.

Aquesta valoració ha d'oferir la informació necessària per orientar la intervenció proactiva que s'ha de facilitar a través del servei i que s'ha de reflectir en un pla personalitzat de teleassistència.

Les mesures que s'estableixin en aquest pla han d'orientar les intervencions que han de dur a terme les i els professionals d'atenció directa que atenguin la persona en situació de dependència.

La informació de cada persona s'ha d'actualitzar de manera periòdica i s'han de fer els ajustos necessaris en el pla per contribuir a millorar el benestar i l'autonomia de la persona.

En aquesta revisió s'ha de tenir en compte, de manera prioritària, la satisfacció de la mateixa persona i de la seva família amb les cures que es presten a través del servei de teleassistència.

El sistema informàtic del servei de teleassistència ha d'oferir immediatament i clarament la informació significativa i suficient sobre la persona en situació de dependència, de manera que permeti una atenció personalitzada, així com els recursos públics i comunitaris disponibles.

Així mateix, ha de proporcionar utilitats per a la gestió del pla personalitzat de teleassistència, entre les quals s'inclouen eines per a la valoració, l'elaboració del pla, el seguiment i l'avaluació.

b) Atenció en situacions d'emergència.

L'entitat prestadora del servei ha de garantir que la persona en situació de dependència es pugui comunicar directament amb el centre d'atenció sempre que ho consideri necessari i tantes vegades com estimi oportú.

En el cas de comunicacions que posin de manifest una situació d'emergència, se n'ha de fer el seguiment fins que la situació s'estabilitzi.

En qualsevol cas, l'entitat prestadora ha de disposar dels processos i protocols d'actuació adequats a la situació de necessitat d'atenció detectada.

c) Persones cuidadores.

L'atenció personalitzada requereix tenir en compte les necessitats de les persones que cuiden la persona en situació de dependència, siguin familiars o el seu entorn relacional i, si s'escau, la xarxa de suport, així com coordinar-se amb elles.

En el disseny de la intervenció en teleassistència s'han de tenir en compte també els suports que la persona rep des de l'entorn familiar o relacional, i, si s'escau, la seva xarxa de suport, que poden complementar el servei de teleassistència i contribuir-hi a fi que sigui més efectiu.

d) Enfocament comunitari.

Els serveis que s'ofereixen han de tenir en compte també les necessitats de la persona en l'entorn proper al seu domicili, de manera que facilitin la seva participació i relació amb recursos, serveis i altres persones del veïnat.

Els serveis de teleassistència han de contribuir a la connexió de la persona amb els llocs on viu i a la seva participació a la comunitat i han de prevenir situacions de soledat no desitjada. Per això s'han de valorar no només les necessitats de la persona en el domicili, sinó també les necessitats per participar en l'entorn comunitari proper.

5. *Requisits documentals mínims per al servei de teleassistència*

Les entitats prestadores del servei de teleassistència, a més de la documentació comuna a tots els serveis, han de disposar, com a mínim, de la documentació i la informació següents:

- a) Registre, informàtic o documental, de plans personalitzats de teleassistència de cada persona en situació de dependència amb informació que contribueixi a una intervenció, un seguiment i una avaluació centrats en cada persona, que necessàriament es basi en la seva voluntat i les seves preferències.
- b) Registre informàtic de les comunicacions, siguin del tipus que siguin, amb la persona usuària o amb les persones de referència autoritzades per aquesta o d'una síntesi d'aquestes.
- c) Registre actualitzat de tots els recursos d'atenció davant emergències disponibles en la zona d'actuació.

ANNEX VI

Requisits de qualitat específics del servei d'assistència personal

1. *Cartera de serveis*

Les actuacions concretes que ha de dur a terme l'assistent personal es detallen en el pla de suport al projecte de vida independent subscrit entre l'entitat o el treballador autònom i la persona usuària o el seu representant legal, i s'han d'orientar a promoure la vida independent i la inclusió a la comunitat de les persones en situació de dependència en qualsevol dels seus graus i independentment de la seva edat, mitjançant la prestació de suports a través de professionals, de conformitat amb el pla personal, en el qual s'han de concretar les activitats de la vida diària que permetin que la persona desenvolupi el seu projecte de vida d'acord amb les seves necessitats i preferències.

2. *Modalitats de prestació del servei*

La persona en situació de dependència, o qui n'exerceixi la representació legal en el cas de persones menors, pot contractar l'assistència personal en el règim general a través d'empreses o entitats privades o directament amb una persona donada d'alta en el règim especial de treballadors autònoms de la Seguretat Social, en tots dos casos degudament acreditades per a la prestació del servei.

Les empreses o entitats privades a través de les quals es presti el servei han de complir els requisits comuns a tots els serveis que estableix l'annex I.

