

INSTRUCCIONES

Nº 6 /2018      FECHA: 09-11-2018

**Asunto:** Instrucciones de servicio

Marco común de actuaciones de desarrollo y control de la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de atención a personas con diversidad funcional.

**Ámbito:** Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas

Entidades de iniciativa social que han formalizado conciertos sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional

**Emisor:** Dirección General de Diversidad Funcional

Los acuerdos de la acción concertada para la prestación de servicios sociales por entidades de iniciativa social constituyen un instrumento organizativo de naturaleza no contractual a través del cual la Administración organiza la prestación de servicios de carácter social a las personas, cuya financiación, acceso y control sean de su competencia (art. 62.1 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana); teniendo, por tanto, un carácter diferenciado de las acciones de fomento y de cualquiera de las fórmulas contractuales previstas en la legislación básica de contratos del sector público.

El régimen jurídico al que debe ajustarse la celebración y ejecución de los conciertos sociales viene establecido por Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social (DOGV núm. 8197, de 23.12.2017).

Por Resolución de 15 de marzo de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (DOGV núm. 8261, de 26.03.2018), se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018 y se delega y se faculta a la persona titular de la Dirección General de Diversidad Funcional, en el ámbito de sus competencias, a dictar cuantas instrucciones sean necesarias, tanto para la ejecución y aplicación de esta resolución, como para la adecuada gestión de los conciertos en su ámbito funcional.

El objeto de las presentes Instrucciones es dictar directrices, por parte de la Dirección General de Diversidad Funcional, para orientar y dirigir las actividades de sus órganos jerárquicos dependientes de ella orgánica o funcionalmente, establecer un marco común de actuaciones en relación con la acción concertada, así como dar soporte documental a sus actuaciones y aquellas que deben desarrollar las propias entidades de iniciativa social y centros objeto de concierto.

Por tanto, las presentes Instrucciones de servicio, reflejan en buena medida el impulso que, desde este centro directivo, se quiere otorgar a:

- dotar de mecanismos de control y supervisión a las actuaciones que se deben desarrollar, con las adecuadas orientaciones, por parte de las Direcciones Territoriales, en su labor de control y seguimiento.
- promover y garantizar, en todo momento, la calidad en el trato humano, personal y profesional de los diferentes servicios que son objeto de concierto social.

Con este fin, se aprueban las siguientes instrucciones y modelos de documentos anexos.

El director general de Diversidad Funcional

**INDICE**  
**DOCUMENTACIÓN DE CONCIERTOS SOCIALES**  
**ASUNTOS**

<b>Pto.</b>	<b>Página</b>	<b>Asunto</b>
<b>1</b>	<b>5</b>	<b>ALTA PERSONAS USUARIAS EN CENTROS CONCERTADOS</b>
<b>2</b>	<b>10</b>	<b>BAJAS PERSONAS USUARIAS EN CENTROS CONCERTADOS</b>
2.1	11	CAUSAS DE BAJA EN EL RECURSO
2.2	12	PROCEDIMIENTO
2.3	14	SITUACIÓN REGLAMENTOS RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CENTROS
<b>3</b>	<b>26</b>	<b>FINANCIACIÓN ACCIÓN CONCERTADA</b>
3.1	26	JUSTIFICACIÓN PRESTACIÓN DEL SERVICIO
3.2	28	PAGO DEL COSTE CONCIERTO SOCIAL. COMPROBACIÓN Y CONTROL DE GASTO
<b>4</b>	<b>31</b>	<b>EJECUCIÓN DEL CONCIERTO</b>
4.1	31	QUEJAS Y RECLAMACIONES
4.2	34	OBLIGACIÓN COMUNICACIÓN INCIDENCIAS
<b>5</b>	<b>36</b>	<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>
5.1	36	CUESTIONARIOS/TEST SATISFACCIÓN USUARIOS
5.2	40	ACTUACIONES CONTROL Y SEGUIMIENTO. EVALUACIÓN RESULTADOS Y SERVICIOS PRESTADOS
<b>6</b>	<b>43</b>	<b>ACTIVIDADES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>
<b>7</b>	<b>48</b>	<b>ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN</b>
<b>8</b>	<b>53</b>	<b>APROBACIÓN CUENTA ANUAL INGRESOS Y GASTOS</b>

## MODELOS

<b>Mod</b>	<b>Pág.</b>	<b>Asunto</b>	<b>Firmante</b>
1	7	RESOLUCIÓN QUE RATIFICA EL USUARIO/A DERIVADO/A POR LA DIRECCIÓN TERRITORIAL	Titular de la Dirección Territorial
2	9	RESOLUCIÓN QUE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PLAZA A USUARIO/A	Titular de la Dirección Territorial
3	16	RESOLUCIÓN DE BAJA POR RENUNCIA A LA PLAZA A SOLICITUD DEL INTERESADO	Titular de la Dirección Territorial
4	18	RESOLUCIÓN DE BAJA Y TRASLADO A SOLICITUD DEL INTERESADO	Titular de la Dirección Territorial o DG
5	20	RESOLUCIÓN DE BAJA POR VARIAR LAS CAUSAS O CIRCUNSTANCIAS QUE MOTIVARON SU INGRESO EN EL CENTRO	Titular de la Dirección Territorial
6	22	ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LA PERSONA USUARIA	Titular Entidad o Director/a del Centro
7	23	REQUERIMIENTO PREVIO A LA PERSONA USUARIA, CON ADVERTENCIA O SEÑALAMIENTO DE MEDIDAS CORRECTORAS	Titular Entidad o Director/a del Centro
8	24	RESOLUCIÓN DE BAJA POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LA PERSONA USUARIA EN CENTRO DE ATENCIÓN SOCIAL	Titular de la Dirección Territorial
9	27	CERTIFICACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Director/a del Centro
10	30	RELACIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN CENTRO OCUPACIONAL QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE (MODULO ADICIONAL)	Titular Entidad
11	35	COMUNICACIÓN E INFORME DE INCIDENCIA GRAVE	Director/a del Centro
12	37	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE ESTANCIAS EN CENTROS A CUMPLIMENTAR POR LAS PERSONAS USUARIAS	Usuarios
13	38	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE ESTANCIAS EN CENTROS A CUMPLIMENTAR EN SU CASO POR LOS FAMILIARES	Familiares de Usuarios
14	41	FICHA RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DE LOS CENTROS CONCERTADOS (PARA INCORPORAR A LA MEMORIA JUSTIFICATIVA)	Director/a del centro
15	46	OFICIO REQUIRIENDO SUBSANACIÓN (SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	Jefe/a de Servicio Dirección Territorial
16	47	AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Jefe/a de Servicio Dirección Territorial
17	51	ACTA DE REUNIÓN DEL CONSEJO DEL CENTRO	Director/a del centro
18	52	ACTA DE REUNIÓN DEL EQUIPO DEL CENTRO	Director/a del centro
19	54	FICHA RESUMEN DE CUENTA ANUAL DE GASTOS DE CENTROS CONCERTADOS	Presidente/a de la Entidad y Director/a del centro

## **1. ALTA PERSONAS USUARIAS EN CENTROS CONCERTADOS.**

(Art. 5 Resolución de convocatoria)

La resolución de convocatoria establece las directrices básicas en esta materia, siendo objeto de Instrucción únicamente reforzar los criterios generales establecidos:

1. El acceso a las plazas concertadas será siempre a través del procedimiento y órgano administrativo que designe la Administración para la ocupación de las mismas.
2. Mediante resolución de la Dirección Territorial de la Conselleria se asignarán las plazas o servicios concertadas a las personas residentes en su provincia, que deberán reunir los requisitos técnicos exigidos por la normativa vigente.

Existen modelos para ello, en caso de plazas asignadas dentro de la Red Pública Valenciana de atención a la dependencia y, en caso de servicios sociales para la atención a personas con diversidad funcional.

3. El centro o servicio concertado está obligado a admitir a la persona con diversidad funcional designada para su atención.

Por tanto, este no se puede negar a aceptar una persona que ha sido designada por la Dirección territorial.

4. En todo caso, la ha de admitir, ingresar en el centro y, en caso de que la entidad no estuviese conforme y considere que la persona usuaria no es apto por su situación bio-psico-social para el tipo de plaza concertada, deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección Territorial de la Conselleria mediante un informe motivado en razones y criterios técnicos, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su ingreso.

Los criterios técnicos que debe cumplir la persona usuaria son los que establece la normativa vigente para acceder como beneficiario a cada tipo de centro.

5. A la vista de la documentación presentada, corresponde a la Dirección Territorial de la Conselleria resolver lo oportuno: manteniendo su decisión inicial o revocando la asignación de plaza, en caso de que tome en consideración las alegaciones y documentación presentada.

6. Como cabe apreciar de todo ello, no se establece ningún período de prueba en el centro, pues se considera que existe un suficiente estudio previo del caso por parte de la Dirección Territorial al asignar el recurso.

Se refuerza la posición de la Dirección Territorial, frente a las entidades, centros y servicios de su ámbito territorial, concediendo a la entidad la oportunidad del recurso de alzada en el plazo de un mes ante la Dirección General de Diversidad Funcional; pero, todo ello, con la obligación de admitir, desde el primer día, y seguir prestando servicio a la persona usuaria.

De todo ello se desprende que no existe ningún acto de aceptación del usuario/a por la entidad, sino obligación de ocupar la plaza y prestar servicio, desde la fecha estipulada por la Administración.

7. La consecuencia para la entidad de no admitir a una persona y no atenerse al criterio de la Dirección Territorial de la Conselleria, será que no se abonará el importe de la plaza concertada (de acuerdo con el art. 22.6 de la Resolución de convocatoria),

siendo causa de apertura de expediente informativo y posible causa de extinción o resolución de concierto (son causa de extinción de los conciertos sociales: “La negación a atender a las personas usuarias derivadas por la administración competente”. Art. 68.4.h) de la Ley 5/1997, de servicios sociales y 40.1.h) Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell).

MODELO 1  
RESOLUCIÓN QUE RATIFICA EL/LA USUARIO/A DERIVADO/A  
POR LA DIRECCIÓN TERRITORIAL

Asunto: alegaciones y ratificación de usuario/a derivado/a por la Dirección Territorial

Antecedentes de Hecho

1. D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, con NIF \_\_\_\_\_, solicitó una plaza en centro de atención a personas con diversidad funcional / con trastorno mental grave, habiendo resuelto esta Dirección Territorial la concesión de plaza, de acuerdo con sus características y su solicitud, en el centro \_\_\_\_\_, de la entidad \_\_\_\_\_.

(Alternativo: D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, con NIF \_\_\_\_\_, solicitó el reconocimiento de situación de dependencia, como persona con diversidad funcional / con trastorno mental grave, habiendo resuelto la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) y la asignación de servicio de CAT / CRIS / Centro ocupacional / Centro de día / Residencia o centro de atención residencial, con arreglo a su solicitud).

Habiendo resuelto esta Dirección Territorial la concesión de plaza, de acuerdo con sus características y su solicitud, en el centro \_\_\_\_\_, de la entidad \_\_\_\_\_.

2. La entidad \_\_\_\_\_ ha expuesto por escrito de fecha \_\_-\_\_-20\_\_ los siguientes motivos de oposición a dicha resolución:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3. Existe informe de la Sección de Diversidad Funcional de esta Dirección Territorial que señala que las alegaciones y los motivos expuestos por la entidad no desvirtúan los hechos y criterios técnicos establecidos en la asignación de esta plaza, toda vez que:

- Los CAT / CRIS / Centro ocupacional / Centro de día / Residencia o centro de atención residencial, se encuentran regulados en Orden \_\_\_\_, que establece en el apartado *Beneficiarios / Usuarios*, las siguientes características y circunstancias personales: \_\_\_\_\_

- En el presente caso, se ha comprobado que la persona designada cumple los criterios técnicos pertinentes para ser atendido en este centro.

Fundamentos de Derecho

*Primero.* El artículo 53.4 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, establece que: “El acceso a las plazas concertadas con entidades privadas de iniciativa social será siempre a través de la Administración concertante”.

De acuerdo con los arts. 30 y 31 del Decreto 14/2018, de 23 de febrero, del Consell, por el que aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, corresponde funcionalmente a la Dirección Territorial de la Conselleria la correspondiente actuación administrativa, siendo la directora / el director territorial el órgano administrativo competente para designar las personas que han de acceder a los servicios concertados y plazas que tiene reservada la Administración para la ocupación de las mismas.

*Segundo.* El artículo 11.1.1 del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social, establece que el acuerdo de acción concertada y formalización del concierto obliga a las entidades de iniciativa social a “admitir al servicio a todas las personas usuarias que se le designen por la conselleria competente en la materia conforme a los requisitos técnicos”.

*Tercero.* No obstante, por la entidad se ha planteado, en el presente caso, su disconformidad a admitir una persona con diversidad funcional / trastorno mental grave. Dado que se ha seguido el procedimiento contradictorio previsto en el artículo 5.4 del Anexo I (Condiciones generales) de la Resolución de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018, así como las Instrucciones de Servicio del director general de Diversidad Funcional, de \_\_\_-\_\_\_-2018 en la materia.

En uso de las atribuciones que me confiere la legislación vigente, resuelvo:

1º Ratificar a la persona para que sea atendida y ocupe plaza en el citado centro de atención a personas con diversidad funcional / con trastorno mental grave, por reunir los criterios técnicos y ser el recurso más idóneo a las características de la persona, dentro de los recursos sociales disponibles.

2º Notificar la presente resolución a la entidad, por vía telemática, a su dirección electrónica designada, a efectos de notificaciones, en su solicitud de acuerdo de acción concertada.

*Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, en caso de no estar conforme, el interesado podrá interponer RECURSO DE ALZADA en el plazo de un mes ante la Dirección General de Diversidad Funcional, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos, o cualquier otro que estime procedente.*

Alicante, Castellón / Valencia, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

La directora / El director territorial,

MODELO 2  
RESOLUCIÓN QUE DEJA SIN EFECTO  
LA RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PLAZA A USUARIO/A

Asunto: alegaciones y dejación sin efecto la resolución de designación de usuario/a.

Antecedentes de Hecho

(...)

3. Existe informe de la Sección de Diversidad Funcional de esta Dirección Territorial que señala que los motivos expuestos por la entidad desvirtúan los hechos y criterios técnicos tenidos en cuenta al establecer la asignación de esta plaza, toda vez que:

- Los CAT / CRIS / Centro ocupacional / Centro de día / Residencia o centro de atención residencial, se encuentran regulados en Orden \_\_\_\_, que establece en el apartado *Beneficiarios / Usuarios*, las siguientes características y circunstancias personales: \_\_\_\_\_

- En el presente caso, se ha comprobado que la persona designada no cumple la totalidad de los criterios técnicos, que son precisos para ser atendido en este tipo de centros; y, por el contrario, de acuerdo con su proceso individual de rehabilitación e inclusión social, el recurso más idóneo es un servicio o centro \_\_\_\_\_ (tipología).

Fundamentos de Derecho

(...)

En uso de las atribuciones que me confiere la legislación vigente, resuelvo:

1º Dejar sin efecto la resolución de esta Dirección Territorial de concesión de plaza a D/Dª \_\_\_\_\_, en el centro \_\_\_\_\_, de la entidad \_\_\_\_\_, por considerar que no es este el servicio y tipo de plaza más idóneos, de acuerdo con sus características.

2º Con arreglo a su situación y los criterios técnicos, esta Dirección Territorial procede a la concesión de plaza, en un centro \_\_\_\_\_ (tipología).

3º Notificar la presente resolución a la persona beneficiaria y a la entidad, por vía telemática, a su dirección electrónica designada, a efectos de notificaciones, en su solicitud de acuerdo de acción concertada.

*Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, en caso de no estar conforme, las personas interesadas podrán interponer RECURSO DE ALZADA en el plazo de un mes ante la Dirección General de Diversidad Funcional, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos, o cualquier otro que estime procedente.*

Alicante, Castellón / Valencia, \_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.  
La directora / El director territorial,

## 2. BAJAS PERSONAS USUARIAS EN CENTRO CONCERTADOS

(Art. 27. b) Resolución de convocatoria)

El artículo 27.b) de la resolución de convocatoria, establece como obligación de la Administración concertante:

*b) Resolver mediante acto administrativo expreso las altas de personas usuarias, que deberán acceder al servicio, así como cualquier circunstancia: baja o traslado, que se adopte sobre estos en relación al servicio concertado.*

### CONSIDERACIONES PREVIAS.

#### ORGANO COMPETENTE

La principal consecuencia de la acción concertada en materia de BAJAS es que los Titulares de los Centros y Servicios Concertados ya no pueden conceder Bajas, sino que éstas, en todo caso, han de ser aprobadas por la Administración Concertante; y el órgano que ha de resolver y aprobar la baja, en todo caso, será la Dirección Territorial de la Conselleria.

Por tanto, quedarán sin efecto lo dispuesto en materia de bajas en los reglamentos de régimen interior de los centros, que no tengan amparo en lo dispuesto en la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.

No obstante, a falta de la adecuada regulación de esta materia, que no podía llevarse a cabo en la resolución de convocatoria de los conciertos sociales, es preciso establecer mediante la presente Instrucción las posibles causas de baja y los principios básicos de actuación en caso de incumplimiento reiterado de los deberes por parte de las personas usuarias.

#### DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas con diversidad funcional usuarias de centros concertados de servicios sociales tienen los mismos deberes y obligaciones que los usuarios/as de centros de titularidad pública de la Conselleria o el IVASS.

De acuerdo con lo que se establece conjuntamente en el art. 97 de la Ley 5/1997, de servicios sociales, y en el art. 42 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, las personas usuarias tienen como deberes:

- a) Respetar las normas generales de convivencia y los derechos del resto de usuarios, cumpliendo las normas básicas de convivencia fijadas en los reglamentos de régimen interior, manteniendo un comportamiento correcto y adecuado en sus relaciones con los demás.*
- b) Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia.*
- c) Facilitar y respetar el trabajo del personal de los centros, colaborando con el personal especializado encargado de prestar la asistencia necesaria.*
- d) Abonar el importe de las liquidaciones de las tasas, en su caso, establecidas por la Generalitat por los servicios que reciba como usuario de los centros (artículo 65.3 de la Ley de servicios sociales, en redacción por Ley de medidas para 2017).*
- e) Respetar y cuidar las instalaciones y enseres del centro, haciendo un uso correcto de los mismos.*

- f) *Observar las condiciones acordadas o establecidas en la normativa para su estancia en el centro.*
- g) *Asistir a las citas propuestas por los profesionales del centro para recibir las indicaciones terapéuticas o la información pertinente para el aprovechamiento del recurso utilizado.*

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Asimismo se ha de tener presente los principios de actuación, que marca la Administración, de forma que antes de proceder a dar una baja por incumplimiento de obligaciones de las personas usuarias, se tendrán que haber agotado todos los mecanismos de adaptación y de inserción en el centro, de acuerdo con los siguientes principios:

I) Dadas las características de las personas con diversidad funcional intelectual o mental, se procederá a la adopción de las oportunas medidas correctoras, informativas y reeducadoras, priorizando la prevención frente a las posibles conductas reactivas y sancionadoras.

II) El incumplimiento de las normas de convivencia del centro o la alteración en el normal desarrollo de las actividades que se realicen dará lugar a la adopción de las medidas necesarias encaminadas a una total normalización de la convivencia social entre usuarios y usuarias.

Las entidades titulares de los centros concertados de servicios sociales están capacitadas, para la adopción, en este caso, de las oportunas medidas correctoras que no supongan merma de derechos de las personas con diversidad funcional, ni necesidad de iniciar o motivar un procedimiento sancionador, que, por otra parte, no está previsto en la Ley 11/2003, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.

III) A falta de una norma con rango de ley que establezca las infracciones de las personas usuarias de los centros de atención a personas con diversidad funcional, el procedimiento a seguir no tiene carácter sancionador, sino por el incumplimiento de sus obligaciones, que se establece en el artículo 42 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.

### **2.1 CAUSAS DE BAJA EN EL RECURSO**

Se considerarán como causas de baja en los centros concertados de atención social a personas con diversidad funcional:

1º.- Renuncia voluntaria de la persona usuaria (o su representante legal, en el caso de personas con capacidad modificada judicialmente) a la prestación de servicio que tenga asignado.

2º.- Cese en el servicio por solicitud de traslado a otro centro o recurso.

3º.- Cese en el servicio, al variar las causas o circunstancias que motivaron su ingreso en el centro, por alguno de los siguientes motivos:

- a) por cumplimiento de edad.
- b) por cambio de residencia a otro municipio o traslado a otra Comunidad.
- c) por cumplimiento del programa de habilitación, rehabilitación o de atención temprana (en el caso de los centros de atención ambulatoria: CRIS y CAT).
- d) por dejar de cumplir los requisitos establecidos normativamente para ser beneficiario del recurso.

e) por cualquier otra causa establecida en la normativa vigente.

4º.- Cese en el servicio por incumplimiento muy grave de los deberes y obligaciones establecidas en el artículo 42 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.

En especial, cese en el servicio por infrutilización de los servicios que se prestan en los centros, de forma que la persona usuaria haga un uso discrecional de los mismos o una parte de los programas que se desarrollan a su conveniencia, sin atenerse a lo prescrito en el plan individual de atención.

5º.- Cese en el servicio por fallecimiento.

## 2.2 PROCEDIMIENTO

En todos los casos previstos en el apartado anterior (1º, 2º, 3º y 4º), la entidad titular del centro concertado no podrá dar de baja a un usuario/a, sin la previa resolución del órgano competente de la Administración (Dirección Territorial de la Conselleria), que es la encargada de dar de baja, mediante resolución, comunicándolo a la persona usuaria y a la dirección del centro.

En caso de fallecimiento de la persona usuaria, la baja se produce sin necesidad de ninguna resolución.

Procedimiento:

Supuestos sujetos a plazo:

Supuesto 1º- La renuncia voluntaria de la persona usuaria solo exige la comprobación de la capacidad jurídica de la persona y que actúa libremente en ejercicio pleno de sus derechos.

Es conveniente que en la solicitud figure la indicación de la causa, para hacer constar en la resolución el motivo de la renuncia.

En el caso de personas con trastorno mental ingresadas en CEEM y que no hayan ingresado voluntariamente, es preciso contar con alta médica (psiquiatra), existiendo asimismo la obligación de comunicación al juez en caso de internamientos involuntarios (con autorización dictada por un juez).

Las entidades deberán comunicar la renuncia voluntaria de la persona usuaria, en el **plazo** máximo de 3 días hábiles.

En todo caso, en la resolución que dicte la Administración se debe fijar la fecha de efectos de la baja.

Supuesto 2º.- Los traslados se encuentran regulados en los arts. 20, 21 y 22 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

En el caso de personas no dependientes ingresadas en centros de atención social a personas con diversidad funcional se arbitra el siguiente procedimiento:

1. Se podrá solicitar el traslado de centro por los siguientes motivos:

a) El acercamiento al domicilio familiar.