Les persones que prestin serveis d'assistència personal, tant si ho fan com a treballadors per compte d'altri a través d'una empresa o entitat privada com si ho fan com a treballadors autònoms, han de complir els requisits següents:

- a) Tenir l'edat laboral que estableix la legislació vigent a cada moment a l'Estat espanyol.
- b) Residir legalment a Espanya.
- c) No ser cònjuge o parella de fet, d'acord amb el que disposa la normativa, ni parent per consanguinitat, afinitat o adopció, fins al quart grau de parentesc, de la persona en situació de dependència, ni ser la persona que en fa l'acolliment o que en tingui alguna representació legal.
- d) Disposar del certificat negatiu del Registre de delinqüents sexuals que acrediti que no s'han comès delictes de naturalesa sexual.
- e) Tenir les condicions de qualificació professional i idoneïtat necessàries per prestar els serveis derivats de l'assistència personal, la qual cosa ha de valorar directament la persona en situació de dependència o qui n'exerceixi la representació legal en el cas de persones menors d'edat, sobre la base de la seva llibertat de

contractació, sense que aquesta valoració l'eximeixi de garantir el compliment de les normatives vigents.

3. Requisits de qualificació

Mentre l'Institut Nacional de les Qualificacions (Inqual) desenvolupa i aprova els estàndards de competències professionals d'assistència personal i s'aproven els títols de formació professional i/o certificats professionals corresponents, els i les assistents personals han de complir els requisits de qualificació que exigeix al personal d'atenció directa de primer nivell (Ad1N) l'article 6. 2. a) apartat 3. a) 1r de l'annex I d'aquesta Ordre.

Fins que s'aprovi el certificat de professionalitat específic, les direccions territorials de l'Imsero a les ciutats de Ceuta i Melilla poden habilitar provisionalment per prestar aquest servei les persones que acreditin l'experiència professional exigida amb caràcter general per a l'habilitació excepcional o bé que hagin rebut una formació bàsica en matèria d'assistència personal d'almenys 50 hores amb els continguts que recull l'annex II de l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, pel qual es defineixen i s'estableixen les condicions específiques d'accés a l'assistència personal en el Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència, publicat per Resolució de 24 de maig de 2023, de la Secretaria d'Estat de Drets Socials, o la normativa que el pugui substituir.

ANNEX VII

 MINISTERI DE DRETS SOCIALS, CONSUM I AGENDA 2030	SECRETARIA D'ESTAT DE DRETS SOCIALS	DIRECCIÓ TERRITORIAL DE _____
	INSTITUT DE GENT GRAN I SERVEIS SOCIALS	

**CERTIFICAT D'HABILITACIÓ EXCEPCIONAL PER A L'EXERCICI
PROFESSIONAL EN LA CATEGORIA PROFESSIONAL DE**

El/La director/a territorial de l'Imsero de _____,

CERTIFICA:

Que _____, amb DNI/NIE
_____, compleix els requisits que estableix l'Ordre _____,
per exercir les funcions en la categoria professional de _____
a tot el territori de l'Estat espanyol.

_____, ____ de _____ de _____

ANNEX VIII

 MINISTERI DE DRETS SOCIALS, CONSUM I AGENDA 2030	SECRETARIA D'ESTAT DE DRETS SOCIALS	DIRECCIÓ TERRITORIAL DE _____
	INSTITUT DE GENT GRAN I SERVEIS SOCIALS	

**CERTIFICAT D'HABILITACIÓ PROVISIONAL PER A L'EXERCICI
PROFESSIONAL EN LA CATEGORIA PROFESSIONAL DE**

El/La director/a territorial de l'Imserso de _____,

CERTIFICA:

Que _____, amb DNI/NIE _____, compleix els requisits que estableix l'Ordre _____, per exercir les funcions en la categoria professional de _____ a tot el territori de l'Estat espanyol, amb caràcter provisional fins que finalitzi el procés d'avaluació i acreditació de l'experiència laboral o la formació vinculada als certificats de professionalitat o títols de formació professional corresponents, en els quals estigui participant.

_____, ____ de _____ de _____

ANNEX IX

 GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030	SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES  IMSERSO	Data d'entrada de la sol·licitud

SOL·LICITUD PER A L'HABILITACIÓ DE PROFESSIONALS DE CENTRES I SERVEIS DEL SISTEMA PER A L'AUTONOMIA I L'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA (SAAD)

Heu de presentar una sol·licitud i una documentació justificativa per categoria professional

Assenyeu amb una "X" el tipus d'habilitació per a la qual presenteu la sol·licitud

☐ HABILITACIÓ EXCEPCIONAL ☐ HABILITACIÓ PROVISIONAL

1. CATEGORIA PROFESSIONAL per a la qual sol·licito l'habilitació:

- ☐ Auxiliar d'ajuda a domicili
☐ Gericultor/a, cuidador/a
☐ Assistent personal

2. DADES PERSONALS

PRIMER COGNOM	SEGON COGNOM	NOM	D'IDENTIFICACIÓ				
			☐ DNI/NIF	☐ NIE	☐ Passaport/Altres		
			NÚM.:				
DATA DE NAIXEMENT Dia Mes Any		SEXE Home ☐ Dona ☐		NACIONALITAT			
DOMICILI (Carrer/Plaça)		Núm.	Bloc	Escala	Pis	Porta	CODI POSTAL
LOCALITAT		PROVÍNCIA			CIUTAT AUTÒNOMA		
TELÈFON FIX		TELÈFON MÒBIL			ADREÇA ELECTRÒNICA		

3. NOTIFICACIÓ

Marqueu amb una "X" el mitjà pel qual voleu rebre les notificacions ☐ Vull rebre notificacions electrònicament mitjançant una compareixença a l'adreça electrònica habilitada única accessible a https://dehu.redsara.es . ☐ Vull rebre notificacions en paper.							
Domicili a l'efecte de rebre notificacions (només si és diferent del que heu indicat a l'apartat 2)							
DOMICILI (CARRER O PLAÇA)		NÚM.	BLOC	ESCALA	PIS	PORTA	CODI POSTAL
LOCALITAT		PROVÍNCIA					
Indiqueu l'adreça de correu electrònic en la qual voleu rebre l'avís de la posada a disposició de les notificacions a l'adreça electrònica habilitada única:							

DECLARO sota la meua responsabilitat que són certes les dades que consigno en aquesta sol·licitud, i manifesto que quedo assabentat/ada de l'obligació de comunicar a l'Imsero qualsevol canvi d'aquestes dades que es pugui donar d'ara endavant.

ACEPTO que, d'acord amb l'article 28. 2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'Imsero pugui obtenir els documents que calguin per resoldre la sol·licitud, mitjançant les seves xarxes corporatives o mitjançant la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte. Si no autoritzeu aquestes consultes, marqueu la casella següent ☐ i, en aquest cas, aporteiu juntament amb aquesta sol·licitud la documentació que es detalla a les instruccions.

, de de

Signat:

4. DADES DEL REPRESENTANT LEGAL (ompleneu només quan la sol·licitud la formuli el representant legal)

Primer cognom	Segon cognom	Nom		IDENTIFICACIÓ			
				☐ NI/NIF ☐ NIE ☐ Passaport/Altres			
				Núm.			
Domicili (Carrer/Plaça)		Número	Bloc	Escala	Pis	Porta	Codi postal
Localitat	Província	Comunitat o Ciutat Autònoma				Telèfon / Telèfon mòbil	
Correu electrònic	Relació amb la persona sol·licitant			Poder notarial / Representació. núm. de protocol			

ACCEPTO que, d'acord amb l'article 28. 2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'Imserso pugui obtenir els documents que calguin per resoldre la sol·licitud, mitjançant les seves xarxes corporatives o mitjançant la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte. Si no autoritzeu aquestes consultes, marqueu la casella següent ☐ i, en aquest cas, heu d'aportar juntament amb aquesta sol·licitud la documentació que es detalla a les instruccions.

, de de

Signat:

5. DADES DE LA PERSONA QUE PRESTA MESURES DE SUPORT A LA PERSONA INTERESSADA AMB DISCAPACITAT PER A L'EXERCICI DE LA SEVA CAPACITAT JURÍDICA (ompleneu només quan la persona que presta mesures de suport formuli la sol·licitud).

Primer cognom	Segon cognom	Nom		IDENTIFICACIÓ			
				☐ NI/NIF ☐ NIE ☐ Passaport/Altres			
				Núm.			
Raó social (ompleneu si les mesures de suport les té atribuïdes una persona jurídica)				CIF			
Domicili (Carrer/Plaça)		Número	Bloc	Escala	Pis	Porta	Codi postal
Localitat	Província	Comunitat o Ciutat Autònoma		País (només si és diferent d'Espanya)		Telèfon / Telèfon mòbil	
Correu electrònic	Relació amb la persona sol·licitant: Curador ☐ Defensor judicial ☐ Apoderat ☐ Guardador de fet						

ACCEPTO que, d'acord amb l'article 28. 2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'Imserso pugui obtenir els documents que calguin per resoldre la sol·licitud, mitjançant les seves xarxes corporatives o mitjançant la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte. Si no autoritzeu aquestes consultes, marqueu la casella següent ☐ i, en aquest cas, aporteujuntament amb aquesta sol·licitud la documentació que es detalla a les instruccions.

, de de

Signat:

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES	
Responsable	Institut de Gent Gran i Serveis Socials.
Finalitat	Gestió de la sol·licitud d'habilitació de professionals de centres i serveis del SAAD
Legitimació	Exercici de poders públics autoritzats.
Destinatari	No se cedeixen dades a tercers, excepte per obligació legal.
Drets	Accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i oposició.
Informació addicional	Podeu consultar-la a: - Annex IX Formulari de sol·licitud. Apartat informació addicional sobre protecció de dades. - Apartat sobre protecció de dades del portal d'internet de l'Imserso.