- b) La mayor idoneidad del centro solicitado con relación a las necesidades de la persona usuaria.
- c) Cualquier otro motivo de carácter personal y/o familiar que justifique adecuadamente la petición.

2. El escrito de solicitud de traslado debe presentarse, en todo caso, ante la Dirección Territorial de la Conselleria, a través del registro de entrada de documentos.

3. Están legitimadas para solicitar el traslado de centro:

- a) Las personas interesadas o quien tengan atribuida su representación legal.
- b) Los órganos de la administración, de oficio, atendiendo a las circunstancias de la persona usuaria, cuando se constate que otro recurso de la Red Valenciana de Servicios Sociales resulte más adecuada para su asistencia; en cuyo caso se procederá a dar trámite de audiencia.

4. Los expediente constarán siempre de un informe (no vinculante) de la Dirección del centro donde se le viene prestando servicio, indicando las circunstancias y régimen de atención desde su ingreso.

5. Elaborada la propuesta de resolución por la Dirección Territorial, la persona titular de la Dirección Territorial procederá a aprobar la resolución, siendo competencia de la persona titular de la Dirección General cuando el traslado afecte a centros radicados en distintas provincias.

6. Transcurrido el plazo de tres meses sin que se hubiera adoptado resolución expresa, deberá entenderse desestimada la solicitud de traslado.

7. Contra las resoluciones de traslado se podrán interponer los recursos pertinentes de acuerdo con la legislación vigente.

La entidad deberá comunicar la solicitud de cese en el servicio por traslado a otro centro, con anterioridad a producirse el hecho y, en todo caso, en el **plazo** máximo de 3 días hábiles.

Supuesto 5º. En las comunicaciones de fallecimiento, se velará por acompañar (en el momento en que se disponga) una copia del certificado de defunción.

La entidad deberá comunicar el cese en el servicio por fallecimiento, en el **plazo** de 24 horas en cuanto tenga conocimiento del hecho, y en el **plazo máximo** de 5 días hábiles remitirá una copia del certificado de defunción.

De forma especial el centro realizará la comunicación a la autoridad judicial, en caso de que este hubiese autorizado el internamiento en el centro.

De toda resolución de baja se dejará constancia en el expediente individual de la persona usuaria.

Otros:

Supuesto 3º. El cese en el servicio, al variar las causas o circunstancias que motivaron su ingreso en el centro, puede darse por alguno de los siguientes motivos, que deben quedar documentados:

- a) por cumplimiento de edad (6 años en los CAT y 65 años en Centro Ocupacional, como edad laboral ordinaria).
- b) por cambio de residencia a otro municipio o traslado a otra Comunidad.
- c) por cumplimiento del programa de habilitación, rehabilitación o de atención temprana (en el caso de los centros de atención ambulatoria: CRIS y CAT, por

finalización del programa de atención temprana / normalización del desarrollo o por tener otros recursos educativos o sanitarios de apoyo).

Supuesto 4º. Para poder dar la baja, debe tramitarse el oportuno procedimiento contradictorio de incumplimiento de obligaciones del usuario (no estamos ante un procedimiento sancionador), con trámite de audiencia al interesado (que realizará la Entidad titular del centro), de forma que se constate en el mismo que:

- a) El usuario/a es el sujeto responsable, con capacidad suficiente para calibrar las consecuencias de sus acciones.
- b) El hecho ha de ser no solamente relevante, sino muy grave (provocando daños o perjuicios en las personas, el servicio o en sí mismo), para poder considerarse, en caso de comprobarse, como causa de baja.
- c) En algún caso, se exigirá que el hecho o motivo haya de ser reiterado (de forma que ha de constatarse la inobservancia por dos o más ocasiones en menos de un año).

La tramitación de este procedimiento se llevará a cabo por parte de la Entidad titular del centro, sin perjuicio del resultado (que, en caso de baja, ha de ser resuelto por la Administración) y será independiente de la exigencia, en su caso, de responsabilidad civil por los hechos o daños causados.

Igualmente, como queda estipulado en el supuesto 4º, para dar la baja, se tendrán en cuenta el incumplimiento reiterado de las advertencias y requerimientos previos a la persona usuaria, por parte de la dirección del centro, de forma que queden documentado estos incumplimientos o infrutilización del recurso, para la resolución de baja por la Administración concertante.

### **2.3 SITUACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CENTROS.**

En relación con las BAJAS, la regulación que establezcan las reglamentaciones de régimen interior de los centros queda desplazada por la regulación (causas de baja, procedimiento y órgano competente) que se realiza por la Administración concertante, a través de estas Instrucciones de servicio.

Se considerarán en vigor los artículos y disposiciones de los reglamentos de régimen interior de los centros concertados de servicios sociales en esta materia, únicamente en tanto se sean acordes y respeten las prescripciones que tienen rango de ley (art. 97 de la Ley 5/1997, de servicios sociales, y en el art. 42 de la Ley 11/2003).

En el caso de que contengan prescripciones específicas (ej. en materia de horarios, normas de convivencia y desarrollo de actividades dentro del centro o en cualquier lugar relacionado con sus actividades o prestaciones), siempre que respeten los derechos de las personas con diversidad funcional y tengan en cuenta los deberes y obligaciones, que se establecen en el art. 40 y 42 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.

En particular, conviene tener presente que las personas tienen derechos y libertades fundamentales:

- a) Respetar las opiniones y convicciones políticas, morales y religiosas propias y del resto de los usuarios, así como del personal que preste servicios (arts. 16 y 20 CE).

- b) Ser oídos en un procedimiento contradictorio, para que puedan ejercer sus derechos y expresar sus intereses legítimos, ante la Administración y, en último término, ante la jurisdicción correspondiente, sin que en ningún caso pueda producirse indefensión (art. 24.1 CE).
- c) Las personas con diversidad funcional, a los que se presta una atención especializada, requieren una especial protección de sus derechos (art. 49 CE).

## MODELOS

A) MODELO 3 de resolución de baja por renuncia o a solicitud del interesado.

B) MODELO 4 de resolución de baja y traslado a solicitud del interesado.

C) MODELO 5 de resolución de baja por variar las causas o circunstancias que motivaron su ingreso en el centro (cumplimiento de edad u otra causa).

D) Procedimiento de declaración de incumplimiento de obligaciones de personas usuarias y posible causa de baja

Se adjunta como modelos a seguir:

1. MODELO 6: acuerdo de inicio de procedimiento por incumplimiento de obligaciones de la persona usuaria (que corresponde realizar a la Entidad titular del centro).
2. MODELO 7: requerimiento previo a la persona usuaria, con advertencia o señalamiento de medidas correctoras (que corresponde realizar a la Entidad titular del centro).
3. MODELO 8: resolución de baja especificando la causa (que corresponde a la Dirección Territorial de la Conselleria concediendo recurso de alzada ante la Dirección General).

MODELO 3  
RESOLUCIÓN DE BAJA

Asunto: *Baja por renuncia del interesado a la plaza*

Antecedentes de Hecho

1º Por resolución de la Dirección Territorial de la Conselleria en \_\_\_\_\_ (Alicante /Castellón /Valencia), de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, se asigna a D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_; una plaza en el centro \_\_\_\_\_ de la entidad \_\_\_\_\_.

2º Este centro de atención a personas con diversidad funcional y la correspondiente plaza se encuentra concertada con la Generalitat (Conselleria de Igualdad y Política Inclusiva) por resolución del director general de Diversidad Funcional, de \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.

3º Se ha constatado la voluntad de la persona interesada de no permanecer en el centro por \_\_\_\_\_ (indicar la causa), renunciando voluntariamente a la misma en escrito firmado personalmente (o por su representante legal).

Fundamentos de Derecho

I) Corresponde a la Dirección Territorial de la Conselleria, mediante resolución, la asignación de las plazas o servicios concertados a las personas residentes en su provincia, así como la resolución de baja, conforme establece el artículo 5.2 del Anexo de condiciones generales de la Resolución de 15 de marzo de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018.

II) La ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, prevé la provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales mediante acuerdos de acción concertada, señalando que el acceso a las plazas concertadas con entidades de iniciativa social será siempre a través de la Administración concertante (art. 53.4 de la Ley).

III) El artículo 40 apartado o) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, del estatuto de las personas con discapacidad reconoce el derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por propia voluntad o a instancia de sus representantes, sin perjuicio de los supuestos en los que la permanencia en el centro esté sometida a decisión judicial.

IV) En los casos de renuncia del derecho, el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Para renunciar a derechos en nombre de otra persona, es preceptivo acreditar la representación (art. 5.3 Ley 39/2015), siendo, en todo caso, obligatorio el uso de firma para renunciar a derechos (arts. 11.2)

A la vista de la solicitud presentada, en base a lo dispuesto en la normativa vigente, **resuelvo:**

**Primero.** Acordar la BAJA de D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ en el centro concertado, por las circunstancias que consta en su solicitud y en la presente resolución.

**Segundo.** La presente resolución surtirá efectos, a partir de \_\_\_\_\_.

*Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, la persona interesada podrá interponer recurso de alzada ante el Director General de Diversidad Funcional, en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a su recepción. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos, de conformidad todo ello con lo dispuesto en el artículo 122.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de cualquier otro que estime procedente.*

Alicante / Castellón / València, a de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.  
La directora / El director territorial,

MODELO 4  
RESOLUCIÓN DE BAJA Y TRASLADO

Asunto: *Baja y traslado a solicitud de la persona usuaria*

Antecedentes de Hecho

1º Por resolución de la Dirección Territorial de la Conselleria en \_\_\_\_\_ (Alicante /Castellón /Valencia), de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, se asigna a D/Dª \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_; una plaza en el centro \_\_\_\_\_ de la entidad \_\_\_\_\_.

2º Este centro de atención a personas con diversidad funcional y la correspondiente plaza se encuentra concertada con la Generalitat (Conselleria de Igualdad y Política Inclusiva) por resolución del director general de Diversidad Funcional, de \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.

3º La persona interesada ha expresado su deseo de ser trasladada a otro centro por la siguiente causa: \_\_\_\_\_ (1 / 2 /3)

(Ejemplo. La persona interesada ha presentado una petición de traslado, mediante escrito que señala la próxima apertura de un centro \_\_\_\_\_ en su localidad, por lo que desea permanecer en la plaza que actualmente tiene asignada hasta completar el mes de junio y que se autorice el traslado, para poder asistir al nuevo centro, desde el momento en que éste se ponga en funcionamiento, a partir de septiembre).

4º Consta informe de la Dirección del centro que le viene prestando servicio.

Fundamentos de Derecho

I) Corresponde a la Dirección Territorial de la Conselleria, mediante resolución, la asignación de las plazas o servicios concertados a las personas residentes en su provincia, así como la resolución de baja, conforme establece el artículo 5.2 del Anexo de condiciones generales de la Resolución de 15 de marzo de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018.

II) La Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, prevé la provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales mediante acuerdos de acción concertada, señalando que el acceso a las plazas concertadas con entidades de iniciativa social será siempre a través de la Administración concertante (art. 53.4 de la Ley).

Por otra parte, el artículo 40 apartado o) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, del Estatuto de las personas con discapacidad reconoce el derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por propia voluntad o a instancia de sus representantes, sin perjuicio de los supuestos en los que la permanencia en el centro esté sometida a decisión judicial.

III) Se ha seguido el procedimiento establecido por Instrucciones de servicio, del director general de Diversidad Funcional, para la ocupación de plazas por personas que no se encuentran en situación de dependencia.