DIRECCIÓ TERRITORIAL DE L'IMSERO A _____

6. INSTRUCCIONS PER EMPLENAR LA SOL·LICITUD D'HABILITACIÓ EXCEPCIONAL O D'HABILITACIÓ PROVISIONAL DE PROFESSIONALS DE CENTRES I SERVEIS DEL SISTEMA PER A L'AUTONOMIA I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA.

(Escriuiu amb claredat per evitar errors d'interpretació, si és possible amb ordinador o amb lletres majúscules.)

DOCUMENTACIÓ QUE HEU D'ADJUNTAR A LA SOL·LICITUD:

a) Sol·licitants que han adquirit l'experiència com a treballadors per compte d'altri:

- ☐ Informe de la vida laboral o certificat de la Tresoreria General de la Seguretat Social en què constin les empreses, amb la categoria laboral (grup de cotització) i el període de contractació en el qual consti l'experiència laboral exigida, i
- ☐ els certificats d'empresa o les còpies dels contractes laborals en els quals constin la durada dels períodes de prestació del contracte, l'activitat duta a terme i l'interval de temps en el qual s'ha efectuat en la categoria professional que es vulgui habilitar.

b) Sol·licitants que han adquirit l'experiència com a treballadors autònoms o per compte propi

- ☐ Certificat de la Tresoreria General de la Seguretat Social en què constin els períodes d'alta en el règim especial de treballadors autònoms.
- ☐ Document en què es descrigui l'activitat duta a terme i l'interval de temps en el qual s'ha efectuat.

c) Sol·licitants que han adquirit l'experiència com a voluntaris:

- ☐ Certificat de l'entitat del voluntariat en la qual constin les activitats i les funcions efectuades i el nombre total d'hores.

d) Sol·licitants amb formació relacionada amb les competències professionals que es vulguin acreditar, només en el cas de l'habilitació excepcional:

- ☐ Còpia dels diplomes o certificats de formació relacionats amb la categoria professional per a la qual se sol·licita l'habilitació, en què constin els continguts i les hores de formació.

e) En el cas dels sol·licitants de l'habilitació provisional, a més cal presentar:

- ☐ Declaració responsable segons el model de l'annex X d'aquesta Ordre, en què la persona sol·licitant manifesti que està participant en els processos d'avaluació i acreditació de l'experiència laboral o està fent la formació vinculada als certificats de professionalitat o títols de formació professional corresponents.

En el supòsit que la persona sol·licitant, el seu representant legal o la persona que presta mesures de suport a la persona interessada amb discapacitat per a l'exercici de la seva capacitat jurídica no autoritzin a l'Imerso la consulta electrònica de les dades consignades en la sol·licitud o dels documents necessaris per resoldre la sol·licitud, cal aportar, si s'escau, la documentació següent:

- ☐ Còpia autèntica del document acreditatiu de la identitat de la persona sol·licitant.
- ☐ Documentació en cas d'actuar mitjançant un representant legal.
 - Còpia autèntica del document acreditatiu de la identitat de la persona que exerceix la representació.
 - Document acreditatiu de la representació legal.

- ☐ Documentació en cas d'actuar mitjançant una persona que presti mesures de suport a la persona interessada amb discapacitat per a l'exercici de la seva capacitat jurídica.

- Còpia autèntica del document acreditatiu de la identitat de la persona que presta mesures de suport.
- Document acreditatiu, si s'escau, de les mesures de suport:
 - Si qui subscriu la sol·licitud actua com a **curador** de la persona sol·licitant: resolució judicial que estableixi les mesures de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica del sol·licitant.
 - Si qui subscriu la sol·licitud actua com a **defensor judicial** de la persona sol·licitant: nomenament de defensor judicial per l'autoritat judicial.
 - Si qui subscriu la sol·licitud ha estat designada per la persona sol·licitant com a **apoderat** (poders i mandats preventius): escriptura pública en la qual constin les mesures de suport per a l'exercici de la seva capacitat jurídica.

7. INFORMACIÓ ADDICIONAL SOBRE PROTECCIÓ DE DADES

1. Responsable del tractament

- Identitat: Institut de Gent Gran i Serveis Socials
- Adreça postal:
Direcció Territorial de l'Imserso a la ciutat de Ceuta: av. Àfrica, s/n, 51002 Ceuta.
Direcció Territorial de l'Imserso a la ciutat de Melilla: c / Querol, 31, 52004 Melilla.
- Telèfon: Ceuta 34 956 522 907 / Melilla 34 952 673 314
- Adreça electrònica: Ceuta dpceuta@imserso.es / Melilla dpmelilla@imserso.es
- Delegat de protecció de dades: delegadoprotecciondatos@imserso.es

2. Finalitat

L'Institut de Gent Gran i Serveis Socials (Imserso) tracta la informació que ens faciliten les persones interessades amb la finalitat de gestionar administrativament la sol·licitud d'habilitació excepcional o provisional de professionals de centres i serveis del SAAD.