A la vista de la solicitud presentada, en base a lo dispuesto en la normativa vigente, **resuelvo:**

**Primero.** Acordar la BAJA de D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ en el centro concertado \_\_\_\_\_, atendiendo su solicitud de traslado.

La presente resolución de baja surtirá efectos, a partir de \_\_\_\_\_.

**Segundo.** Acordar el ingreso de D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ en el centro concertado \_\_\_\_\_, por razones familiares y ser el más próximo a su domicilio.

La presente resolución de alta surtirá efectos, a partir de \_\_\_\_\_.

*Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, la persona interesada podrá interponer recurso de alzada ante el Director General de Diversidad Funcional, en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a su recepción. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos, de conformidad todo ello con lo dispuesto en el artículo 122.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de cualquier otro que estime procedente.*

Alicante / Castellón / València, a de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.  
La directora / El director territorial,

MODELO 5  
RESOLUCIÓN DE BAJA POR VARIAR LAS CIRCUNSTANCIAS

Asunto: *Baja por variar las causas o circunstancias que motivaron su ingreso en el centro*

Antecedentes de Hecho

1º Por resolución de la Dirección Territorial de la Conselleria en \_\_\_\_\_ (Alicante /Castellón /Valencia), de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, se asigna a D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_; una plaza en el centro \_\_\_\_\_ de la entidad \_\_\_\_\_.

2º Este centro de atención a personas con diversidad funcional y la correspondiente plaza se encuentra concertada con la Generalitat (Conselleria de Igualdad y Política Inclusiva) por resolución del director general de Diversidad Funcional, de \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.

3º Han variado las causas o circunstancias que motivaron el ingreso y permanencia de la persona usuaria en el centro por la siguiente causa:

1. Al cumplir 6 años, que está establecido como edad máxima para permanecer en un Centro de Atención Temprana.
2. Al cumplir 65 años, que está establecido como edad laboral máxima ordinaria y para permanecer en un Centro Ocupacional.
3. Al haber comunicado y tener previsto su traslado de forma permanente a otro municipio /Comunidad Autónoma.
4. Por cumplimiento del programa de habilitación y rehabilitación psicosocial en el CRIS, de acuerdo con informe técnico.
5. Por cumplimiento del programa de atención temprana en el CAT, de acuerdo con informe técnico.
6. Por dejar de cumplir los requisitos establecidos normativamente para ser beneficiario del recurso: \_\_\_\_\_

Fundamentos de Derecho

Unico. Corresponde a la Dirección Territorial de la Conselleria, mediante resolución, la asignación de las plazas o servicios concertados a las personas residentes en su provincia, así como la resolución de baja, conforme establece el artículo 5.2 del Anexo de condiciones generales de la Resolución de 15 de marzo de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018.

En base a lo dispuesto en la normativa vigente, **resuelvo**:

Acordar la BAJA de D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ en el centro concertado \_\_\_\_\_, al haber variado las causas o circunstancias que motivaron el ingreso y permanencia de la persona usuaria en el centro.

La presente resolución de baja surtirá efectos, a partir de \_\_\_\_\_.

*Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, la persona interesada podrá interponer recurso de alzada ante el Director General de Diversidad Funcional, en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a su recepción. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a*

*todos los efectos, de conformidad todo ello con lo dispuesto en el artículo 122.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de cualquier otro que estime procedente.*

Alicante / Castellón / València, a de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.  
*La directora / El director territorial,*

## MODELO 6

Asunto: *acuerdo de inicio de procedimiento por incumplimiento de obligaciones de la persona usuaria*

En fecha \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, consta que:

---

---

Estos hechos constituyen un claro incumplimiento de sus obligaciones como usuario/a del centro, según establece el art. 42. a) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, por no respetar las normas generales de convivencia y los derechos del resto de usuarios, cumpliendo las normas básicas de convivencia fijadas en la reglamentación de régimen interior.

Por lo que, por el Consejo del Centro, se ha acordado abrir un expediente de inicio de procedimiento por incumplimiento de obligaciones de la persona usuaria, concediendo trámite de audiencia, para que en plazo de diez días hábiles, pueda presentar por escrito las alegaciones que contra este acuerdo considere oportunas.

Le significo que, en caso de ser calificados los hechos como graves y, en caso de producirse su reiteración, podrá ser objeto de declaración de incumplimiento de obligaciones como persona usuaria y proceder, en su caso, a su baja en centro, todo ello por resolución de la Administración concertante (Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas).

Por la Entidad titular del centro,  
El Director/a,

## MODELO 7

Asunto: *requerimiento previo a la persona usuaria, con advertencia o señalamiento de medidas correctoras*

En fecha \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, consta que:

---

---

Consideramos que existe un incumplimiento de sus obligaciones como usuario/a del centro, según establece el art. 42. a) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, en concreto por no respetar las normas generales de convivencia y los derechos del resto de usuarios, cumpliendo las normas básicas de convivencia fijadas en la reglamentación de régimen interior.

Por lo que, por el Consejo del Centro se ha acordado:

1º Abrir un expediente informativo y de inicio de procedimiento por incumplimiento de obligaciones de la persona usuaria, concediendo trámite de audiencia, para que en plazo de diez días hábiles, pueda presentar por escrito Vd. o su representante legal las alegaciones que considere oportunas.

2º Ante las características de su diversidad funcional intelectual o mental, y para que no se vuelvan a reiterar los hechos y tome conciencia de los perjuicios que ocasiona su comportamiento, este centro propone adoptar las siguientes medidas correctoras:

---

---

Por la Entidad titular del centro,  
El Director/a,

## MODELO 8

### RESOLUCIÓN DE BAJA

Asunto: *Baja por incumplimiento de las obligaciones de la persona usuaria del centro de atención social.*

#### ANTECEDENTES DE HECHO

1º Por resolución de la Dirección Territorial de la Conselleria en \_\_\_\_\_ (Alicante /Castellón /Valencia), de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, se asigna a D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_; una plaza en el centro \_\_\_\_\_ de la entidad \_\_\_\_\_.

2º Dicho centro de atención a personas con diversidad funcional y la correspondiente plaza se encuentra concertada con la Generalitat (Conselleria de Igualdad y Política Inclusiva) por resolución del director general de Diversidad Funcional, de \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.

3º Por acuerdo \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, del director del centro, comunicado a la persona interesada, la entidad y la Dirección Territorial se inicia expediente para declarar el incumplimiento de obligaciones de la persona usuaria, en base a los siguientes hechos \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, que constituyen un incumplimiento de las obligaciones que para las personas usuaria de centros de atención social establece el art. 42. a), b), c), e), f) o g) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.

(Alternativo: Por acuerdo \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, de la Dirección Territorial se inicia expediente para declarar el incumplimiento de obligaciones de la persona usuaria, en base a los siguientes hechos \_\_\_\_\_, que constituyen un incumplimiento de las obligaciones que para las personas usuaria de centros de atención social establece el art. 42. d) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad).

4º Dentro del plazo concedido trámite de audiencia, la persona interesada ha formulado \_\_\_\_\_ por escrito las siguientes alegaciones \_\_\_\_\_ /  
no ha formulado alegaciones.

5º Por informe técnico de la Dirección Territorial, de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_, se considera que el usuario/a es sujeto responsable, con capacidad suficiente para calibrar las consecuencias de sus acciones, no se han desvirtuado los hechos y que existe un grave incumplimiento de las obligaciones de la persona usuaria.

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

l) Corresponde a la Dirección Territorial de la Conselleria, mediante resolución, la asignación de las plazas o servicios concertados a las personas residentes en su provincia, conforme establece el artículo 5.2 del Anexo de condiciones generales de la Resolución de 15 de marzo de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018, incluyendo la resolución de baja, según lo dispuesto en

Instrucciones de servicio en materia de conciertos sociales, del director general de Diversidad Funcional, de \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.

II) La ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, prevé la provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales mediante acuerdos de acción concertada, señalando que el acceso a las plazas concertadas con entidades de iniciativa social será siempre a través de la Administración concertante (art. 53.4 de la Ley).

III) Se aprecia y se ha acreditado, en el presente caso, un grave incumplimiento de las obligaciones que para las personas usuarias de centros establece el art. 42. \_\_\_) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, en concreto por:

- a) No respetar las normas generales de convivencia y los derechos del resto de usuarios, cumpliendo las normas básicas de convivencia fijadas en la reglamentación de régimen interior.
- b) No observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- c) No respetar el trabajo del personal de los centros, ni colaborar en ningún momento con el personal especializado encargado de prestar la asistencia necesaria.
- d) No abonar el importe de las liquidaciones de las tasas, en su caso, establecidas por la Generalitat por los servicios que recibe como usuario del centro de atención residencial.
- e) No respetar y cuidar las instalaciones y enseres del centro, haciendo un uso incorrecto de los mismos.
- f) No observar las condiciones acordadas o establecidas en la normativa para su estancia en el centro.
- g) No asistir, de forma reiterada, a las citas propuestas por los profesionales del centro para recibir las indicaciones terapéuticas o la información pertinente para el aprovechamiento del recurso utilizado.

Concluido el expediente iniciado para declarar el incumplimiento de obligaciones de la persona usuaria, en base a lo dispuesto en la normativa vigente y las Instrucciones de servicio del director general de Diversidad Funcional en materia de bajas, **resuelvo**:

**Primero.** Acordar la BAJA de D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ en el centro concertado, por incumplimiento grave de sus obligaciones, conforme establece el art. 42. \_\_\_) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad

**Segundo.** La presente resolución surtirá efectos, a partir de \_\_\_\_\_.

*Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, la persona interesada podrá interponer recurso de alzada ante el Director General de Diversidad Funcional, en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a su recepción. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos, de conformidad todo ello con lo dispuesto en el artículo 122.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de cualquier otro que estime procedente.*

Alicante / Castellón / València, a de \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.  
La directora / El director territorial,

### **3. FINANCIACIÓN DE LA ACCIÓN CONCERTADA**

#### **3.1 JUSTIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

(Art. 24 Resolución de convocatoria)

I) En la Resolución de convocatoria se ha establecido la obligación de las entidades de presentar, con carácter mensual, en los cinco primeros días del mes siguiente, la siguiente documentación por vía telemática o medios electrónicos:

- Relación de personas usuarias atendidas con indicación de su nombre y apellidos, D.N.I., grado de discapacidad, y, en su caso, las fechas de alta y baja, suscrita por el titular del centro o persona que actúe en representación del mismo.
- Certificación del director/a del centro, que acredite que se ha prestado el servicio con arreglo a las obligaciones que establece el concierto y, en su caso, el número de plazas no ocupadas, por causa ajena a la entidad.

La relación de personas usuarias ya ha sido aprobada, conforme al modelo que consta como anexo VI de la Resolución de convocatoria.

En estas Instrucciones se aprueba el modelo de certificación de prestación de servicio, que corresponde firmar al director/a del centro. MODELO 9.

Dicha documentación es preceptiva, para poder tramitar el gasto mensual y proceder a ordenar el pago.

II) La Dirección Territorial deberá comprobar la veracidad de los datos, que reflejan dicha relación de usuarios (que debe venir firmada por el titular del centro o representante legal del mismo) y certificación de prestación de servicio (del director/a del centro), con el fin de dar el Vº Bº.