Les dades personals proporcionades es conserven durant el temps necessari per complir amb la finalitat per a la qual s'han recollit i per determinar les possibles responsabilitats que puguin derivar d'aquesta finalitat i del tractament de les dades, així com per a altres fins d'arxivament, documentació i estadística pública.

3. Legitimació

De conformitat amb l'article 6.1.e) del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i l'article 8.2 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals: el tractament és lícit quan sigui necessari per al compliment d'una missió efectuada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament.

La base legal per al tractament de les dades és l'exercici de poders públics autoritzats, de conformitat amb el que preveuen els articles 16 i 34.2 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

4. Destinataris

Les dades personals proporcionades no poden ser comunicades o cedides a tercers sense el consentiment exprés de la persona interessada, excepte per obligació legal.

5. Drets

Qualsevol persona té dret a obtenir confirmació sobre si a l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials estem tractant dades personals que els concerneixin, o no.

Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, així com a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si s'escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, les dades ja no siguin necessàries per als fins que van ser recollides.

En determinades circumstàncies, les persones interessades poden sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades, cas en què únicament les conservarem per a l'exercici o la defensa de reclamacions.

El dret a la portabilitat de les dades s'exerceix d'acord amb el que estableix l'article 20 del Reglament (UE) 2016/679.

En determinades circumstàncies i per motius relacionats amb la seva situació particular, les persones interessades poden oposar-se al tractament de les seves dades. L'Institut de Gent Gran i Serveis Socials ha de deixar de tractar les dades, excepte per motius legítims imperiosos o l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.

Aquests drets es poden exercir mitjançant una notificació al responsable del tractament, en què es faci constar la referència "Exercici de drets de protecció de dades" mitjançant:

- Registre electrònic: procediment *ad hoc* establert a la seu electrònica de l'Imserso: <https://seu.imserso.gob.es>
- Registre presencial: oficina d'assistència en matèria de registre de la Direcció Territorial de l'Imserso a:
Direcció Territorial de l'Imserso a la ciutat de Ceuta: av. Àfrica, s/n, 51002 Ceuta.
Direcció Territorial de l'Imserso a la ciutat de Melilla: c / Querol, 31, 52004 Melilla.

6. Reclamació

Les persones interessades poden presentar una reclamació davant el delegat de protecció de dades de l'Institut de Gent Gran i Serveis socials, que ha de respondre en el termini de 2 mesos. En el supòsit que no rebeu contestació o que la resposta sigui insatisfactòria podeu presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades: <http://www.agpd.es>.

7. Normativa aplicable.

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

8. Informació complementària.

Podeu consultar la informació addicional i detallada de la informació i de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades al portal d'internet de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades <http://www.agpd.es>.

ANNEX X

Declaració responsable

(Només per a qui sol·licita l'habilitació provisional)

amb DNI/NIE _____ i domicili a _____,
núm. _____ de _____

DECLARO:

Que abans del 31 de desembre de 2022 estava:

- participant en processos d'avaluació i acreditació de l'experiència laboral convocats des de l'àmbit estatal o autonòmic, quan estigui en possessió dels requisits exigits a les convocatòries,
- o duent a terme la formació vinculada al certificat de professionalitat corresponent o títols de formació professional.

I perquè consti i a l'efecte del **procés de concessió de l'habilitació provisional de professionals** de centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, en la categoria professional de:

- ☐ Gericultor/a, cuidador/a
- ☐ Auxiliar d'ajuda a domicili
- ☐ Assistència personal

la persona sotasignada DECLARA, sota la seva expressa responsabilitat, que són certes les dades que consten en aquesta declaració responsable.

_____, ____ de _____ de _____

INFORMACIÓ BÁSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES	
Responsable	Institut de Gent Gran i Serveis Socials.
Finalitat	Gestió de la sol·licitud d'habilitació de professionals de centres i serveis del SAAD
Legitimació	Exercici de poders públics autoritzats.
Destinatari	No se cedeixen dades a tercers, excepte per obligació legal.
Drets	Accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i oposició.
Informació addicional	Podeu consultar-la a: - Annex IX Formulari de sol·licitud. Apartat informació addicional sobre protecció de dades. - Apartat sobre protecció de dades del portal d'internet de l'Imserso.

DIRECCIÓ TERRITORIAL DE L'IMSERO A _____

ANNEX XI

 MINISTERI DE DRETS SOCIALS, CONSUM I AGENDA 2030	SECRETARIA D'ESTAT DE DRETS SOCIALS	REGISTRE
	INSTITUT DE GENT GRAN I SERVEIS SOCIALS	

SOL·LICITUD D'ACREDITACIÓ DE CENTRES, SERVEIS O ENTITATS PRIVADES PER A LA PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL O L'ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA**1. SERVEI PER AL QUAL SE SOL·LICITA ACREDITACIÓ (s'ha de formular una sol·licitud per a cada servei a acreditar.)**

☐ Servei de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal	☐ Servei de centre de nit
☐ Servei de teleassistència	☐ Servei de centre de dia i de nit
☐ Servei d'ajuda a domicili	☐ Servei de centre de dia d'atenció especialitzada
☐ Servei de centre de dia	☐ Servei d'atenció residencial
	☐ Servei d'assistència personal

2. TIPOLOGIA DEL COL·LECTIU DE PERSONES A LES QUALS SE'LS PRESTA EL SERVEI.

☐ Persones grans en situació de dependència
☐ Persones menors de 65 anys en situació de dependència afectades de discapacitat física
☐ Persones menors de 65 anys en situació de dependència afectades de discapacitat intel·lectual
☐ Altres (especifiqueu-les) _____

3. DADES DEL CENTRE (Empleneu només quan se sol·liciti l'acreditació de servei de centre de dia i/o de nit o de servei d'atenció residencial)

Nom del centre:		
Adreça:	Ciutat Autònoma:	CP:
Telèfon:	Fax:	Adreça electrònica:

4. NOMBRE PREVIST DE PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI: ☐**5. NOMBRE TOTAL DE PERSONES ATESES AL CENTRE O SERVEI INCLOENT-HI EL NOMBRE PREVIST DE PERSONES USUÀRIES: ☐**

6. DADES DEL SOL·LICITANT: PERSONA TITULAR O ENTITAT

Nom:		Sigles (si s'escau):	
Domicili:	Núm.	Pis	Telèfon:
Localitat:	Província:	CP	Adreça electrònica:
CIF:			

7. DADES DEL REPRESENTANT (s'han de consignar les dades de qui subscrigui la sol·licitud en representació de la persona titular o de l'entitat)

Cognoms i nom:		DNI/NIF:	
Domicili:	Núm.	Pis:	Telèfon:
Localitat:	Província:	CP	Adreça electrònica:
Relació amb l'organització:			

DECLARO sota la meva responsabilitat que són certes les dades que consigno en aquesta sol·licitud, i manifesto que quedo assabentat/ada de l'obligació de comunicar a l'Imsero qualsevol canvi d'aquestes dades que es pugui donar d'ara endavant.

ACEPTO que, d'acord amb l'article 28. 2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'Imsero pugui obtenir els documents que calguin per resoldre la sol·licitud, mitjançant les seves xarxes corporatives o mitjançant la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte. Si no autoritzeu aquestes consultes, marqueu la casella següent ☐ i, en aquest cas, aporti juntament amb aquesta sol·licitud la documentació que es detalla a les instruccions.

Aquesta sol·licitud s'acompanya de la documentació que s'assenyala al revers.

, de de 20

Signat:

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES	
Responsable	Institut de Gent Gran i Serveis Socials.
Finalitat	Gestió de la sol·licitud d'acreditació de centres, serveis o entitats privades del SAAD
Legitimació	Exercici de poders públics autoritzats.
Destinataris	No se cedeixen dades a tercers, excepte per obligació legal.
Drets	Accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i oposició.
Informació addicional	Podeu consultar-la a: - Annex XI Formulari de sol·licitud. Apartat informació addicional sobre protecció de dades. - Apartat sobre protecció de dades del portal d'internet de l'Imsero.