## MODELO 9

### CERTIFICACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_,  
Director/a del centro \_\_\_\_\_ (denominación),  
de la entidad \_\_\_\_\_ (denominación),  
en el municipio \_\_\_\_\_ (localidad)

#### CERTIFICA:

Que, en relación con el concierto social formalizado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018, para la prestación del servicio \_\_\_\_\_ (denominación del servicio de tipo de centro)

1º Declara bajo su responsabilidad que ha realizado el servicio concertado durante el mes de \_\_\_\_\_, con arreglo a las obligaciones que estipula el artículo 11 del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social, así como las condiciones técnicas que establece la resolución de convocatoria de los acuerdos de acción concertada y resto de normas concordantes.

2º En el referido mes se han ocupado las plazas con arreglo a la Relación de personas usuarias adjunta (\*) (Anexo VII Resolución 15 de marzo de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas con diversidad funcional para el año 2018.

3º Los servicios se han realizado, en todo momento, conforme a las condiciones técnicas establecidas para el concierto.

Y, para la debida constancia, a fin de que surta efecto ante la Administración de la Generalitat, se firma.

El/La Director/a del centro

(Lugar, firma y fecha)

(\*) NOTA: En centros de más de 40 plazas deberán utilizar 2 Hojas de Relación de personas usuarias, conforme el modelo oficial.

### **3.2 PAGO DEL COSTE DEL CONCIERTO SOCIAL. COMPROBACIÓN Y CONTROL DEL GASTO**

(Art. 25 y 26 Resolución de convocatoria)

La Resolución de convocatoria establece:

**Art. 25.1:**

*“La Conselleria competente en materia de servicios sociales tramitará mensualmente la orden de pago del coste del concierto social por plaza o servicio concertado, de acuerdo con los módulos económicos fijados en la convocatoria y el correspondiente documento de formalización, con arreglo a las plazas efectivamente ocupadas y no ocupadas durante el mes anterior”.*

**El art. 25.4:**

***“El pago correspondiente a la mensualidad de diciembre, conforme establece el apartado 3 del artículo 44 de la Ley 22/2017, de 29 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat Valenciana para el ejercicio 2018, se librá de forma anticipada con la relación nominal de personas atendidas y plazas no ocupadas a fecha 1 de diciembre, sin perjuicio de la regularización correspondiente, que se efectuará en todo caso antes del 31 de enero del ejercicio siguiente, que implicará la exigencia, en su caso, de reintegro del importe indebidamente percibido”.***

Por su parte, el art. 26.1 de la Resolución establece:

*“El órgano competente en cada Dirección territorial, comprobará la veracidad de los datos aportados y si existe alguna incidencia o reclamación relativa a la atención a las personas usuarias, siempre que esta haya sido atendida adecuadamente o se encuentre en plazo pendiente de resolución, para dar conformidad, en su caso, a la documentación”.*

Directrices de actuación:

1. Responsabilidad de la tramitación y plazo.

El plazo máximo para la comprobación y conformidad de la justificación de la prestación del servicio (que exige el art. 26.1 de la Resolución de convocatoria) por parte la correspondiente Sección de Diversidad Funcional o Servicio de la Dirección Territorial no debería ir más allá de cinco días, desde la fecha de la presentación de la documentación.

2. Documentación justificativa.

De apreciarse alguna falta o deficiencia en la documentación preceptiva:

- Relación de personas usuarias atendidas (Anexo VI Resolución 15 marzo 2018).
- Certificación del director/a del centro. MODELO 9.

Se trasladará un requerimiento de subsanación a la entidad por el medio más rápido y válido (mediante correo electrónico), para que la deficiencia pueda ser subsanada y llevar a cabo el reconocimiento de la obligación y la ordenación del pago.

3. Celeridad y cumplimiento de trámites.

La comprobación y control del gasto se limita a la comprobación de las plazas ocupadas y no ocupadas.

Por tanto, se certificarán los datos respecto a la ocupación de plazas, sin quedar vinculado el pago de la mensualidad del concierto a que exista alguna incidencia o reclamación relativa a la atención a las personas usuarias, siempre que conste que esta se encuentra en trámite de respuesta o de solución.

4. Existencia de conflictos.

En caso de discrepancia o existencia de cuestiones litigiosas derivadas de la aplicación del régimen de acción concertada, que sean del orden competencial del director general de Diversidad Funcional, se recuerda que mientras no se haya dictado una resolución definitiva y firme en vía administrativa, el conflicto de esta naturaleza no puede afectar a la obligación de la Administración de abonar el coste del concierto en pagos mensuales.

5. Se realizará una certificación mensual por cada centro de acuerdo con el modelo normalizado. MODELO 9.

6. Al final del ejercicio se recogerá la relación de personas usuarias que utilizan el servicio de transporte en centros ocupacionales con módulo adicional para este servicio. MODELO 10.

MODELO 10  
RELACIÓN DE PERSONAS USUARIAS DEL  
SERVICIO DE TRANSPORTE DEL CENTRO OCUPACIONAL

Centro ocupacional: \_\_\_\_\_  
PERÍODO: \_De \_\_\_\_\_ a Diciembre \_\_\_\_\_

Nº	APELLIDOS Y NOMBRE	DNI	POBLACIÓN
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Declaro que las personas usuarias, arriba consignadas, utilizan el servicio de transporte del Centro ocupacional, cumpliendo las condiciones establecida de tener reconocida la condición de ser personas con movilidad reducida o no residir en el municipio del centro.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

La persona representante legalmente

Firma: \_\_\_\_\_

## 4. EJECUCIÓN DEL CONCIERTO

### 4.1 QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Art. 28.1. f) de la Resolución de convocatoria de conciertos)

Uno de los instrumentos clave en materia de calidad lo constituyen las quejas de los usuarios, por servir de gran utilidad para conocer la percepción que estas tienen de la calidad de los servicios que una determinada entidad o la administración de la Generalitat les ofrece.

En este caso, se ha de tener en cuenta que el art. 28.1 f) de la Resolución de convocatoria de conciertos establece, como obligación específica del titular de los centros y servicios concertados: "Adoptar las medidas adecuadas para establecer un sistema interno ágil de recepción, seguimiento y resolución de las quejas y reclamaciones que pudiera presentarse por las personas usuarias".

Para ello, se establece las siguientes directrices:

1º Documento de formalización de queja y lugar de presentación.

La presentación de quejas puede realizarse por escrito, tanto en los locales de la entidad o centro, como en un Registro administrativo de entrada de documentos.

Tanto en un caso, como en otro, la Dirección Territorial de la Conselleria ha de ser conocedora, desde el primer momento, del contenido de la reclamación o queja; y velar por una resolución satisfactoria de la reclamación.

En todo caso, existe libertad a la hora de formular quejas y reclamaciones, sin que sea preciso la utilización del modelo de Hoja de Queja, que figura en la Orden 15/2013, de 3 septiembre, de la Conselleria de Bienestar Social.

2º Registro de quejas de las personas usuarias.

Todos los escritos de queja o reclamación por el funcionamiento de prestación del servicio (excluidas las demandas o solicitudes de información por escrito, que habrán de darse, en su caso por el mismo medio) han de tener un número de registro en cada centro.

El número de registro será cronológico, siguiendo la siguiente nomenclatura: Q1/2018/R, Q2/2018/R, Q3/2018/R, etc. siendo R el número de Registro del Centro en el registro de Entidades, Centros y Servicios, para su control.

3º Plazos de comunicación.

a) La entidad titular habrá de comunicar (vía correo electrónico) a la Dirección Territorial cualquier queja o reclamación que afecte a un centro o servicio concertado, en el plazo máximo de diez días hábiles, desde su presentación en la entidad, centro o servicio.

b) Asimismo, la Dirección Territorial habrá de comunicar (vía correo electrónico) a la entidad titular cualquier queja o reclamación que afecte a un centro o servicio concertado, en el plazo máximo de diez días hábiles, desde su presentación en el Registro de la Dirección Territorial.

En este caso, el plazo para su tramitación y resolución contará a partir del día siguiente al de haberse comunicado y recibido la queja en la sede electrónica del centro o la entidad.

Si el contenido de la reclamación o queja versara sobre el contenido esencial del concierto (condiciones técnicas exigidas y derechos de las personas usuarias), por la Dirección Territorial de la Conselleria se dará cuenta, en su caso, al Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios, conforme a lo establecido en el artículo 25, apartado 2.1.c), d), del Decreto 14/2018, de 23 de febrero, del Consell, para comprobar el cumplimiento de las normas vigentes y ejercer la función inspectora.

#### 4º Tramitación.

Toda queja deberá ser tramitada y no podrá quedar sin respuesta. Lo primero que hará la entidad titular del centro al recibirla será datarla y darle número (Q.../2018/R), a fin de que obre en su expediente en la Dirección territorial.

Con carácter previo a la resolución de la queja, se solicitarán los informes oportunos y se realizarán las comprobaciones precisas, dejando constancia documental de ello.

#### 5º Organismo competente.

El organismo competente para la respuesta de la queja o reclamación será el Director/a del centro (si se refiere a deficiencias en la prestación del servicio) o el Presidente o representante de la Entidad titular (si se refiere a deficiencias en las instalaciones o el inmueble en el que radica el centro o servicio).

#### 6º Plazo de contestación.

La contestación deberá realizarse y ser comunicada a la persona interesada y al organismo competente de la Administración en un plazo no superior a quince días hábiles.

Sólo por causa justificada, (si la queja sufriera demora en el registro, traslado o conocimiento por parte de la entidad) se podrá conceder una ampliación del plazo de resolución de la queja, por el plazo improrrogable máximo de quince días adicionales.

#### 7º Notificación.

La respuesta a la queja deberá notificarse de forma personal a la persona usuaria (o representante legal) que la interpone y, simultáneamente, ser comunicada al organismo competente de la Dirección Territorial (Sección de Personas con Diversidad Funcional).

#### 8º Idoneidad de la respuesta y seguimiento.

La Dirección Territorial de la Conselleria se reserva el plazo de quince días, para considerar idónea la respuesta dada a la persona usuaria; poniéndolo, en otro caso, en conocimiento de la entidad, para una respuesta más adecuada.

Asimismo, establecerá las medidas oportunas para comprobar que se han llevado a cabo las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas y compromisos de la entidad en su respuesta.

#### 9º Directrices técnicas de redacción y de estilo:

Se establecen como criterios y directrices técnicas de redacción y de estilo, de obligado cumplimiento por las entidades, los Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas de quejas, aquellas que para la Administración se establecen en el art. 13.1 de la Orden 15/2013, de 3 septiembre, de la Conselleria de Bienestar Social, de forma que:

Los escritos de respuesta a las quejas se ajustarán a las siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
- b) Personalización de la respuesta.
- c) Respuesta a todo el contenido planteado con referencia a los informes recabados.
- d) Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.
- e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas que se decida aceptar.
- f) Disculpas por las molestias que, en su caso, hayan podido causarse a la persona interesada, agradeciendo la oportunidad de mejora que las mismas brindan.

Finalmente, los escritos de respuesta a la queja expresarán la voluntad de la entidad, bajo el control y supervisión de la Conselleria de Igualdad y Políticas inclusivas, como Administración concertante, de continuar en una línea de calidad en la gestión de los servicios, que son objeto de concierto, para la adecuada y completa satisfacción de los derechos y necesidades de la ciudadanía.

## **4.2 OBLIGACIÓN DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS GRAVES**

(Art. 28.2.d) Resolución de convocatoria)

El art. 28 de la Resolución de convocatoria establece una serie de obligaciones del titular de los centros y servicios concertados, entre las que figura en el apartado 2:

*d) Deberá comunicar inmediatamente, en el plazo máximo de 24 horas, por cualquier medio escrito o telemático, cualquier incidencia grave acaecida durante la estancia de la persona en el centro o servicio.*

Se consideran incidentes: los altercados, accidentes, etc que afecten tanto a las personas usuarias como al personal del centro.

Aunque estas comunicaciones, en principio, no plantea problemas de redacción, se ha elaborado un modelo de comunicación, que puede resultar orientativo.

En ningún caso se deberá demorar la comunicación por el hecho de que falte algún dato o circunstancia, debiendo informar y comunicarse a la Dirección Territorial cualquier incidencia grave a la mayor brevedad, sin perjuicio de ofrecer mayor detalle cuando se disponga.

MODELO 11  
COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA GRAVE

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_,  
Director/a del centro \_\_\_\_\_  
de la entidad \_\_\_\_\_

INFORMA:

1º Que este centro presta servicio a la persona cuyos datos constan en la siguiente ficha:

Nombre y Apellidos : .....
Domicilio : ..... CP .....
D.N.I. : ..... Edad: .....
Teléfono : .....Móvil: .....
Nombre de la/s persona/s con las que convive (o que cuidan de él): .....(Parentesco) : .....
..... (Parentesco) : .....
Situación legal: Incapacidad: [ ] SI [ ] NO [ ] En trámite
Tutor/a: .....

2º. Que el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_ horas, estando en el centro atendido ocurrió el siguiente incidente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La situación personal del usuario/a se ha visto alterada a consecuencia

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3º Profesional de referencia que tiene asignado en este centro y que puede ampliar los datos:

D/ D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, titulación \_\_\_\_\_, Tlfno: \_\_\_\_\_

Lo que le comunico, para su conocimiento y efectos oportunos.

El/la Director/a del centro,

## 5. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

### 5.1 CUESTIONARIOS / TEST DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

(Art. 29.1 y 2.b) Resolución de convocatoria)

Uno de los principios generales de la acción concertada es el de “la participación activa y efectiva de las personas que utilizan los servicios, por sí o a través de sus representantes legales, junto con los y las profesionales y la estructura de dirección, desde la planificación de las actividades hasta la evaluación de la atención prestada” (art. 4.1.h) Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social).

Asimismo, según establece el art. 64.3.c) de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, en su caso, resulta relevante la valoración de las personas usuarias, si ya se ha prestado el servicio anteriormente.

La Resolución de convocatoria establece en el artículo 29 (Calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento).

*1. En virtud del acuerdo de acción concertada, con el fin de garantizar en todo momento la atención y la calidad del servicio durante el período de ejecución del concierto, será preciso:*

*- Que los centros dispongan de sistema de obtención periódica de la satisfacción de las personas usuarias respecto de la atención recibida.*

*2. Para ello, se establecen, como obligaciones y exigencias a las entidades titulares de los centros y servicios concertados, las siguientes actuaciones:*

*(...)*

*b) Someter **anualmente** el servicio a la valoración de las personas usuarias.*

Orientaciones:

A fin de disponer de test de satisfacción de usuarios, con criterios homogéneos, para su tratamiento, se disponen dos modelos.

Los test en principios han de ser anónimos; pero nada impide, si existe un acuerdo general, que se pueda disponer de test firmados (sobre todo, en caso de que las personas que los cumplimenten sean las familias o representantes legales).

MODELO 12

Modelo de cuestionario de satisfacción de estancias en centros a cumplimentar por las personas usuarias:

Grado de satisfacción	CUESTIONES	USUARIO/A
Satisfacción general	¿Tiene asignado una persona de referencia en el centro para mantener contacto con vd. y con su familia?	[ ] SI [ ] NO
	¿Está vd. satisfecho/a en general con los servicios que presta el centro?	[ ] SI [ ] NO
	Considerando sus necesidades particulares, ¿desea hacer algún tipo observación o sugerencia respecto a los servicios que presta este centro? [ ] SI _____ _____ _____	
Satisfacción con las actividades	¿Está vd. satisfecho/a, en general, con las actividades en las que participa y recibe en el centro?	[ ] SI [ ] NO
	¿Está vd. satisfecho/a con la frecuencia y horarios de todas las actividades en las que participa y recibe en el centro?	[ ] SI [ ] NO
	Considerando sus necesidades particulares, ¿desea hacer algún tipo observación o sugerencia respecto a la actividades que desarrolla y tiene programadas este centro? [ ] SI _____ _____ _____	
	¿Está vd. satisfecho/a con el nivel de participación que le permiten en este centro?	[ ] SI [ ] NO
Satisfacción con las instalaciones	¿Está vd. satisfecho/a, en general, con las instalaciones de este centro?	[ ] SI [ ] NO
	¿Está vd. satisfecho/a con la limpieza e higiene de este centro?	[ ] SI [ ] NO
	¿Está vd. satisfecho/a con el entorno físico, el espacio, la temperatura habitual y las condiciones ambientales de este centro?	[ ] SI [ ] NO
Satisfacción con los profesionales	¿Está vd. satisfecho/a con el nivel de información que recibe por parte de los profesionales que trabajan en este centro?	[ ] SI [ ] NO
	¿Está vd. satisfecho/a con el interés que muestran y con el apoyo que recibe por parte de los profesionales que trabajan en este centro?	[ ] SI [ ] NO
	¿Está vd. satisfecho/a, en general, con los profesionales que le atienden en este centro?	[ ] SI [ ] NO

MODELO 13

Modelo de cuestionario de satisfacción de estancias en centros a cumplimentar en su caso por los familiares (\*)

Grado de satisfacción	CUESTIONES	PADRE/MADRE TUTOR/A
Satisfacción general	¿Tiene su Hijo/a asignado una persona de referencia en el centro para mantener contacto con vd. y con su familia?	[ ] SI [ ] NO
	¿Está vd. satisfecho/a en general con los servicios que presta el centro?	Puntuación (De 1 a 10)
	Considerando las necesidades particulares de su Hijo/a, ¿desea hacer algún tipo observación o sugerencia respecto a los servicios que presta este centro? [ ] SI _____ _____ _____	
Satisfacción con las actividades	¿Está vd. satisfecho/a, en general, con las actividades en las que participa y recibe su Hijo/a en el centro?	Puntuación (De 1 a 10)
	¿Está vd. satisfecho/a con la frecuencia y horarios de todas las actividades en las que participa y recibe en el centro?	Puntuación (De 1 a 10)
	Considerando las necesidades particulares de su Hijo/a, ¿desea hacer algún tipo observación o sugerencia respecto a la actividades que desarrolla y tiene programadas este centro? [ ] SI _____ _____ _____	
	¿Está vd. satisfecho/a con el nivel de participación que le permiten en este centro?	Puntuación (De 1 a 10)
Satisfacción con las instalaciones	¿Está vd. satisfecho/a, en general, con las instalaciones de este centro?	Puntuación (De 1 a 10)
	¿Está vd. satisfecho/a con la limpieza e higiene de este centro?	Puntuación (De 1 a 10)
	¿Está vd. satisfecho/a con el entorno físico, el espacio, la temperatura habitual y las condiciones ambientales de este centro?	Puntuación (De 1 a 10)
Satisfacción con los profesionales	¿Está vd. satisfecho/a con el nivel de información que recibe por parte de los profesionales que trabajan en este centro?	Puntuación (De 1 a 10)
	¿Está vd. satisfecho/a con el interés que muestran y con el apoyo que recibe por parte de los profesionales que trabajan en este centro?	Puntuación (De 1 a 10)

	¿Está vd. satisfecho/a, en general, con los profesionales que atienden a su Hijo/a en este centro?	Puntuación (De 1 a 10)
Datos personales:	Nombre y apellidos:	Usuario/a Padre/Madre/Tutor
	Nombre y apellidos:	

(\*) Modelo que deberán cumplimentar los familiares en caso que las personas usuarias no tengan plena capacidad o criterio para puntuar.

## **5.2 ACTUACIONES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS Y SERVICIOS PRESTADOS**

(Art. 29.1 y 2.c) Resolución de convocatoria)

Además de someter anualmente el servicio a la valoración de las personas usuarias, el art. 29 de la Resolución de convocatoria establece, con el fin de garantizar en todo momento la atención y la calidad del servicio durante el período de ejecución del concierto, que es necesario:

- Que se elabore un programa individualizado de atención a cada persona usuaria, con su valoración y seguimiento por el equipo profesional del centro.
- Que exista una evaluación de los resultados y servicios prestados.

2. Para ello, se establecen, como obligaciones y exigencias a las entidades titulares de los centros y servicios concertados, las siguientes actuaciones:

(...)

c) Al final del ejercicio, la entidad deberá cumplimentar la memoria justificativa de la actuación con el resumen de las personas atendidas, programas y actividades desarrolladas.

### Orientaciones

Dado que la memoria es de redacción libre, para homogeneizar datos y para cumplir los fines de control, al final del ejercicio se deberá incorporar por las entidades a la Memoria justificativa:

MODELO 14 de Ficha resumen de la actividad de los centros concertados.

MODELO 14

Modelo de Ficha resumen de la actividad de los centros concertados

<b>CENTRO</b> _____ (denominación) <b>ENTIDAD</b> _____ (denominación)	
Personas usuarias.  Capacidad: ___ plazas.	a) Tipo de discapacidad: _____ b) Edad: ___ de 21 a 29 años ___ de 30 a 39 años ___ de 40 a 49 años ___ de 50 a 59 años ___ de 60 a 65 años ___ más de 65 años Media de edad: ___ c) Sexo: ___ Hombres ___ Mujeres d) Situación Legal: ___ con capacidad jurídica plena ___ con capacidad modificada judicialmente Con tutor familiar: ___ Con tutor Generalitat: ___
Situación familiar. Tipos de convivencia	___ Con padres/madres y, en su caso, también hermanos/as ___ Solo con padre ___ Solo con madre ___ Con otros miembros (abuelos/as, hermanos/as...) ___ Completamente solos Domicilio familiar: _____ (municipio)
Situación de ingreso y arraigo en el centro.	Ingresados / usuarios/as del centro (antigüedad): Menos de 1 año: ___ Más de 1 años: ___ Más de 2 años: ___ Más de 3 años: ___
Intervenciones profesionales que desarrolla el centro:	De forma individual: _____ _____ _____ En programas grupales:
Actividades ocupacionales y de integración social que desarrolla en el centro	Actividades ocupacionales: Total horas / mes: ___  Actividades de integración social: Total horas / mes: ___  ADJUNTA. Cronograma y horarios de actividades durante la semana.
Actividades deportivas y de fomento de tiempo	Actividades deportivas. Total horas / mes: ___

libre desarrolladas en el centro	<p>Actividades de tiempo libre: Total horas / mes: ____</p> <p>ADJUNTA. Cronograma y horarios de actividades durante la semana.</p>
Participación social-comunitaria fuera del centro	<p>Realiza salidas grupales a la calle con personal del centro.</p> <p>Media: ... Días /durante el mes: ... Horas /durante el mes:</p>
Coordinación	<p>Coordinación del equipo profesional multidisciplinar dentro del centro Número de reuniones: ____ / últimos 3 meses Número de reuniones: ____ / último semestre Fecha: ____ / mes _____ Acuerdos:</p> <p>____ / mes _____ Acuerdos:</p> <p>____ / mes _____ Acuerdos:</p> <p>Coordinación de la dirección o el equipo profesional con recursos comunitarios (SSG municipales, recursos de salud mental, culturales, deportivos, empleo, etc.).</p> <p>Número de reuniones: ____ / último semestre</p>
Organos de participación:	<p>Número de reuniones: ____ / últimos 3 meses Número de reuniones: ____ / último semestre Fecha: ____ / mes _____ Acuerdos:</p> <p>____ / mes _____ Acuerdos:</p> <p>____ / mes _____ Acuerdos:</p>

## 6. ACTIVIDADES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

(Art. 41 Resolución de convocatoria)

Desde el primer momento, el art. 65.3 y 4 de la Ley de servicios sociales (reproducida en el decreto del Consell y la resolución de convocatoria) establece que:

*3. No podrá percibirse de las personas usuarias de los servicios ninguna cantidad por los servicios concertados al margen de las tasas establecidas.*

*4. La percepción de los usuarios de cualesquiera retribuciones por la prestación de servicios complementarios y su importe, deberá ser previamente autorizada por la Administración concertante.*

La Disposición Adicional Séptima del Decreto de acción concertada regula las actividades complementarias a servicios sociales concertados, disponiendo:

*1. Las actividades complementarias o de servicios no incluidos como prestaciones en los servicios concertados serán voluntarias, no tendrán carácter discriminatorio, no podrán realizarse en ningún caso en merma de las prestaciones y servicios concertados y carecerán de carácter lucrativo, para su autorización por la administración concertante.*

*2. La autorización de percepción de cuantías determinadas por parte de las personas usuarias del servicio en concepto de retribución por las referidas actividades, en el supuesto de actividades programadas trimestral o semestralmente, se realizará previa propuesta y conocimiento del órgano de participación del centro.*

Lo dispuesto en el Decreto ha sido desarrollada en el art. 41 de la Resolución de convocatoria, que establece:

1. Los centros concertados gozan de autonomía para establecer actividades y servicios complementarios a los servicios y prestaciones establecidos como obligatorias en la normativa vigente, según la tipología del centro.

2. Las actividades y servicios a que se refiere la Disposición Adicional Séptima del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, podrán establecerse sin menoscabo del horario lectivo de atención social a las personas usuarias arriba indicado.

3. La participación de los usuarios en dichas actividades y servicios complementarios será voluntaria y, por tanto, no implicará discriminación alguna para aquellos que no deseen participar en las mismas.

4. **Al inicio** de cada ejercicio deberá facilitarse a las personas usuarias y a sus familiares la información detallada sobre el programa de actividades complementarias establecidas para dicho período, en la que se hará constar expresamente el carácter voluntario y no lucrativo de las mismas, el importe de gastos que conlleva cada una de estas actividades y las cantidades aprobadas por el órgano de participación del centro para los participantes, en caso de que conlleven gastos que sean sufragables por los interesados.

Asimismo, claramente se delimita y se establece:

5. Una vez aprobado el programa por el **órgano de participación** del centro, este será puesto en conocimiento de la Dirección Territorial de la Conselleria, para su autorización por la Administración concertante.

De todo ello, se deduce las siguientes consecuencias:

I.- Las entidades titulares de centros y servicios concertados han de prestar estos de forma gratuita a las personas usuarias, sin que pueda exigir ninguna cantidad por ellos, ya que todos los costes directos e indirectos del servicio concertado se encuentran financiados por la Administración.

II.- Se consideran como “actividades complementarias o de servicios no incluidos como prestaciones en los servicios concertados”, todas aquellas no recogidas para cada tipo de centros, en los arts. 33.1, 34.1, 35.1, 36.1, 37.1, 38.1, 39.1 y 40.1 de la resolución de convocatoria, que se puedan establecer, dentro del horario lectivo y de funcionamiento del centro.

III.- Unicamente se han de conocer y autorizar, en su caso, por la Administración aquellas actividades o servicios suplementarios, para los que se exige una cantidad contribución económica, que, en todo caso, habrán de ser de participación voluntaria para los usuarios/as.

A) No tiene que comunicar nada a la Administración concertante (Dirección Territorial de la Conselleria) un centro que debe prestar actividades de socialización, ocio y tiempo libre (dentro de sus prestaciones y servicios obligatorios), que programa actividades, como puedan ser salidas, paseos o visitas (que no supongan una carga económica ni se exija cantidad alguna a los usuarios).

B) Se ha de comunicar a la Administración concertante (Dirección Territorial de la Conselleria) actividades, como puedan ser deporte (ej. natación) en unas instalaciones públicas (municipales) o privadas, que conlleven un precio público o privado a abonar por los usuarios, y que se desarrollan dentro del horario lectivo en que se prestan servicios concertados.

Se ha de comunicar (el horario y el precio estipulado a las personas usuarias) a la Administración, que solo podrá **autorizar** la actividad, siempre que se prevea:

- a) que la participación para los usuarios/as es voluntaria; y, por tanto,
- b) para los que no se apunten a esta actividad, que se desarrolla fuera del centro, se ha de prever una programación alternativa, destinando el personal necesario en dicha franja horaria.

IV.- Las entidades titulares de centros y servicios concertados que establezcan actividades **fuera** del horario y/o en **fechas distintas** a días lectivos, son **libres** de establecerlas, sin que tengan que dar conocimiento alguno a la Administración.

## PROCEDIMIENTO

1. Las entidades han de presentar en la Dirección Territorial de la Conselleria, por medio de comunicación telemática:

- Programa de actividades o servicios complementarios, con indicación de:
  - lugar a desarrollar
  - fecha/s previstas
  - precio establecido a las personas usuarias
  - actividad alternativa establecida para las personas usuarias que no deseen participar.
- Acuerdo del órgano de participación aprobando estas condiciones.

2. Para su autorización, la Dirección Territorial ha de supervisar:

- a) Que el programa de actividades o servicios complementarios contiene, de modo detallado, los apartados indicados en el punto 1.
- b) Que cuenta con la aprobación del órgano de participación del centro.

3. En caso de que no figuren alguno de dichos extremos, la Dirección Territorial lo requerirá a la entidad o dirección del centro, de acuerdo con el MODELO 15 (Oficio de requerimiento de subsanación), que se transmitirá por medio de comunicación telemática.

4. La actividad o servicio complementario se entenderá **autorizada** por la Administración, por **silencio administrativo** positivo si en el plazo de diez días, la Dirección Territorial no comunica a la entidad la necesidad de subsanación.

5. En todo caso, la autorización se entenderá concedida, sin perjuicio de terceros, siempre y cuando:

- se presente la documentación (que se detalla en el punto 1) completa y

- la solicitud cumpla los requisitos que establece la Disposición Adicional Séptima del Decreto del Consell, para entender concedida la autorización por la Administración concertante, esto es:

- que las actividades complementarias o de servicios no incluidos como prestaciones en los servicios concertados sean voluntarias,
- no tengan carácter discriminatorio y no se realicen en ningún caso en merma de las prestaciones y servicios concertados, y
- carezcan de carácter lucrativo (de forma que con la retribución económica exigida a las personas usuarias se cubran los costes sin que la Entidad obtenga ninguna ganancia ni beneficios por ello).

Modelo autorización actividad complementaria. MODELO 16.

MODELO 15  
REQUERIMIENTO DE SUBSANACIÓN DE SOLICITUD DE  
AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Sr. Director/a  
Centro  
Localidad

Asunto: solicitud de autorización de actividades y servicios complementarios

A la vista de su solicitud de autorización de actividades y servicios complementarios, le informamos que esta no cumple con la documentación exigida para obtener su autorización, dado que falta la siguiente documentación:

- No ha presentado el Programa de actividades o servicios complementarios
- El Programa de actividades o servicios complementarios, no indica:
  - lugar o instalaciones donde se vaya a desarrollar
  - fecha o fechas previstas
  - precio establecido a los usuarios/as
  - actividad alternativa establecida para las personas usuarias que no deseen participar.
- No consta la existencia o fecha del Acuerdo del órgano de participación aprobando estas condiciones.

Por todo lo cual, de conformidad con el artículo 22.1. a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se le requiere para que proceda, en el plazo de 10 días, a la subsanación de las deficiencias indicadas y la aportación, en su caso, de los documentos referidos.

Le significo que, de acuerdo con el art. 65.3 y 4 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el sistema de servicios sociales (en redacción por Ley de Medidas, DOGV núm. 7948, de 31.12.2016):

3. No podrá percibirse de las personas usuarias de los servicios ninguna cantidad por los servicios concertados al margen de las tasas establecidas (por la Administración).
4. La percepción de los usuarios de cualesquiera retribuciones por la prestación de servicios complementarios y su importe, deberá ser previamente autorizada por la Administración concertante.

Así, conforme a lo previsto en la Ley 39/2015, el presente requerimiento de subsanación suspende el plazo para resolver su solicitud y que, por tanto, se pueda entender concedida la autorización, hasta que presente la documentación requerida.

Alicante/ Castellón / Valencia .....

Por la Dirección Territorial  
(El/La Jefe/a de Servicio)

MODELO 16  
AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Sr. Director/a  
Centro  
Localidad

Asunto: solicitud de autorización de actividades y servicios complementarios

A la vista de su solicitud de autorización de actividades y servicios complementarios, que cumple con la documentación exigida.

Considerando que la retribución por parte de las personas usuarias no tiene carácter lucrativo y que, en todo caso, consta que ha sido aprobada por acuerdo del órgano de participación del centro; y que se ha previsto una actividad alternativa para las personas usuarias que no deseen participar, que se desarrollará dentro del centro concertado con personal destinado para ello.

Con arreglo a lo dispuesto en la Disposición Adicional Séptima del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, de acción concertada, no existe inconveniente legal ni reglamentario alguno para la autorización de la/s actividad/es y servicio/s complementario/s que figuran en su programa.

Lo que le traslado para su conocimiento y efectos oportunos.

En Alicante /Castellón/ Valencia, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.  
Por la Dirección Territorial,  
El/la Jefe de Servicio

## 7. ORGANOS DE PARTICIPACIÓN

(Art. 43 Resolución de convocatoria)

Uno de los principios generales de la acción concertada es el de “la participación activa y efectiva de las personas que utilizan los servicios, por sí o a través de sus representantes legales, junto con los y las profesionales y la estructura de dirección, desde la planificación de las actividades hasta la evaluación de la atención prestada” (art. 4.1.h) Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social).

Por ello, el art. 43 de la Resolución de convocatoria establece con carácter general:

1. Con arreglo al art. 5.n) de la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana, que exige en los centros sostenidos con fondos públicos la existencia de una junta democrática con la participación de su dirección, profesionales y personas usuarias; así como lo dispuesto en el art. 59.c) de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, a fin de que en el funcionamiento del centro se garantice la participación de los usuarios/as y/o familiares o tutores, según las características de la discapacidad o diversidad funcional, la organización de los centros será de carácter democrático.
2. El órgano u órganos de participación de los centros concertados estará formado y constituido por:
  - a) representantes de la entidad titular del centro o servicio.
  - b) representantes de los y las profesionales y personal de atención directa.
  - c) representantes de las personas usuarias.
  - d) representantes de padres y familiares que tengan encomendadas funciones tutelares.
3. La representación de estos en dicho órgano u órganos será equilibrada y su selección se llevará a cabo mediante un procedimiento democrático entre miembros de cada uno de los colectivos o sectores representados.

### Orientaciones

No se ha considerado oportuno que figure en la Resolución de convocatoria una mayor previsión o detalle, dado que el establecimiento de cualquier regulación ha de tener un carácter normativo, con rango al menos reglamentario.

No obstante, se ofrece el desarrollo de estructura básica de participación de los centros concertados, que tiene un carácter orientativo, para que pueda ser utilizado por las entidades en sus diferentes tipos de centros y servicios:

1. La organización de los centros será de carácter democrático. A tal fin se establecen como órganos de participación: el Consejo de Centro y la Asamblea de usuarias y usuarios.
2. El Consejo de Centro estará compuesto por:
  - a) La directora o director del centro, que ostentará la presidencia.
  - b) Dos socios de la entidad titular del centro, designados por la junta rectora de la entidad.
  - c) Dos representantes de los trabajadores y profesionales del centro, elegidos por los mismos.
  - d) Dos representantes de las personas usuarias, elegidos por la Asamblea de usuarias y usuarios.

En caso de centros con personas usuarias que tienen su capacidad modificada judicialmente, se entiende que la participación e integración en el Consejo será por personas con capacidad jurídica, actuando, en su caso, en su nombre, el tutor o representante legal como representantes de las personas usuarias.

Todos los miembros del Consejo de Centro tendrán voz y voto, designando en su primera reunión un Secretario, entre los miembros.

Los cargos tendrán una duración mínima de 1 año y máxima de dos años, debiéndose proceder oportunamente a su renovación.

2.1 El Consejo de Centro se reunirá de forma ordinaria una vez al trimestre.

En sesiones extraordinarias podrá reunirse tantas veces como sea convocado por su presidencia, estando esta obligada a convocar si lo solicitan al menos tres miembros del Consejo. La convocatoria deberá realizarse con orden del día, que fije los asuntos a tratar, y con una antelación mínima de 48 horas. Se levantará acta de los asuntos tratados y de los acuerdos adoptados.

2.2 El Consejo de Centro tendrá como funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de las normas establecidas referente a la atención de las personas con diversidad funcional.
- b) Impulsar y ejecutar las medidas de carácter organizativo y de gestión, que no estén dentro del ámbito competencial de la dirección y equipo profesional del centro.
- c) Llevar a cabo y ejecutar las medidas y acuerdos adoptados por la Asamblea de usuarias y usuarios.
- d) Aprobar la cuenta anual de gastos e ingresos del centro, con anterioridad a su remisión a la Administración.
- e) Cualquier otra que se establezca con el fin de mejorar la gestión y coordinación del centro con otros recursos, programas y servicios.

3. La Asamblea de usuarias y usuarios se reunirá de forma ordinaria una vez al semestre y en ella participarán:

- a) Una persona usuaria designada por la propia Asamblea, que ostentará la presidencia.
- b) Una persona designada por la junta rectora de la entidad titular del centro, que ostentará la vicepresidencia.
- c) Todas las usuarias y usuarios del centro.
- d) La directora o director del centro, que tendrá las funciones de secretario.

La convocatoria deberá realizarse con orden del día, que fije los asuntos a tratar, y con una antelación mínima de una semana. Se levantará acta de los asuntos tratados y acuerdos adoptados.

3.1 La Asamblea de usuarias y usuarios tendrá como funciones:

- a) Potenciar la participación social y promover las medidas necesarias para la integración e inclusión social de las personas con diversidad funcional.
- b) Conocer las decisiones y acuerdos que se hayan adoptado por el Consejo del Centro, desde la última reunión de la Asamblea.
- c) Conocer los procesos de evaluación interna y externa del centro, así como solicitar cualquier tipo de información, que no tenga carácter confidencial, sobre el funcionamiento del mismo.
- d) Conocer y aprobar el calendario y el programa de actividades complementarias a realizar trimestral o semestralmente.
- e) Formular propuestas en materia de mejora de la organización, gestión y convivencia.
- f) Proponer cualquier otro asunto de relevancia o interés general para el bienestar y la mejora de los procesos de atención a las personas usuarias, que se suscite por parte

de la dirección, de la entidad titular o de un tercio de las personas usuarias o sus representantes legales.

4. Las entidades titulares de centros concertados y/o centros con plazas concertadas financiadas con fondos públicos deberán adaptar, en todo caso, sus reglamentos de régimen interior en materia de órganos de participación a este esquema organizativo y funcional; rigiendo estas normas específicas desde el momento de formalización del concierto social.

5. Aunque no figuren expresamente en sus reglamentaciones internas, se entenderá que las personas usuarias y, en su caso, los padres o tutores tienen como derechos reconocidos legalmente:

- a) A ser informados, participar y ser oídos, por sí o a través de sus representantes legales o de hecho, en las actividades y en las decisiones que afecten a la atención que reciben; y, en especial los servicios que se prestan en el centro.
- b) A formular reclamaciones y quejas sobre la asistencia que reciben.
- c) A formar parte e intervenir en los órganos de participación del centro.

6. Asimismo se entenderá derogada cualquier disposición referente a admisión de personas usuarias, que figuren en el reglamento de régimen interior del centro, al quedar sometido a la normativa vigente en materia de conciertos sociales, bajo el control y financiación de la Administración concertante.

7. La función de los órganos de participación se llevará cabo sin menoscabo de la que compete a la Dirección del centro.

Este se podrá valer de un Equipo del Centro, en el que figure la totalidad del equipo profesional, que será el responsable del cumplimiento de la programación de actividades del centro y de los programas individualizados de atención, habilitación y/o rehabilitación de los usuarios.

Modelos:

Asimismo, se han elaborado dos modelos de actas de reunión (de carácter orientativo)

- MODELO 17 de Acta de reunión del Consejo del Centro
- MODELO 18 de Acta de reunión del Equipo del Centro

El MODELO 19 de Resumen de económico del ejercicio (Cuenta Anual) para ser sometida a la aprobación del Consejo del Centro tendrá carácter preceptivo, debiendo seguirse obligatoriamente, tal como se señala en el correspondiente apartado.

MODELO 17  
ACTA DE REUNIÓN DEL CONSEJO DEL CENTRO

Fecha:

Lugar:

1. ASISTENTES

NOMBRE Y APELLIDOS	
	Presidente/a
	Vocal de la entidad titular
	Vocal de la entidad titular
	Vocal de los trabajadores
	Vocal de los trabajadores
	Vocal de los usuarios/as
	Vocal de los usuarios/as o familiares
Actúa como Secretario/a:	

2. ORDEN DEL DÍA (Asuntos a tratar):

3. DESARROLLO DE LOS TEMAS (Intervenciones):

4. ACUERDOS

Tema	Acuerdos	Responsable/s

5. ASUNTOS PENDIENTES

Fecha próxima reunión:

Fdo:

El/La Presidente-Director/a del Centro,

El/La Vocal-Secretario/a del Consejo,

**MODELO 18**  
**ACTA DE REUNIÓN DEL EQUIPO DEL CENTRO**

Fecha:

Lugar:

**1. ASISTENTES**

NOMBRE Y APELLIDOS	Presente	Ausencia

**2. ORDEN DEL DÍA (Asuntos a tratar):**

**3. DESARROLLO DE LOS TEMAS (Intervenciones):**

**4. ACUERDOS**

Tema	Acuerdos	Responsable/s

**5. ASUNTOS PENDIENTES**

Fecha próxima reunión:

Fdo:

El/La Director/a del Centro,

Por el resto de miembros del Equipo Profesional,

## **8. APROBACIÓN DE LA CUENTA ANUAL DE INGRESOS Y GASTOS POR EL CONSEJO DEL CENTRO Y OBLIGACIÓN DE REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN**

(Art. 26 Resolución de la convocatoria)

El art. 26 de la Resolución de la convocatoria recoge la obligación, al final del ejercicio, de un acto especial de control del gasto por parte del órgano de participación del centro, como primer fiscalizador de la propia entidad, de forma que las personas usuarias y, por extensión, sus familiares tengan pleno conocimiento y puedan realizar, en su caso, las observaciones oportunas.

A estos efectos, el órgano de participación se considera que será el Consejo del Centro.

Al respecto se establecen y regulan la adopción:

2. La entidad titular del centro deberá presentar, antes del 15 de enero del ejercicio siguiente, al órgano de participación del centro la cuenta anual, en la que aparecerán reflejados todos los ingresos (abono de mensualidades por la Administración) y gastos incluidos en su cuenta de explotación, que deberá estar detallada e identificada por: gastos de personal, gastos generales (suministros, tributos, contratos de mantenimiento, servicio de comedor, transporte, trabajos y servicios exteriores) y otros gastos (gastos diversos: alquiler u otros).

3. Asimismo, una vez aprobado por el órgano de participación del centro, el resumen económico del ejercicio, la entidad deberá remitir por vía telemática, antes del 31 de enero del ejercicio siguiente, a la Dirección Territorial y a la Dirección General de Diversidad Funcional una memoria justificativa de las actuaciones y el cumplimiento de las condiciones que se establecen en el concierto social.

4. En la memoria se hará constar, como contenido mínimo, los siguientes extremos:

- Entidad, denominación del servicio y número de plazas concertadas.
- Resultados obtenidos: número de personas atendidas y características de las personas usuarias.
- Objetivos y actividades realizadas.
- Evaluación de los servicios prestados.
- Ficha resumen de actividad. MODELO 14.
- Resumen económico del ejercicio.
- Conclusiones respecto de los objetivos, evaluación y resultado económico.

Se facilita el modelo de Ficha Resumen económico (cuenta anual de ingresos y gastos) de centros concertados, que deben seguir todas las entidades de iniciativa social para los centros de su titularidad. MODELO 19.

MODELO 19  
FICHA RESUMEN ECONÓMICO (CUENTA ANUAL DE INGRESOS Y GASTOS)  
DE CENTROS CONCERTADOS

<b>CENTRO</b> _____	(denominación)
<b>ENTIDAD</b> _____	(denominación)
<b>1. GASTOS DE PERSONAL</b>	
	Presupuesto 20__
	Ejecutado 20 __
Sueldos y salarios del personal	
Cotizaciones a Seguridad Social	
<b>TOTAL:</b>	
<b>2. GASTOS GENERALES</b>	

	Presupuesto 20__	Ejecutado 20 __
<b>2.1. Suministros</b>		
Alimentación		
Productos de limpieza y aseso		
Compra de enseres y utensilios		
Material de oficina		
Material didáctico y de actividad ocupacional		
Agua		
Gas		
Electricidad		
Otros (especificar)		
<b>2.2. Tributos</b>		
Impuestos (I.B.I.)		
Impuestos (I.A.E.)		
Tasas y otros tributos		
<b>2.3. Contratos de mantenimiento, trabajos y servicios exteriores</b>		
Administración, asesoría y gestoría		
Servicio de limpieza		
Servicio de cocina		
Servicio de transporte		
Comunicaciones (teléfono)		
Mantenimiento de extintores		
Mantenimiento de calefacción		
Mantenimiento de ascensores		
Primas de seguros		
Obras de conservación y reparación menor		

Otros servicios contratados (especificar)		
3. OTROS GASTOS (Gastos diversos)		

	Presupuesto 20__	Ejecutado 20 __
Alquiler		
Gastos diversos (especificar)		
TOTAL:		

TOTAL GASTOS DE BIENES CORRIENTES Y FUNCIONAMIENTO		
--	--	--

TOTAL INGRESOS IMPORTE MENSUALIDADES CONCIERTO SOCIAL		
---	--	--

CUENTA DE RESULTADOS: SALDO ANUAL : ..... €

Cuenta anual de 20... , aprobada por el órgano de participación del centro en fecha ...-...-20.....

DECLARO bajo mi responsabilidad que son ciertos los datos arriba consignados y que, en cuanto a los gastos ejecutados, se corresponden con la totalidad de nóminas, cotizaciones sociales, facturas y otros justificantes de gastos correspondientes al centro en el ejercicio 20....

Asimismo, la obligación de conservar todas las facturas y justificantes de gastos (originales), por un período de cuatro años.

Lugar, fecha y firma.

Presidente/a de la entidad.

Presidente/a del órgano de participación.  
(Director/a del centro)