SR./SRA. DIRECTOR/A TERRITORIAL DE L'IMSERO DE

☐ Ceuta: av. d'Àfrica, s/n, 51002 Ceuta

☐ Melilla: c/ Querol, 31, 5200 Melilla

8. DOCUMENTS QUE HAN D'ACOMPANYAR LA SOL·LICITUD

- 1) ☐ Còpia autèntica, si s'escau, de l'autorització administrativa de funcionament.
- 2) ☐ Organigrama i plantilla de personal del centre o adscrita al servei, especificant-hi el nom i cognoms, el número d'afiliació a la Seguretat Social i la categoria professional.
- 3) ☐ Còpia dels contractes de treball i de la documentació acreditativa del pagament de les cotitzacions de la Seguretat Social i dels documents que acreditin les titulacions o l'experiència professional de les persones que treballen al centre o entitat, així com les hores de formació rebudes.
- 4) ☐ Llista actualitzada de treballadors amb discapacitat que formen part de la plantilla, tant si estan obligats a observar la reserva legal d'ocupació que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat, com si no ho estan i tenen personal amb discapacitat. En cas d'estar obligats a observar la reserva legal d'ocupació a favor d'aquests treballadors, declaració responsable o document acreditatiu de complir aquest deure o, si s'escau, les mesures que estableix el Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva a favor dels treballadors amb discapacitat.
- 5) ☐ De conformitat amb l'article 95.1 k) de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, la presentació de la sol·licitud comporta l'autorització del sol·licitant perquè l'òrgan competent pugui consultar de manera directa a l'Agència Estatal d'Administració Tributària si està al corrent de les seves obligacions tributàries. No obstant això, els sol·licitants poden denegar expressament el consentiment, per a la qual cosa han d'aportar els certificats corresponents.
- 6) ☐ Compromís de mantenir els llocs de treball del personal mínim exigít en funció del tipus de centre o servei, durant el període de vigència de l'acreditació.
- 7) ☐ Guia de convivència i funcionament.
- 8) ☐ Carta de serveis.
- 9) ☐ Model de full del llibre de registre de persones usuàries o de l'arxiu electrònic corresponent.
- 10) ☐ Guia d'elaboració de plans personals de protecció i de suport.
- 11) ☐ Autoritzacions i llicències per al desenvolupament normal de l'activitat, quan escaiguin segons la normativa vigent.
- 12) ☐ Plans de contingència davant emergències.
- 13) ☐ Compromís de confidencialitat.
- 14) ☐ Informació sobre els sistemes informàtics i els dispositius tecnològics que, si s'escau, s'utilitzen.
- 15) ☐ Protocol de prevenció, detecció i denúncia de situacions de maltractaments a les persones usuàries i d'establiment de mesures de promoció del bon tracte.
- 16) ☐ Model de full de queixes i suggeriments.
- 17) ☐ Informe sobre condicions d'accessibilitat per a persones amb discapacitat del centre o servei.
- 18) ☐ Model de contracte entre l'entitat prestadora del servei i la persona usuària.
- 19) ☐ Plans del centre especificant detalladament les diferents zones de què consta, quan l'objecte de l'acreditació sigui un centre.
- 20) ☐ Pla d'atenció lliure de subjeccions, quan l'objecte de l'acreditació sigui un centre.

21) ☐ Quan l'objecte de l'acreditació sigui el servei de teleassistència, a més:

- a) Registre, informàtic o documental, de plans personalitzats de teleassistència de cada persona en situació de dependència, amb informació que contribueixi a una intervenció, un seguiment i una avaluació centrats en cada persona, que es basi necessàriament en la seva voluntat i les seves preferències.
- b) Registre informàtic de les comunicacions, siguin del tipus que siguin, amb la persona usuària o amb les persones de referència autoritzades per aquesta, o d'una síntesi d'aquelles.
- c) Registre actualitzat de tots els recursos d'atenció davant emergències disponibles en la zona d'actuació.

En el supòsit que la persona sol·licitant, el seu representant legal o la persona que presta mesures de suport a la persona interessada amb discapacitat per a l'exercici de la seva capacitat jurídica no autoritzin a l'Imsero la consulta electrònica de les dades consignades en la sol·licitud o dels documents necessaris per resoldre la sol·licitud, cal aportar, si s'escau, la documentació següent:

1) ☐ Còpia autèntica del document acreditatiu de la identitat de la persona sol·licitant.

2) ☐ Documentació en cas d'actuar mitjançant un representant legal.

- Còpia autèntica del document acreditatiu de la identitat de la persona que n'exerceixi la representació.
- Document acreditatiu de la representació legal.

3) ☐ En el supòsit d'assistent personal: documentació en cas d'actuar mitjançant una persona que presti mesures de suport a la persona interessada amb discapacitat per a l'exercici de la seva capacitat jurídica.

- Còpia autèntica del document acreditatiu de la identitat de la persona que presta mesures de suport.
- Document acreditatiu, si s'escau, de les mesures de suport:
 - ✓ Si qui subscriu la sol·licitud actua com a curador de la persona sol·licitant: resolució judicial que estableixi les mesures de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica del sol·licitant.
 - ✓ Si qui subscriu la sol·licitud actua com a defensor judicial de la persona sol·licitant: nomenament de defensor judicial per l'autoritat judicial.
 - ✓ Si qui subscriu la sol·licitud ha estat designada per la persona sol·licitant com a apoderat (poders i mandats preventius): escriptura pública en la qual constin les mesures de suport per a l'exercici de la seva capacitat jurídica.

9. INFORMACIÓ ADDICIONAL SOBRE PROTECCIÓ DE DADES

1. Responsable del tractament

- Identitat: Institut de Gent Gran i Serveis Socials
- Adreça postal:
Direcció Territorial de l'Imsero a la ciutat de Ceuta: av. Àfrica, s/n, 51002 Ceuta.
Direcció Territorial de l'Imsero a la ciutat de Melilla: c / Querol, 31, 52004 Melilla.
- Telèfon: Ceuta 34 956 522 907 / Melilla 34 952 673 314
- Adreça electrònica: Ceuta dpceuta@imsero.es / Melilla dpmelilla@imsero.es
- Delegat de protecció de dades: delegadoprotecciondatos@imsero.es

2. Finalitat

L'Institut de Gent Gran i Serveis Socials (Imsero) tracta la informació que facilitin les persones interessades amb la finalitat de gestionar la sol·licitud d'acreditació de centres, serveis o entitats privades del SAAD.

Les dades personals proporcionades es conserven durant el temps necessari per complir amb la finalitat per a la qual s'han recollit i per determinar les possibles responsabilitats que puguin derivar d'aquesta finalitat i del tractament de les dades, així com per a altres fins d'arxivament, documentació i estadística pública.

3. Legitimació

De conformitat amb l'article 6.1.e) del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i l'article 8.2 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals: el tractament és lícit quan sigui necessari per al compliment d'una missió efectuada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament.

La base legal per al tractament de les dades és l'exercici de poders públics autoritzats, de conformitat amb el que preveuen els articles 16 i 34.2 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

4. Destinataris

Les dades personals proporcionades no poden ser comunicades o cedides a tercers, sense el consentiment exprés de la persona interessada, excepte per obligació legal.

5. Drets

Qualsevol persona té dret a obtenir confirmació sobre si a l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials estem tractant dades personals que els concerneixin, o no.

Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, així com a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si s'escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, les dades ja no siguin necessàries per als fins que van ser recollides.

En determinades circumstàncies, les persones interessades poden sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades, cas en què únicament les conservarem per a l'exercici o la defensa de reclamacions.

El dret a la portabilitat de les dades s'exerceix d'acord amb el que estableix l'article 20 del Reglament (UE) 2016/679.

En determinades circumstàncies i per motius relacionats amb la seva situació particular, les persones interessades poden oposar-se al tractament de les seves dades. L'Institut de Gent Gran i Serveis Socials ha de deixar de tractar les dades, excepte per motius legítims imperiosos o l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.

Aquests drets es poden exercir mitjançant una notificació al responsable del tractament, en què es faci constar la referència "Exercici de drets de protecció de dades" mitjançant:

- Registre electrònic: procediment *ad hoc* establert a la seu electrònica de l'Imserso: <https://seu.imserso.gob.es>
- Registre presencial: oficina d'assistència en matèria de registre de la Direcció Territorial de l'Imserso a:
Direcció Territorial de l'Imserso a la ciutat de Ceuta: av. Àfrica, s/n, 51002 Ceuta.
Direcció Territorial de l'Imserso a la ciutat de Melilla: c / Querol, 31, 52004 Melilla.

6. Reclamació

Les persones interessades poden presentar una reclamació davant el delegat de protecció de dades de l'Institut de Gent Gran i Serveis socials, que ha de respondre en el termini de 2 mesos. En el supòsit de no rebre contestació o que la resposta sigui insatisfactòria, podeu presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades: <http://www.agpd.es>.

7. Normativa aplicable

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

8. Informació complementària

Podeu consultar la informació addicional i detallada de la informació i de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades al portal d'internet de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades <http://www.agpd.es>.

ANNEX XII

Model «declaració responsable» de renovació de l'acreditació

amb DNI/NIE _____, en qualitat de persona titular/representant del centre/servei/entitat (ratlleu el que no s'escaigui) _____

DECLARO

Que l'esmentat/ada _____ manté les condicions i els requisits que van motivar la concessió de l'acreditació, en data _____ per prestar els serveis de (marqueu amb una creu el servei acreditat):

- ☐ Servei de prevenció de les situacions de dependència
- ☐ Servei de promoció de l'autonomia personal
- ☐ Servei de teleassistència
- ☐ Servei d'ajuda a domicili
- ☐ Servei de centre de dia
- ☐ Servei de centre de nit
- ☐ Servei de centre de dia i de nit
- ☐ Servei de centre de dia d'atenció especialitzada
- ☐ Servei d'atenció residencial
- ☐ Servei d'assistència personal

(lloc), (data),

(Signatura de la persona titular o representant)

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES	
Responsable	Institut de Gent Gran i Serveis Socials.
Finalitat	Gestió de la sol·licitud d'acreditació de centres, serveis o entitats privades del SAAD
Legitimació	Exercici de poders públics autoritzats.
Destinataris	No se cedeixen dades a tercers, excepte per obligació legal.
Drets	Accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i oposició.
Informació addicional	Podeu consultar-la a: - Annex XI Formulari de sol·licitud. Apartat informació addicional sobre protecció de dades. - Apartat sobre protecció de dades del portal d'internet de l'Imserso.

Signat: