

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

- 838** *Orden DCA/5/2026, de 2 de enero, por la que se regulan los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los centros, servicios y entidades privadas que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de Ceuta y de Melilla.*

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece que los centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, han de contar con la debida acreditación administrativa para atender a personas en situación de dependencia. En los artículos 16 y 34.2 se determina que los criterios comunes para la acreditación de los centros, servicios y entidades privadas se establecerán por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante Consejo Territorial).

El entonces Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en fecha 27 de noviembre de 2008, aprobó el Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, publicado por Resolución de la entonces Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad de 2 de diciembre de 2008.

En concordancia con los criterios acordados por el Consejo Territorial, se aprobó la Orden SAS/2287/2010, de 19 de agosto, por la que se regulan los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de Ceuta y de Melilla.

Esta Orden fue modificada por la Orden SCB/429/2019, de 1 de abril, con la finalidad de adaptarla a las sucesivas modificaciones del precitado Acuerdo introducidas por el Consejo Territorial en sus Acuerdos de fechas 7 de octubre de 2015 y 19 de octubre de 2017, en relación con las cualificaciones profesionales de las personas trabajadoras del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como con la posibilidad de las habilitaciones provisionales y excepcionales de dicho personal.

Posteriormente, con fecha 15 de enero de 2021, el pleno del Consejo Territorial aprobó el denominado «Plan de choque», que entre sus doce puntos para la mejora del Sistema, incluía la necesidad de abordar las modificaciones del Acuerdo de acreditación de centros y servicios del SAAD de 2008 que fuesen necesarias para reforzar la calidad de los servicios.

Así, con fecha 26 de julio de 2021, el pleno del Consejo Territorial aprobó el Acuerdo de bases y hoja de ruta para la modificación de los criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

A tal fin, el Consejo Territorial, en su reunión extraordinaria de 28 de junio de 2022, aprobó el Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), publicado por Resolución de 28 de julio de 2022 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales.

Expuesto lo anterior, se hace necesario aprobar una nueva orden que dé cumplimiento a lo previsto en el Acuerdo de 28 de junio de 2022.

Esta orden atiende a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

Administraciones Públicas. Así, la norma es respetuosa con los principios de necesidad y eficacia, ya que responde a la consecución de un interés público, como es garantizar la calidad en los centros, servicios y entidades privadas que actúen en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Asimismo, responde al principio de proporcionalidad, ya que contiene la regulación imprescindible para atender a su finalidad. Igualmente, cumple con el principio de seguridad jurídica al quedar engarzada con el ordenamiento jurídico, ya que se encuadra dentro de la Red de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que se regulan en el artículo 16 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Asimismo, la norma es coherente con el principio de eficiencia, ya que evita cargas administrativas innecesarias. Por último, cumple con el principio de transparencia, en tanto que, en su proceso de tramitación, ha sido sometida a los trámites de consulta pública previa, de información pública y además se ha formulado consulta directa a las entidades representativas de los sectores potencialmente afectados, en concreto al Consejo Estatal de las Personas Mayores y al Consejo Nacional de la Discapacidad. Asimismo, en la elaboración de esta disposición se ha consultado a las ciudades de Ceuta y de Melilla.

En la tramitación de esta orden se han recabado los informes del Servicio Jurídico Delegado Central y de la Intervención General de la Seguridad Social.

En el ámbito territorial de las ciudades de Ceuta y de Melilla, corresponde al Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través de sus Direcciones Territoriales, desarrollar el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 1226/2005, de 13 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

En su virtud, con la aprobación previa del ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

1. Esta orden tiene por objeto regular los requisitos y estándares de calidad que deberán reunir los servicios de promoción de la autonomía personal y de atención a personas en situación de dependencia, así como el procedimiento para obtener la correspondiente acreditación, de acuerdo con lo establecido en los artículos 14.2 y 3, y 16.1 y 3 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

2. Los servicios a los que se refiere la acreditación regulada en esta orden son los que se detallan en el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, así como al de asistencia personal previsto en el artículo 19.

Artículo 2. *Requisito de acreditación.*

1. La acreditación de los centros, servicios y entidades privadas será requisito imprescindible para realizar el concierto y formar parte así de la red de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante SAAD).

2. Los centros, servicios y entidades privadas no concertadas, si desean atender a personas en situación de dependencia que vayan a percibir la prestación económica vinculada a la adquisición del servicio, precisarán de la acreditación administrativa correspondiente.

3. Las entidades privadas que presten diversos servicios de atención a personas en situación de dependencia podrán obtener la acreditación respecto de la totalidad de los mismos o sólo respecto de alguno de ellos, circunstancia que deberá constar expresamente en la resolución que se dicte al efecto.

4. No obstante, los centros y servicios públicos, aunque no estén sujetos al régimen de acreditación, habrán de cumplir, al menos, los mismos requisitos y estándares de calidad exigidos a los centros y servicios privados.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de esta orden se circumscribe a las ciudades de Ceuta y de Melilla.

Cuando un servicio o entidad ya esté acreditado por una comunidad autónoma o por el Imserso, si se solicitara nueva acreditación se tendrán en cuenta las condiciones y los requisitos de la previa acreditación.

Artículo 4. Definiciones y principios rectores.

A los efectos de esta orden, se tendrán en cuenta las definiciones y principios rectores establecidos en el Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) de 28 de junio de 2022, publicado por Resolución de 28 de julio de 2022 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales.

Artículo 5. Requisitos de calidad.

Se establecen los requisitos y estándares de calidad exigibles a los centros, servicios y entidades privadas en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, que se recogen en los anexos a esta orden:

- a) Anexo I: Requisitos de calidad comunes a todos los centros, servicios y entidades privadas.
- b) Anexo II: Requisitos de calidad específicos de los centros residenciales.
- c) Anexo III: Requisitos de calidad específicos de los centros de día y de noche.
- d) Anexo IV: Requisitos de calidad específicos del servicio de ayuda a domicilio.
- e) Anexo V: Requisitos de calidad específicos del servicio de teleasistencia.
- f) Anexo VI: Requisitos de calidad específicos del servicio de asistencia personal.

Artículo 6. Recursos humanos y calidad en el empleo.

1. Para que puedan resultar acreditados los centros o servicios de las entidades privadas que actúen en el ámbito de la autonomía personal y de la atención a las situaciones de dependencia, dichas entidades deberán justificar documentalmente, con carácter previo, el cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social: que cuando empleen un número de trabajadores de 50 o más trabajadores, vendrán obligadas a emplear un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2 por 100 de la plantilla, o bien dar cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad y demás normativa de aplicación.

2. Cualificación profesional, habilitación y competencias del personal de atención directa de primer nivel (Ad1N).

Este personal se considera como un personal de apoyo directo a las personas en situación de dependencia, esencial para prestar apoyos a su autonomía, su participación y para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

a) Cualificación y acreditación de competencias.

Se requerirá que el personal de este segmento de atención directa de primer nivel (Ad1N) posea la cualificación profesional que acredite sus competencias y tal efecto, se considerarán los siguientes títulos y certificados:

1.º Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, por el que se establece el título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería y las correspondientes enseñanzas mínimas o cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.

2.º El Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, regulado por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas o cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.

3.º El Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, regulado por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad o, en su caso, cualquier otro certificado que se publique con los mismos efectos profesionales.

Excepcionalmente, también será válido este certificado para el desempeño profesional en la atención del servicio de ayuda a domicilio.

4.º El Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio, regulado por el precitado Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto o, en su caso, cualquier otro certificado que se publique con los mismos efectos profesionales.

Excepcionalmente, este certificado será válido también para el desempeño profesional en la atención residencial.

Servirá así mismo como acreditación de cualificación, las habilitaciones excepcionales en cualquiera de las categorías profesionales, acreditadas mediante certificaciones individuales expedidas por la Administración competente.

Los requisitos relativos a las acreditaciones profesionales anteriormente reseñados serán exigibles, cuando finalicen los procedimientos de habilitación excepcional y habilitación provisional que se hubieran iniciado con anterioridad a la publicación del Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) de 28 de junio de 2022 y los establecidos en los puntos 2.º y 3.º siguientes, así como, cuando finalicen los procesos de acreditación de la experiencia laboral, o los programas de formación vinculada a los certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional que se hayan iniciado con anterioridad al 31 de diciembre de 2022.

b) Habilitación excepcional.

Con el fin de facilitar la habilitación excepcional a las personas cuidadoras, gerocultoras, auxiliares de ayuda a domicilio y asistentes personales, que hubieran trabajado hasta el 28 de junio de 2022 y acrediten una experiencia de al menos tres años, con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en los últimos doce años en la categoría profesional correspondiente, o sin alcanzar el mínimo de experiencia exigida, hubieran trabajado y tengan un mínimo de 300 horas de formación relacionada con las competencias profesionales que se quieran acreditar en los últimos doce años, quedarán habilitadas de forma excepcional en la categoría que corresponda, previa presentación de su solicitud donde esté ubicada la empresa donde haya prestado sus últimos servicios la persona solicitante.

El plazo de presentación de solicitudes será de un año a partir del día siguiente al de la publicación de esta orden en el «Boletín Oficial del Estado».

Los certificados acreditativos de esta habilitación excepcional serán expedidos por las Direcciones Territoriales del Instituto de Mayores y Servicios Sociales en las ciudades de Ceuta o de Melilla y tendrán validez en todo el territorio del Estado. El modelo de certificado se recoge en el anexo VII.

c) Habilitación provisional.

Al objeto de garantizar la estabilidad en el empleo, se habilitará provisionalmente a aquellas personas que, sin haber alcanzado los requisitos para la habilitación excepcional, hubieran sido contratadas en el marco de los Acuerdos del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, publicados ante la situación de pandemia derivada del COVID-19, y hubieran iniciado algunos de los procesos de evaluación y acreditación de la experiencia laboral, o la formación vinculada a los correspondientes certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional, iniciados con anterioridad a 31 de diciembre de 2022, y que a la fecha de entrada en vigor de esta orden, no hayan finalizado los procesos citados anteriormente.

El plazo de presentación de solicitudes será de un año a partir del día siguiente al de la publicación de esta orden en el «Boletín Oficial del Estado».

Los certificados acreditativos de esta habilitación provisional serán expedidos por las Direcciones Territoriales del Instituto de Mayores y Servicios Sociales en las ciudades de Ceuta o de Melilla y tendrán validez en todo el territorio nacional. Se adjunta modelo de certificado como anexo VIII a esta orden.

d) Presentación de solicitudes para la habilitación excepcional y provisional.

Los solicitantes de la habilitación excepcional y habilitación provisional presentarán la solicitud en la correspondiente Dirección Territorial del Imserso en las ciudades de Ceuta o de Melilla, donde esté ubicada la empresa donde hayan prestado sus últimos servicios.

Las solicitudes se formalizarán en el modelo que figura en el anexo IX y podrán presentarse en las oficinas de asistencia en materia de registro de la Dirección Territorial del Imserso en la Ciudad de Ceuta (Avda. de África, s/n, 51002 Ceuta) o de la Dirección Territorial del Imserso en la Ciudad de Melilla (c/Querol, 31, 52004 Melilla), ambas del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, así como en los registros electrónicos y oficinas a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las solicitudes podrán presentarse por medios electrónicos a través de la sede electrónica del Imserso. En este caso, las solicitudes estarán disponibles para su cumplimentación en la sede electrónica del Imserso: <https://sede.imserso.gob.es> y en el portal de internet del Imserso: www.imserso.es

Las solicitudes deberán acompañarse de los siguientes documentos:

Copia del documento acreditativo de la identidad de la persona solicitante.

En su caso, copia del documento acreditativo de la identidad de la persona que ostente la representación legal.

De conformidad con el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la Dirección Territorial del Imserso en las ciudades de Ceuta y de Melilla podrá consultar o recabar de forma directa, a través de medios electrónicos, los datos y documentos necesarios para la resolución de la solicitud, salvo que, la persona interesada o quien ostente su representación, se opusieran expresamente a ello. En este caso, deberán aportar, junto a la solicitud, la documentación indicada.

Además, se tendrán que presentar los siguientes documentos, en función de la situación de la persona solicitante:

- Solicitantes como trabajadores por cuenta ajena:

Informe de vida laboral o certificado de la Tesorería General de la Seguridad Social donde consten las empresas, la categoría laboral (grupo de cotización) y el periodo de contratación en el que se haya adquirido la experiencia laboral exigida.

Los certificados de empresa o copias de los contratos laborales en los que consten la duración de los periodos de prestación del contrato, la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en el que se ha desempeñado la categoría profesional que se quiera habilitar.

- Solicitantes como trabajadores autónomos:

Certificado de la Tesorería General de la Seguridad Social donde consten los periodos de alta en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.

Documento en el que se describa la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en el que se ha realizado la misma.

- Solicitantes como voluntarios:

Certificado de la entidad del voluntariado en la que consten las actividades y funciones realizadas y el número total de horas de desempeño.

- Solicitantes con formación relacionada con las competencias profesionales que se quieran acreditar:

Copia de los diplomas o certificados de formación relacionados con la categoría profesional para la que se solicita la habilitación, en los que consten los contenidos y las horas de formación.

En el caso de la habilitación provisional, además deberá presentarse una declaración responsable donde se manifieste por la persona solicitante, estar participando en los procesos de evaluación y acreditación de la experiencia laboral, o estar realizando la formación vinculada a los correspondientes certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional, según el modelo contenido en el anexo X.

Si la solicitud no reuniera los requisitos generales exigidos en el artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o resultara incompleta, se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días hábiles, subsane la falta o acompañe la documentación preceptiva, con indicación de que, si así no lo hiciere, de conformidad con lo establecido en el artículo 68.1 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, se le tendrá por desistido de su petición, previa notificación de la resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de dicha ley.

El órgano competente para resolver el procedimiento es la Dirección Territorial correspondiente del Imserso en la Ciudad de Ceuta o en la Ciudad de Melilla.

Las resoluciones se dictarán y notificarán en el plazo máximo de seis meses, contados de la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Dirección Territorial del Imserso correspondiente, y contra la resolución podrá interponerse recurso de alzada ante la Dirección General del Imserso, en el plazo de 1 mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la resolución.

Transcurrido el plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud, de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sin que ello exima de la obligación legal de resolver.

3. Cualificación profesional, habilitación y competencias del personal de atención directa de primer nivel (Ad2N).

Se requerirá que el personal de atención directa de segundo nivel (Ad2N) posea titulación universitaria de grado o equivalente, o titulación de Formación Profesional de Grado Superior en las ramas sociosanitarias.

4. Formación continua del personal de cuidados.

La entidad prestadora de los servicios, con la participación de la representación legal de los trabajadores, deberá elaborar y desarrollar planes de formación para el conjunto de sus trabajadoras y trabajadores.

La formación impartida deberá estar orientada a cuidados y apoyos respetuosos con los derechos de las personas que los reciben, de forma que mejore las competencias de trabajadores y trabajadoras y la calidad de vida de quienes reciben los cuidados y apoyos. Se deberá priorizar su vinculación para la obtención de los certificados de profesionalidad.

La cualificación profesional del personal de atención directa, tanto de primer como de segundo nivel, se complementará con un plan de formación permanente, así como con la formación que se incorpore en el Plan General de Formación aprobado por el Consejo Territorial para dotar al sector de personal cualificado para adaptarse al nuevo modelo y desempeñar las funciones requeridas.

El personal de nueva incorporación recibirá una formación de acogida para que conozca los aspectos básicos de sus funciones y del contexto laboral, además de cómo comunicarse con cada persona y, en caso necesario, el manejo y mantenimiento de las prótesis, órtesis y productos de apoyo. Esta formación debe formar parte del proceso de conocimiento de las personas a las que va a prestar apoyo y cuidados.

5. Requisitos comunes de contratación.

Respecto de las plantillas en puestos de atención directa y de coordinación de las entidades prestadoras del servicio o de empresas adscritas a la prestación del servicio, se garantizará un 80 % de contratos indefinidos sobre el total de contratación laboral de los centros y servicios del SAAD, salvo causa justificada y acreditada por falta de oferta de personal, conforme a lo dispuesto en la normativa laboral.

6. Encuadramiento en la Seguridad Social del personal del sector de los cuidados.

Las personas que trabajen por cuenta ajena, en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, quedarán encuadradas en el Régimen General de Seguridad Social, sin que quepa utilizar para ello ningún sistema especial, por lo que no podrán encuadrarse en el sistema especial de empleados del hogar.

Artículo 7. Procedimiento para la acreditación.

1. La solicitud de acreditación será formulada por la persona titular o representante del centro, servicio o entidad mediante el modelo que figura como anexo XI de esta orden, y se dirigirá al Director/a Territorial del Imserso en las ciudades de Ceuta o de Melilla, según corresponda. Las solicitudes estarán disponibles para su cumplimentación en la sede electrónica y en el portal de internet del Imserso, en <https://sede.imserso.gob.es> y www.imserso.es, respectivamente.

2. Los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, deberán presentar sus solicitudes a través del registro electrónico accesible en la sede electrónica del Imserso (<https://sede.imserso.gob.es>). Los demás sujetos podrán también presentarlas en el resto de los lugares a que se refiere el artículo 16.4 del citado texto legal.

Serán de uso obligatorio los modelos de solicitud habilitados para este procedimiento, de acuerdo con el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que estarán disponibles en la sede electrónica y en el portal de Internet del Imserso y en las Direcciones Territoriales del Imserso en las ciudades de Ceuta y Melilla.

3. El estado de tramitación de las solicitudes podrá consultarse a través de la sede electrónica del Imserso.

4. La solicitud deberá ir acompañada, como mínimo, de la siguiente documentación:

a) Copia auténtica del documento nacional de identidad o, en el caso de personas extranjeras, documentación de identidad equivalente, de la persona solicitante y, en su caso, del representante.

b) En su caso, documento acreditativo de la representación.

c) Copia auténtica, en su caso, de la autorización administrativa de funcionamiento.

d) Organigrama y plantilla de personal con que cuenta el centro o adscrita al servicio, especificando nombre y apellidos, número de afiliación a la Seguridad Social y categoría profesional, y situación de discapacidad, en su caso.

e) Compromiso de mantener los puestos de trabajo del personal mínimo exigido en función del centro o servicio, durante el periodo de vigencia de la acreditación.

f) La documentación exigida para la acreditación del centro, servicio o entidad privada relacionada en el apartado 2 del anexo I, así como la específica que se determina, para cada tipo de centro o servicio en el apartado 5 de los anexos II, III y V de esta orden.

g) Cuando el objeto de la acreditación sea un centro, deberán acompañar a la solicitud, además de los documentos anteriores, los planos del centro con especificación detallada de las diferentes zonas de las que consta.

En relación con la documentación prevista en las letras a), b) y c), de conformidad con el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la Dirección Territorial del Imserso en las ciudades de Ceuta y de Melilla podrá consultar o recabar de forma directa, a través de medios electrónicos, los datos y documentos necesarios para la resolución de la solicitud, salvo que, la persona interesada o quien ostente su representación, se opusieran expresamente a ello. En este caso, deberán aportar, junto a la solicitud, la documentación indicada.

5. Si la solicitud no reuniera los requisitos generales exigidos en el artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o resultara incompleta, se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días hábiles subsane la falta o陪伴e la documentación preceptiva, con indicación de que, si así no lo hiciere, de conformidad con lo establecido en el artículo 68.1 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, se le tendrá por desistido de su petición, previa notificación de la resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de dicha ley.

6. Con carácter previo a la resolución, las Direcciones Territoriales del Imserso en las ciudades de Ceuta y Melilla realizarán los actos de comprobación en orden a la verificación de los datos y de los requisitos de calidad exigidos en los anexos I, II, III, IV, V y VI de esta orden, según el tipo de servicio de que se trate. Para esta verificación, así como para las visitas, en su caso, a los centros o entidades, las Direcciones Territoriales del Imserso podrán contar con la participación de entidades colaboradoras, mediante acuerdo, convenio o contrato celebrado a tal efecto.

7. El órgano competente para resolver el procedimiento es la Dirección Territorial correspondiente del Imserso en la Ciudad de Ceuta o en la Ciudad de Melilla.

8. Las resoluciones se dictarán y notificarán en el plazo máximo de seis meses, contados de la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Dirección Territorial del Imserso correspondiente, y contra la resolución podrá interponerse recurso de alzada ante la Dirección General del Imserso, en el plazo de 1 mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la resolución.

9. Transcurrido el plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud, de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sin que ello exima de la obligación legal de resolver.

Artículo 8. Vigencia de la acreditación.

1. En las Direcciones Territoriales del Imserso en las ciudades de Ceuta y de Melilla existirá un registro donde se inscribirán los centros, servicios y entidades privadas acreditadas para atender a personas en situación de dependencia.

2. La acreditación se otorgará por un periodo de cinco años y estará condicionada al mantenimiento de las condiciones y requisitos que motivaron su concesión y al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a) Remitir anualmente a la Dirección Territorial del Imserso acreditante una declaración responsable del cumplimiento de todos los condicionantes y requisitos de funcionamiento exigidos para la acreditación.

b) Informar de forma inmediata de las altas y bajas de las personas usuarias en la prestación de los servicios concertados, o, en su caso, las correspondientes a perceptores de la prestación económica vinculada al servicio, remitiendo mensualmente un informe resumen de dichas altas y bajas y de la disponibilidad de plazas resultante.

c) Comunicar en el plazo máximo de diez días hábiles desde que se produzcan las variaciones de las plantillas de personal en sus aspectos cuantitativos y cualitativos, así como, en su caso, a la obligación de reserva legal de empleo de trabajadores con discapacidad, establecidas en esta orden.

d) Someterse a las actuaciones de control y seguimiento de la administración.

Artículo 9. Renovación de la acreditación.

1. La acreditación deberá renovarse cada cinco años, previa solicitud, que se presentará con una antelación mínima de tres meses respecto a la fecha de expiración de la vigencia de aquélla.

2. La solicitud deberá ir acompañada de una declaración responsable de la persona titular o representante del centro, servicio o entidad privada, en la que manifieste que se mantienen las condiciones y requisitos que motivaron la concesión de la acreditación, según el modelo que se adjunta como anexo XII.

3. El órgano competente para resolver el procedimiento es la Dirección Territorial correspondiente del Imserso en la Ciudad de Ceuta o en la Ciudad de Melilla.

4. Las resoluciones se dictarán y notificarán en el plazo máximo de tres meses, contados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la Dirección Territorial correspondiente del Imserso.

5. Contra la resolución dictada por la Dirección Territorial del Imserso en la Ciudad de Ceuta o en la Ciudad de Melilla podrá interponerse recurso de alzada ante la Dirección General del Imserso, en el plazo de 1 mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la resolución.

6. Transcurrido el plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud de renovación de la acreditación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sin que ello exima de la obligación legal de resolver.

7. La renovación tendrá una vigencia de cinco años con los mismos condicionamientos establecidos en el artículo 8.

Artículo 10. Revocación de la acreditación.

1. Las Direcciones Territoriales del Imserso en las ciudades de Ceuta y Melilla podrán dictar resolución revocando la acreditación durante su periodo de vigencia, cuando se produzca modificación o desaparición de las circunstancias o incumplimiento

de las condiciones, requisitos y obligaciones requeridas para la acreditación, previa la tramitación del oportuno procedimiento en el que se realizará el trámite de audiencia.

2. La revocación de la acreditación llevará aparejada la resolución del concurso correspondiente.

Disposición adicional única. *Tratamiento de datos de carácter personal.*

Todos los tratamientos de datos de carácter personal derivados de la aplicación de esta orden ministerial se realizarán con estricta sujeción a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, garantizando el derecho fundamental de los afectados a la protección de sus datos de carácter personal.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio.*

1. Los centros, servicios y entidades privadas que a la entrada en vigor de esta orden tuvieran concedida la acreditación para atender a personas en situación de dependencia dispondrán como fecha límite hasta el 31 de diciembre de 2029 para adecuar su funcionamiento a los requisitos y condiciones exigidos en ella.

A aquellos que hubiesen iniciado el procedimiento de acreditación con anterioridad a la entrada en vigor de la presente orden, les resultará de aplicación lo previsto en la normativa vigente en la fecha de solicitud, si bien deberán adecuar su funcionamiento a los requisitos y condiciones previstos en la presente orden disponiendo como fecha límite hasta el 31 de diciembre de 2029.

En ambos casos deberán cumplir específicamente las reglas relativas al empleo de personas con discapacidad y a las ratios de personal que se detallan en la presente orden.

2. Además, en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la presente orden, tendrán que presentar el plan de transición o adecuación, así como informes anuales que expliquen y acrediten las actuaciones y mejoras realizadas para el acercamiento al nuevo modelo de atención previsto en la presente orden.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente orden.

En particular, queda expresamente derogada la Orden SAS/2287/2010, de 19 de agosto, por la que se regulan los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de Ceuta y de Melilla.

Disposición final primera. *Habilitación.*

Se faculta a la Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales para dictar cuantas resoluciones resulten necesarias para la ejecución y cumplimiento de lo dispuesto en esta orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el 2 de enero de 2026.

Madrid, 2 de enero de 2026.—El Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Pablo Bustinduy Amador.

ANEXO I**Requisitos de calidad comunes a todos los centros, servicios y entidades privadas****1. Accesibilidad**

Los centros, servicios y entidades privadas deberán ajustar su funcionamiento a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y normativa de desarrollo; específicamente los centros habrán de cumplir las condiciones básicas establecidas en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones y en el Real Decreto 674/2023, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, así como con la normativa emitida en esta materia por las ciudades de Ceuta o de Melilla.

2. Documentación e información

Las entidades prestadoras de servicios deberán disponer, como mínimo, de la siguiente documentación e información:

a) Guía de convivencia y funcionamiento que, como mínimo, contendrá los derechos y obligaciones de las personas usuarias y de sus familias. Recogerá la forma de organización y funcionamiento de la prestación del servicio, así como la participación de la persona usuaria y de su familia en el centro o servicio. Una copia de dicha guía, en soporte papel o digital, se entregará, a la persona usuaria y, en su caso, a quien ostente su representación legal y se facilitará su comprensión a través de formatos accesibles y en lenguajes fácilmente comprensibles.

b) Carta de servicios que recoja las prestaciones que ofrece, los compromisos de calidad con las personas en situación de dependencia y, en su caso, sus familiares, y la forma de presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos. Una copia de dicha carta de servicios se entregará a la persona usuaria y, en su caso, a quien ostente su representación, y se facilitará su comprensión a través de formatos accesibles y en lenguajes fácilmente comprensibles.

c) Sistema de registro de personas usuarias, en soporte papel o informático, que incluirá, al menos, nombre y apellidos, fecha de nacimiento, documento nacional de identidad o, en el caso de personas extranjeras, documentación de identidad equivalente, grado de dependencia reconocida, fecha de inicio del servicio que recibe, fecha y motivo de la baja.

d) Guía de elaboración de planes personales de atención y de apoyo, donde se describe cómo se diseñan, planifican y evalúan los planes, así como los roles y funciones que desempeña cada persona en el proceso, incluida la persona usuaria, su familia y personas allegadas, y su coordinación con otros profesionales y ámbitos.

e) Autorizaciones y licencias que procedan según la normativa vigente.

f) Hojas de quejas, sugerencias y agradecimientos a disposición de las personas usuarias.

g) Planes de contingencia ante emergencias.

h) Compromiso de confidencialidad.

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

j) Protocolo de prevención, detección y denuncia de situaciones de malos tratos a las personas usuarias y de establecimiento de medidas de promoción del buen trato.

Este protocolo deberá ser comunicado tanto a las personas usuarias como a sus familias y a las personas profesionales de los cuidados.

Este protocolo deberá estar en formato accesible y en lenguaje fácilmente comprensible para las personas usuarias.

k) Modelo de contrato entre la entidad prestadora del servicio y la persona usuaria.

En todo caso se exigirá garantía de confidencialidad y protección de datos referidos a las personas, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa aplicable vigente en materia de seguridad y protección de datos.

3. Garantía de acceso a los centros y servicios sin discriminación

Para el acceso a los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia no se podrán imponer requisitos discriminatorios por razón de discapacidad o riesgo de adquirirla, enfermedad mental, enfermedad transmisible o alteraciones de comportamiento.

4. Plan de atención

El reconocimiento de la dignidad y la promoción de la autonomía de la persona debe ser el eje vertebrador de la atención y apoyos a todas las personas atendidas en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Los centros de atención residencial y centros de día deben de contar con un plan de atención libre de sujeciones.

ANEXO II

Requisitos de calidad específicos de los centros residenciales

1. Cartera de servicios

Los centros residenciales deberán facilitar, al menos, las siguientes prestaciones:

- a) Alojamiento (sólo centros residenciales y centros de noche).
- b) Ayuda en las actividades de la vida diaria.
- c) Atención y cuidados personales.
- d) Atención sanitaria.
- e) Atención de enfermería.
- f) Administración de fármacos.
- g) Atención social.
- h) Atención psicológica.
- i) Estimulación de capacidades funcionales.
- j) Rehabilitación.
- k) Terapia ocupacional.
- l) Apoyo para la prevención del agravamiento de la dependencia y adquisición o mantenimiento de habilidades de autonomía personal.
- m) Soporte familiar.
- n) Restauración.
- ñ) Atención a la finalización del servicio.
- o) Servicios de mediación comunicativa, interpretación, vidointerpretación y guía-interpretación en lengua de signos, cuando proceda.

2. Ubicación, instalaciones y equipamiento en centros residenciales**a) Emplazamiento o localización.**

Los centros residenciales estarán ubicados en suelo urbano, debiéndose garantizar a las personas usuarias el acceso a espacios próximos comerciales y de servicios favoreciendo su participación.

Cuando un centro esté ubicado en suelo no urbano, se deberá garantizar la comunicación mediante transporte público próximo al inmueble o mediante medios de transporte propios que permitan el acceso de las personas usuarias al entorno vecinal y a la utilización de los servicios generales que pudieran precisar.

Todos los centros deberán cumplir con la normativa vigente en materia de accesibilidad universal.

b) Espacios y equipamiento.**1.º Con carácter general, los centros deberán cumplir los siguientes requisitos:**

Los centros dispondrán, al menos, de un 25 % de las plazas en habitaciones de uso individual. Las habitaciones tendrán acceso a baño adaptado.

La Dirección Territorial competente en el territorio en el que se ubique el centro podrá expedir una autorización para que aquellos centros que así lo soliciten no tengan que cumplir los porcentajes de plazas en habitaciones de uso individual referidas en el párrafo anterior, siempre que su capacidad máxima sea igual o inferior a 35 plazas y que acrediten circunstancias excepcionales de viabilidad económica o arquitectónica.

Las personas residentes gozarán simultáneamente de espacios que preserven debidamente su intimidad y de espacios de convivencia que, al menos en un 80 % de las plazas del centro residencial, deben ser configurados como unidades de convivencia estables, compartidas con otras personas residentes.

En estas unidades convivirá un grupo reducido, que en ningún caso podrá superar las 15 personas residentes, de forma que se pueda garantizar un funcionamiento tipo hogar. Las personas que viven en estas unidades tendrán características personales y necesidades de apoyo diferenciadas.

No obstante, la Dirección Territorial competente en el territorio en el que se ubique el centro podrá expedir, con carácter excepcional, una autorización para que aquellos centros que así lo soliciten y acrediten, técnica y documentalmente, la imposibilidad para realizar una reforma constructiva que permita la organización de los espacios en unidades de convivencia por razones arquitectónicas, no tengan que cumplir este requisito.

Para conceder la referida autorización, será necesario también acreditar previamente la imposibilidad de organizar la totalidad o parte de los espacios del centro en unidades de convivencia con soluciones que no impliquen reforma constructiva significativa.

En cualquier caso, aquellos espacios que no estén organizados en unidades de convivencia deberán garantizar una disposición y organización ambiental que responda a un modelo de hogar.

Además, todos los centros deben funcionar de forma coherente con el modelo de atención centrada en la persona en la totalidad de sus plazas, tanto en aquellas organizadas en unidades de convivencia como en las que no tengan este tipo de organización.

Los turnos de los profesionales de atención directa de primer nivel deberán organizarse minimizando las rotaciones y promoviendo su estabilidad en la misma unidad de convivencia para asegurar su integración progresiva en la actividad de la misma.

Se darán las condiciones para que todas las personas residentes participen en la personalización de los espacios. Entre otras cosas, se invitará a las personas residentes y sus familias a que participen en la personalización de las habitaciones, asesorándolas sobre la conveniencia de hacerlo por la influencia positiva que ello tiene en la calidad de

vida. Se deberá asegurar que los centros acreditados permiten y promueven al máximo la incorporación de mobiliario y enseres personales, respetando la necesaria accesibilidad que favorezca su movilidad, la comprensión del entorno, el acceso a la información y a la comunicación y permita la provisión de apoyos y cuidados. La disposición de los muebles y mesas para comer y estar debe favorecer el bienestar y priorizar la convivencia de las personas residentes.

Los centros facilitarán conexión a Internet de forma gratuita, tanto en espacios comunes como privados, y pondrán a disposición de las personas residentes dispositivos para el acceso a la Red.

2.^º Los centros residenciales de nueva creación deberán cumplir además de los requisitos del punto 1.^º anterior, los siguientes:

No podrán superar las 120 plazas residenciales.

El límite quedará fijado en un máximo de 50 plazas para aquellos centros cuya atención se destine a personas con discapacidad.

Deberán organizar los espacios correspondientes a la totalidad de sus plazas en unidades de convivencia estables que, en ningún caso, podrán superar las 15 personas residentes.

Dispondrán de, al menos, el 65 % de las plazas en habitaciones de uso individual y el resto en habitaciones de uso doble. Las habitaciones tendrán acceso a baño adaptado.

3.^º Los centros residenciales acreditados o en trámite de acreditación que pretendan modificar las condiciones de acreditación o autorización con aumento de su capacidad incrementando su superficie, por medio de nueva construcción o bien por cambio de uso de otro edificio anexo no autorizado, ya sea una o sucesivas veces, deberán respetar, en la zona ampliada, los requisitos espaciales y organización en unidades de convivencia del punto 1.^º anterior y de dotación de las habitaciones de uso individual del punto 2.^º anterior.

Este mismo criterio se aplicará en lo relativo al punto 1.^º anterior, a aquellos centros que lleven a cabo reformas constructivas, respecto a la zona de intervención.

3. Personal en los centros de atención residencial

a) Tipología.

El personal en los centros de atención residencial se subdivide en tres grupos:

1.^º Personal de atención directa de primer nivel (Ad1N) que es el personal técnico cuidador, auxiliar o gerocultor. Preferentemente, estará asignado a una unidad de convivencia de forma estable.

2.^º Personal de atención directa de segundo nivel (Ad2N) que es el personal profesional generalmente de las ramas sanitaria y social que cuenta con titulación universitaria de grado o equivalente, o titulación de formación profesional de grado superior.

3.^º Personal de atención indirecta (AI), que es el resto del personal del centro dedicado a todo tipo de procesos y tareas de soporte necesarios para el correcto funcionamiento del centro. Comprende personal de limpieza, cocina, lavandería, transporte, mantenimiento, etc., así como los servicios administrativos necesarios.

b) Dirección de los centros residenciales.

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

Los puestos de dirección ya ocupados en centros acreditados a la fecha de 28 de junio de 2022, se mantendrán siempre y cuando puedan acreditar titulación universitaria de grado o equivalente y, en ausencia de formación especializada, un mínimo de cinco años de experiencia en el sector de la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia.

c) Personal de atención directa de primer nivel.

La ratio mínima de personal de atención directa de primer nivel en centros residenciales se establece en forma de jornadas completas o personal equivalente, respecto al número de plazas ocupadas.

El cálculo se realizará considerando en el numerador el número de jornadas completas equivalentes según corresponda en función del convenio o normativa laboral que sea de aplicación y en el denominador el número de plazas ocupadas en el centro residencial, que no podrá ser inferior al 80 % de plazas acreditadas.

Las ratios de atención mínimas exigibles en los centros de atención residencial, son las que se reflejan en el siguiente cuadro:

Ratios específicas para la categoría profesional de cuidador/a, gerocultor/a o similar

Categoría profesional de personal cuidador/a, gerocultor/a o similar de atención directa de primer nivel	Ratio exigible a				
	31/12/25	31/12/26	31/12/27	31/12/28	31/12/29
Residencia personas mayores.	0,35	0,37	0,39	0,41	0,43
Residencia personas con discapacidad.	0,45	0,46	0,48	0,49	0,50

La Dirección Territorial competente podrá autorizar excepcionalmente la disminución de estas ratios previa acreditación por parte del centro residencial de que la ocupación del centro se realiza por personas que no están en situación de dependencia y personas en situación de dependencia moderada (Grado I) en más de un 40 % de las plazas.

De autorizarse dicha reducción, la Dirección Territorial competente deberá realizar seguimiento de la ocupación, como mínimo, con frecuencia semestral.

d) Personal de atención directa de segundo nivel.

Este personal se considera como un personal profesional cuya misión primordial se centra en la programación, coordinación, evaluación y seguimiento de todas las actuaciones del resto del personal sobre la atención prestada a las personas residentes. Debe asumir también funciones de coordinación y contacto con el entorno del centro residencial, con otros sistemas y, especialmente, la coordinación en la gestión de casos y seguimiento de pautas con el sistema sanitario público correspondiente al centro residencial.

Cuando un centro de atención residencial supere las 30 plazas acreditadas, deberá contar, al menos, con una persona a media jornada que realice las funciones de coordinación y enlace con el sistema sanitario público y supervisión de las pautas de cuidados, ampliéndose su número por cada 30 personas residentes o fracción.

Para los centros residenciales de personas con discapacidad que no requieran de cuidados sanitarios especializados, este personal no será necesario, ya que la atención sanitaria se realizará en sus centros de salud y hospitales de referencia.

Se establece la siguiente ratio de atención directa conjunta:

Ratio global mínima para el personal de atención directa conjunta

Atención directa conjunta (AD1N + AD2N)	Ratio exigible a				
	31/12/25	31/12/26	31/12/27	31/12/28	31/12/29
Residencia personas mayores.	0,43	0,45	0,47	0,49	0,51
Residencia personas con discapacidad.	0,53	0,54	0,56	0,57	0,58

e) Personal de atención indirecta (AI).

Este personal de atención indirecta (AI) deberá dimensionarse para que las funciones administrativas, auxiliares y hoteleras del centro estén suficientemente cubiertas.

4. *Aseguramiento de la dignidad de trato y del ejercicio de derechos de las personas que reciben apoyos en centros residenciales*

a) Plan personal de atención y apoyos al proyecto de vida.

Cada persona residente tendrá un plan personal de atención y de apoyos en el que se planificarán y se hará seguimiento de los apoyos que recibe para el desarrollo y disfrute de su proyecto y estilo de vida.

Este plan recogerá, entre otras cuestiones, las preferencias y voluntad de la persona respecto a cómo quiere vivir, y que deberán conocer y respetar todas las personas que participen en su sistema de apoyos y cuidados.

La persona residente participará y tendrá un papel central en el diseño, ejecución y seguimiento de su plan, así como otras personas de su elección.

En el caso de que la persona tenga dificultades a nivel cognitivo o de comunicación para la participación y la toma de decisiones, se activarán los recursos y herramientas necesarias para que su voluntad y preferencias sean respetadas, tal y como facilitan las metodologías de planificación centrada en la persona, haciendo partícipes de este proceso a aquellas personas que ostenten su representación legal o a sus familiares o personas allegadas de referencia.

Estos procesos deberán garantizarse en todos los momentos de la vida, especialmente en aquellos más sensibles en la toma de decisiones, como es el final de la vida.

En el diseño de los planes se tendrá en cuenta la historia de vida de la persona como fuente de conocimiento central para el diseño de su sistema de cuidados y apoyos.

Para la configuración de los grupos estables que conforman las unidades de convivencia se considerarán criterios de afinidad y vínculo, evitando criterios de grado de dependencia, patologías o cronicidad.

Las personas residentes tendrán acceso a su plan en un formato accesible que garantice su comprensión y participación.

Se asegurará que toda la documentación relativa a las personas usuarias sea respetuosa con su dignidad.

Se contará con procedimientos de protección de la confidencialidad y protección de datos de las personas.

Estos planes deben incorporar, no sólo una visión centrada en la persona y en sus fortalezas, sino también un enfoque de derechos humanos que sirva de garantía de todos aquellos aspectos que promueven un trato digno y respetuoso en las relaciones de apoyo y cuidado.

También deberán orientarse a potenciar la participación de la persona en su entorno comunitario.

Los planes deben acompañarse de un sistema de seguimiento y evaluación frecuente que evidencie cómo el centro contribuye a la calidad de vida de las personas y a mejorar sus resultados personales o evitar el empeoramiento.

Así mismo, estos planes contribuirán a la planificación y gestión de los cuidados y apoyos de cada persona y a la promoción de una gestión y planificación del recurso centrada en la persona.

Además, se contará con guías de buena práctica para los procesos de acogida y despedida de las personas residentes para garantizar la personalización de la atención, para cuyo proceso de elaboración se podrá contar con la participación de entidades representativas del tercer sector.

b) Relaciones con el ámbito familiar.

Siempre que la persona residente lo considere oportuno se promoverá la participación de las familias en el proceso inicial de adaptación y en los cuidados. Para ello se presentará a las familias o personas allegadas a la persona profesional de referencia y profesionales de contacto y se establecerá un sistema de comunicación e información que garantice el seguimiento continuado durante el periodo de adaptación.

En el caso de personas con grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo o de comunicación para la participación y la toma de decisiones, se hará la mejor interpretación posible de su voluntad y preferencias contando para ello con la participación de aquellas personas que mejor la conocen.

Se implementarán canales de comunicación permanente y accesible con las familias o personas allegadas, que formarán parte de la cartera de servicios del centro, y se celebrarán reuniones periódicas para intercambio de información con el equipo de atención directa y persona profesional de referencia, asegurando que la persona residente está presente siempre que esta lo deseé, salvo cuando, por alguna razón excepcional, no se considere oportuno.

Siempre que la persona residente lo considere adecuado, se invitará a la familia o personas allegadas para que participen en el diseño de su plan personal de atención y de apoyos.

Se informará a la familia o personas allegadas sobre intervenciones específicas o ante dificultades detectadas o conflictos que puedan alterar la convivencia normalizada. Se facilitará que las personas residentes puedan recibir visitas de sus familiares o personas allegadas siempre que lo deseen, sin más límites que los derivados de la convivencia y necesaria organización de cualquier hogar. Estos también podrán visitar otros espacios y del centro, siempre que no dificulten el trabajo que se realiza en ellos o afecten a la intimidad de otras personas residentes.

c) Profesionales de referencia.

Los y las profesionales de referencia son las personas responsables de promover un apoyo personalizado a cada persona usuaria en su día a día. Son quienes coordinan el plan de apoyos personales y se comunican y planifican con el resto de personal que apoya a la persona, así como con su familia, cuando la persona lo elige.

Este profesional será un referente cuando se elabore o se realice el seguimiento y revisión del plan personal de atención y de apoyos de la persona residente, de manera que se tenga en cuenta la visión global de la persona, sus expectativas, preferencias y estilo de vida.

La figura de la persona profesional de referencia deberá estar asociada al personal de atención directa.

En la elección de la persona profesional de referencia deberá participar la persona residente y deberá basarse en sus preferencias, sin perjuicio de que se produzca una asignación provisional, con duración máxima de un mes, cuando la persona usuaria llega al centro.

En cualquier caso, la persona profesional de referencia deberá contar con la aceptación de la persona usuaria.

Las personas de referencia recibirán formación específica de atención centrada en la persona de forma que puedan ejercer adecuadamente su rol.

- d) Voluntades anticipadas, testamento vital o instrucciones previas.

Durante la elaboración del plan personal de atención y de apoyos, se ofrecerá la posibilidad de redactar el documento de instrucciones previas conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, para contribuir a mejorar la atención cuando se acerca el final de la vida, y a que se respeten la voluntad y preferencias de las personas residentes.

Asimismo, se asegurará que dichas voluntades sean accesibles en los formatos necesarios que se precisen.

5. Requisitos documentales mínimos para los centros residenciales

Las entidades prestadoras del servicio de atención residencial, además de la documentación común a todos los servicios, deberán disponer, como mínimo, de un plan de atención libre de sujetaciones.

ANEXO III

Requisitos de calidad específicos de los Centros de Día y de Noche

1. Cartera de servicios

Los Centros deberán facilitar, al menos, las siguientes prestaciones:

- a) Centros de día y de noche.

- 1.^º Alojamiento (sólo centros residenciales y centros de noche).
- 2.^º Ayuda en las actividades de la vida diaria.
- 3.^º Atención y cuidados personales.
- 4.^º Atención sanitaria.
- 5.^º Atención de enfermería.
- 6.^º Administración de fármacos.
- 7.^º Atención social.
- 8.^º Atención psicológica.
- 9.^º Soporte familiar.
- 10.^º Restauración.
- 11.^º Atención a la finalización del servicio.
- 12.^º Apoyo para la prevención del agravamiento de la dependencia y adquisición o mantenimiento de habilidades de autonomía personal.
- 13.^º Transporte accesible (Centros de día y de noche).
- 14.^º Profesionales en mediación comunicativa, interpretación, videointerpretación y guía-interpretación en lengua de signos española, cuando proceda.

- b) Centros de día.

Además de las anteriores prestaciones, deberán facilitar las siguientes:

- 1.^º Estimulación de capacidades funcionales.
- 2.^º Rehabilitación.
- 3.^º Terapia ocupacional.

2. Ubicación, instalaciones y equipamiento en centros de día

a) Emplazamiento.

Los centros de Día estarán ubicados en suelo urbano, debiéndose garantizar a las personas usuarias el acceso a los espacios próximos comerciales y de servicios.

Cuando un centro esté ubicado en un entorno que no cumpla la condición anterior, se deberá garantizar la comunicación mediante transporte público próximo al inmueble o mediante medios de transporte propios que permitan el acceso de las personas usuarias al entorno vecinal y a la utilización de los servicios generales que pudieran precisar.

Todos los centros deberán cumplir con la normativa vigente en materia de accesibilidad universal.

b) Tamaño de los centros.

Los centros de nueva creación no podrán superar las 50 plazas.

El resto de los centros que superen las 50 plazas, deberán presentar y ejecutar un plan de adecuación que garantice la atención personalizada en unidades de estancia diurna independientes.

c) Espacios y equipamiento.

Todos los espacios físicos del centro se adaptarán a las necesidades de las personas usuarias y a las actividades que se vayan a desarrollar, articulándose y estructurándose en una distribución modular, de grupos pequeños, en función del número y preferencias de las personas usuarias. La configuración modular permitirá una estructura flexible y multifuncional que contribuirá a ofrecer una respuesta personalizada.

Los espacios deberán estar diferenciados, evitando espacios masificados para grupos muy grandes.

Cuando el centro de día esté próximo o integrado en un centro residencial se podrán compartir algunos servicios comunes, siempre que se garantice que los espacios residenciales de convivencia son de uso exclusivo por las personas usuarias de ese recurso.

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

3. Personal de los centros de día y noche

a) Tipología.

El personal en los centros de día se subdivide en tres grupos:

1.º Personal de atención directa de primer nivel (Ad1N) que es el personal técnico cuidador, auxiliar o gerocultor.

2.º Personal de atención directa de segundo nivel (Ad2N) que es el personal profesional generalmente de las ramas sanitaria y social que cuenta con titulación universitaria de grado o equivalente, o titulación de formación profesional de grado superior.

3.º Personal de atención indirecta (AI), que es el resto del personal del centro dedicado a todo tipo de procesos y tareas de soporte necesarios para el correcto funcionamiento del centro. Comprende personal de limpieza, cocina, lavandería, transporte, mantenimiento, etc., así como los servicios administrativos necesarios.

b) Dirección de los centros de día.

Las directoras y directores de los centros deberán contar con titulación universitaria de grado o equivalente y haber realizado formación especializada en dependencia,

discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de centros residenciales, u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia.

Los puestos de dirección ya ocupados en centros acreditados, a la fecha de 28 de junio de 2022, se mantendrán siempre y cuando puedan acreditar titulación universitaria de grado o equivalente y, en ausencia de formación especializada, un mínimo de cinco años de experiencia en el sector de la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia.

c) Personal de atención directa de primer nivel.

La ratio mínima de personal de atención directa de primer nivel en centros de día se establece en forma de jornadas completas o personal equivalente, respecto al número de plazas ocupadas.

Se calculará la ratio considerando en el numerador el número de jornadas completas según establezca el convenio o normativa laboral que sea de aplicación y en el denominador el número de plazas ocupadas en el centro de día.

Las ratios de atención mínimas exigibles en los centros de día y de noche, son las que se reflejan en el siguiente cuadro:

Ratios específicas para la categoría profesional de cuidador/a, gerocultor/a o similar de atención directa de primer nivel (1)

Ad1N	Ratio exigible
Personas mayores.	0,15
Personas con discapacidad.	0,20

(1) Estas ratios se calcularán considerando jornadas completas y centros con un horario de apertura de 8 horas al día y 5 días a la semana, debiendo ajustarse proporcionalmente para aperturas de otra duración.

d) Personal de atención directa de segundo nivel.

La misión primordial de este personal se centra en la programación, coordinación, evaluación y seguimiento de todas las actuaciones del resto del personal sobre la atención prestada a las personas usuarias de los centros.

Deberá asumir también funciones de coordinación y contacto con el entorno del centro de día, con otros sistemas y especialmente la coordinación de la atención a las personas, así como, el seguimiento de pautas con el sistema sanitario público correspondiente al centro de día.

Se establece la siguiente ratio de atención directa conjunta:

Ratio global mínima para el personal de atención directa conjunta (2)

Atención directa conjunta (Ad1N+Ad2N)	Ratio exigible
Personas mayores.	0,25
Personas con discapacidad.	0,30

(2) Estas ratios se calcularán considerando jornadas completas y centros con un horario de apertura de 8 horas al día y 5 días a la semana, debiendo ajustarse proporcionalmente para aperturas de otra duración.

No podrán computar para el cálculo de estas ratios el personal de atención indirecta (AI).

e) Personal de atención indirecta (AI).

Este personal de atención indirecta (AI) deberá dimensionarse para que las funciones administrativas, auxiliares y hoteleras del centro estén suficientemente cubiertas.

4. Aseguramiento de la dignidad de trato y del ejercicio de derechos de las personas que reciben apoyos en centros de día y de noche

Los servicios que se ofrecen en el centro de día deberán actuar de forma conjunta y coordinada con otros servicios sociales de carácter comunitario (ayuda domiciliaria, teleasistencia, asistencia personal, etc.), para constituir un entramado que, en estrecha coordinación con otros recursos comunitarios generales, establezcan una auténtica red de continuidad de cuidados centrados en la persona.

a) Horario de atención y apoyos.

Con carácter general, el horario se establecerá los días laborables, entre las ocho y las veinte horas.

La planificación del horario de cada persona responderá a su situación y preferencias, y quedará recogido en su plan personal de atención y de apoyos.

b) Plan personal de atención y de apoyos.

Cada persona residente tendrá un plan personal de atención y de apoyos en el que se planificarán y se hará seguimiento de los apoyos que recibe para el desarrollo y disfrute de su proyecto y estilo de vida.

Este plan recogerá, entre otras cuestiones, las preferencias y voluntad de la persona respecto a cómo quiere vivir, y que deberán conocer y respetar todas las personas que participen en su sistema de apoyos y cuidados.

Cuando la persona sea usuaria de otros servicios, como la ayuda a domicilio, este plan deberá diseñarse, ejecutarse y evaluarse de forma coordinada entre los equipos de los distintos servicios, de forma que la persona tenga un único plan coordinado entre los distintos recursos en los que participa.

En los centros de día y noche estos planes deberán contener actividades que sean no sólo significativas para las personas, sino que además contribuyan a su desarrollo personal, su participación y a mantener y mejorar su autonomía.

La persona usuaria participará y tendrá un papel central en el diseño, ejecución y seguimiento de su plan, así como otras personas de su elección.

En el caso de que la persona tenga dificultades a nivel cognitivo para la participación y la toma de decisiones se activarán los recursos y herramientas necesarias para que su voluntad y preferencias sean tenidas en cuenta, tal y como facilitan las metodologías de planificación centrada en la persona.

Estos procesos se garantizarán en todos los momentos de la vida, especialmente en aquellos más sensibles en la toma de decisiones como es el final de la vida.

En el diseño de los planes se tendrá en cuenta la historia de vida de la persona como fuente de conocimiento central para el diseño de sus sistemas de cuidados y apoyos.

El plan será comunicado a los servicios sociales públicos de referencia, en la forma que estos establezcan, para su anotación en la correspondiente historia social, reflejando en el mismo, otros servicios y apoyos que la persona precisa para mantener su bienestar en su domicilio y en su entorno próximo.

Las personas usuarias tendrán acceso a su plan en un formato accesible que garantice su comprensión y participación en el mismo.

Se asegurará que toda la documentación relativa a las personas usuarias sea respetuosa con su dignidad y promueva una visión positiva de ellas.

Se contará con procedimientos de protección de la confidencialidad y protección de datos de las personas.

Estos planes deben incorporar, no sólo una visión centrada en la persona y en sus fortalezas, sino también un enfoque de derechos humanos que sirva de garantía de todos aquellos aspectos que promueven un trato digno y respetuoso en las relaciones de apoyo y cuidado.

También deberán orientarse a potenciar la participación de la persona en su entorno comunitario.

Los planes deben acompañarse de un sistema de seguimiento y evaluación frecuente que evidencie cómo el centro contribuye a la calidad de vida de las personas y a mejorar sus resultados personales.

Así mismo, estos planes contribuirán a la planificación y gestión de los cuidados y apoyos de cada persona y para promover una gestión y planificación del recurso centrada en la persona.

Además, se contará con protocolos o procedimientos para los procesos de acogida y despedida de las personas usuarias para garantizar la personalización de la atención.

c) Relaciones con el ámbito familiar.

El centro de día contará con un servicio de atención a la familia de la persona usuaria, a la que se ofrecerá el debido apoyo y asesoramiento para que dichas personas puedan seguir viviendo en su medio.

También se les informará y asesorará sobre pautas y orientaciones necesarias para el cuidado y apoyo a su familiar.

Siempre que la persona usuaria lo considere oportuno, se promoverá la participación de las familias en el proceso inicial de adaptación, para ello se presentará a las familias o personas allegadas a la persona profesional de referencia y profesionales de contacto y se establecerá un sistema de comunicación e información accesible que garantice el seguimiento continuado durante el periodo de adaptación.

Se implementarán canales de comunicación permanente y accesible con las familias o personas allegadas, que formarán parte de la cartera de servicios del centro, y se celebrarán reuniones periódicas para intercambio de información con el equipo de atención directa y persona profesional de referencia, asegurando que la persona usuaria está presente siempre que esta lo deseé o que, por alguna razón excepcional, no se considere oportuno.

Siempre que la persona usuaria lo considere oportuno, se invitará a la familia o personas allegadas para que participen en el diseño de su plan personal de atención y de apoyos.

Se informará a la familia o personas allegadas sobre intervenciones específicas o ante dificultades detectadas o conflictos que puedan alterar la convivencia normalizada.

d) Personas profesionales de referencia.

Los y las profesionales de referencia son las personas responsables de promover un apoyo personalizado a cada persona usuaria en su día a día. Son quienes coordinan el plan de apoyos personales de la persona y se comunican y planifican con el resto de personal que apoyan a la persona usuaria, así como con su familia, cuando la persona lo elige.

Este profesional será un referente cuando se elabore o se realice el seguimiento y revisión del plan personal de atención y de apoyos de la persona usuaria, de manera que se tenga en cuenta la visión global de la persona, sus expectativas, preferencias y estilo de vida.

Si bien la figura de la persona profesional de referencia no está ligada a ninguna categoría profesional, deberá estar asociada al personal de atención directa.

En la elección de la persona profesional de referencia deberá participar la persona usuaria y deberá basarse en sus preferencias, sin perjuicio de que se produzca una asignación provisional, con duración máxima de un mes, cuando la persona usuaria llega al centro.

En cualquier caso, la persona profesional de referencia debe contar con la aceptación de la persona usuaria.

Las personas de referencia recibirán formación específica de atención centrada en la persona de forma que puedan ejercer adecuadamente su rol.

5. Requisitos documentales mínimos para los centros de día y de noche

Las entidades prestadoras del servicio, además de la documentación común a todos los servicios, deberán disponer, como mínimo, de un plan de atención libre de sujetaciones.

ANEXO IV

Requisitos de calidad específicos del Servicio de Ayuda a Domicilio

1. Cartera de servicios

a) El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende, al menos, las siguientes actuaciones:

- 1.^º Atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.
- 2.^º Atención de las necesidades domésticas o del hogar.
- 3.^º Apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno.

b) La atención y cuidados personales comprende la siguientes acciones o tareas, entre otras:

- 1.^º Ayuda para levantarse o acostarse.
- 2.^º Aseo e higiene personal.
- 3.^º Ayuda para vestirse.
- 4.^º Ayuda en la alimentación y control de régimen alimentario.
- 5.^º Supervisión de la administración de medicamentos que tenga prescritos la persona usuaria.
- 6.^º Ayuda en la realización de cambios posturales.
- 7.^º Apoyo en la movilidad dentro del domicilio.
- 8.^º Apoyo a personas afectadas de incontinencia.
- 9.^º Orientación espacio temporal.

c) La atención de las necesidades domésticas o del hogar comprende las siguientes acciones o tareas, entre otras:

- 1.^º Limpieza de la vivienda.
- 2.^º Compra de alimentos, ropa y otros productos de uso común con cargo a la persona usuaria.
- 3.^º Preparación de los alimentos en el domicilio o servicio de comida a domicilio.
- 4.^º Lavado, planchado, secado, repaso y ordenación ropa.
- 5.^º Adquisición de medicación recetada por los servicios sanitarios.

d) El apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno comprende las siguientes acciones o tareas, entre otras:

- 1.^º Acompañamiento a la persona usuaria dentro y fuera del domicilio.
- 2.^º Apoyo a la persona usuaria en la realización de gestiones necesarias.
- 3.^º Desarrollo de hábitos de higiene y cuidado personal y de la autoestima de la persona usuaria.
- 4.^º Educación sobre hábitos alimenticios.
- 5.^º Apoyo para la prevención del agravamiento de la dependencia y adquisición o mantenimiento de habilidades de autonomía personal.

- 6.^º Actividades de ocio dentro del domicilio.
- 7.^º Actividades dirigidas a fomentar la participación en la comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.

2. *Lugar de prestación del servicio*

El servicio se prestará en el domicilio de la persona usuaria y en el entorno comunitario próximo.

Las tareas y funciones de cuidado se adaptarán a las características de la vivienda, contribuyendo a que sea un entorno accesible y facilitador de la participación de la persona y del desarrollo de las funciones de cuidado de forma adecuada, tanto para las personas trabajadoras como para la propia persona en situación de dependencia y las personas con las que convive.

3. *Personal en el servicio de ayuda a domicilio*

a) Tipología.

El personal que trabaja en el servicio de ayuda a domicilio se diferencia en los siguientes grupos:

1.^º Personal de atención directa de primer nivel (Ad1N) que es el personal técnico cuidador, auxiliar o gerocultor.

Desarrollan las funciones de atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial, familiar y convivencial y de relaciones con el entorno.

Sus tareas estarán determinadas por lo que se establezca en el Programa Individual de Atención (PIA) y en el plan personal de atención y de apoyos.

Entre sus funciones también estará la coordinación con otras personas que intervienen en el plan de atención de la persona, ya sean familiares, otros y otras profesionales de servicios sociales comunitarios y del sistema público de salud, así como del mismo servicio de atención domiciliaria con los que se coordina.

Así mismo, este personal, junto con la propia persona y siempre de acuerdo con su voluntad y preferencias, propondrá adaptaciones del plan personal de atención y de apoyos en función de cambios situacionales en la vida de la persona, en base a cambios en sus necesidades, demandas, riesgos y oportunidades en cada momento.

2.^º Personal coordinador o de atención directa de segundo nivel (Ad2N).

Es el personal responsable de la gestión y organización del trabajo del personal de atención directa de primer nivel, así como de la orientación, apoyo, asesoramiento y seguimiento de este.

Se coordinará también, para el seguimiento de cada caso, con los servicios sociales comunitarios de referencia para el seguimiento y el aseguramiento de la calidad y evolución de los servicios que se prestan.

El número de personas de atención directa deberá ser suficiente para prestar los apoyos que en su conjunto se establezcan en el plan personal de atención y de apoyos, teniendo en cuenta también las tareas de coordinación.

En cualquier caso, se reservará, al menos, el 5 % de la jornada de cada trabajador o trabajadora de atención directa de primer nivel a las tareas de coordinación.

La actividad del personal de atención directa de primer nivel conlleva la movilidad continua pero desigual entre los domicilios de las personas usuarias del servicio.

Las horas que se dediquen a desplazamientos entre domicilios de personas usuarias realizados consecutivamente tendrán la consideración de trabajo efectivo.

Los tiempos de desplazamiento de las trabajadoras y trabajadores en ningún caso minorarán el tiempo de atención que le corresponda a cada persona usuaria.

En todo caso, la ratio de personal de atención directa deberá ser como mínimo:

Ratio mínima para el personal de atención directa de primer nivel en ayuda a domicilio¹

Ratio global exigible para el personal de atención directa de primer nivel	Número mínimo de trabajadoras (jornada completa) por cada 1.000 horas/mes efectivas de ayuda a domicilio ²
Ratio global exigible.	7,283

¹ Los cálculos se han realizado sobre la base una jornada máxima anual de 1735 en 2025 que establece el artículo 39, punto 1, del VIII Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio), publicado por Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo.

² En el cálculo de la ratio no se han considerado los tiempos de desplazamiento de trabajadoras y trabajadores entre los domicilios debido a su variabilidad. Por tanto, el número de trabajadoras y trabajadores de atención directa de primer nivel por cada 1.000 horas de prestación efectiva se tendrá que incrementar en función del impacto de estos tiempos de desplazamiento en la jornada laboral.

El personal coordinador o de atención directa de segundo nivel visitará el domicilio, al menos, una vez al año, cuando la persona usuaria tenga grado I de dependencia reconocida y, al menos, dos veces al año, cuando se trate de personas con grado II y III de dependencia reconocida.

4. Aseguramiento de la dignidad de trato y del ejercicio de derechos de las personas que reciben en el servicio de ayuda a domicilio

a) Organización del servicio.

El servicio de ayuda a domicilio se adaptará a las preferencias y voluntad de las personas usuarias y a sus circunstancias, así como a su proyecto y estilo de vida en cuanto a los horarios, rutinas, días de la semana y tipología de las tareas que se realizan. Asimismo, se garantizará la accesibilidad en la comunicación, atendiendo a las necesidades de cada persona.

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

Los equipos estarán formados por un grupo de auxiliares de ayuda a domicilio y tendrán de referencia a una persona con el rol de coordinación.

Estos equipos se coordinarán también con los profesionales de referencia de servicios sociales comunitarios y de servicios sanitarios de referencia de la zona.

b) Plan personal de atención y de apoyos.

Cada persona usuaria tendrá un plan personal de atención y de apoyos, en el que, en función de sus necesidades, voluntad y preferencias, se planificarán los apoyos que recibe para el desarrollo y disfrute de su proyecto y estilo de vida.

La persona usuaria participará activamente en la elaboración de su plan personal de atención y de apoyos, incluso cuando hay una afectación cognitiva que haga más compleja su participación.

Se tendrán que articular los mecanismos de apoyo e interpretación necesarios para asegurar que la voluntad y preferencias de la persona son la base de la toma de decisiones y del seguimiento del propio plan.

Así mismo, si así lo determina la persona usuaria, su familia o personas allegadas participarán y se implicarán en la elaboración del plan.

En el diseño del plan se deberá tener en cuenta la situación de la persona en su domicilio, especialmente teniendo en cuenta la situación de convivencia con otras personas.

En el diseño de los planes se tendrá en cuenta la historia de vida de la persona como fuente de conocimiento central para el diseño de sus sistemas de cuidados y apoyos.

Dicho plan será comunicado a los servicios sociales públicos de referencia, en la forma que estos establezcan, para su anotación en la correspondiente Historia Social. Reflejará otros servicios y apoyos que la persona precisa para mantener su bienestar en su domicilio y en su entorno próximo.

Las tareas que realiza el personal auxiliar de ayuda a domicilio vendrán especificadas en el plan personal de atención y de apoyos.

ANEXO V

Requisitos de calidad específicos del Servicio de Teleasistencia

1. Cartera de servicios

El Servicio de Teleasistencia deberá facilitar las siguientes prestaciones:

- a) Instalación y mantenimiento de los equipos de teleasistencia en los domicilios de las personas usuarias.
- b) Apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio.
- c) La atención e información accesible sobre el uso de los equipos a las personas usuarias y su entorno familiar.
- d) Disponibilidad de la atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año.
- e) Atención directa, dando respuesta adecuada a la necesidad presentada por la persona usuaria, bien por el propio personal de la entidad prestadora del servicio o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la Ciudad Autónoma.
- f) Agenda personalizada que permita recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad o gestión concreta en un momento predeterminado, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije.
- g) Información sobre recursos sociales existentes de utilidad para las personas usuarias, e información en general de interés para las mismas.
- h) Custodia de llaves.
- i) Unidad móvil, cuándo el volumen y concentración de usuarios en la zona de intervención así lo requiera.
- j) Llamadas de seguimiento aportando confianza y seguridad, al menos cada quince días, salvo que la persona usuaria hubiere solicitado una frecuencia diferente.
- k) Llamadas mensuales de control técnico para comprobar el correcto funcionamiento de los equipos.
- l) Garantía de accesibilidad del servicio en el caso de usuarios con discapacidad auditiva.

2. Ubicación, instalaciones y equipamiento en el servicio de teleasistencia

- a) Lugar de prestación del servicio.

El servicio de teleasistencia se prestará dentro del domicilio de la persona en situación de dependencia y también podrá prestarse en su entorno social habitual, próximo al domicilio.

b) Equipamiento.

1.º Equipos.

El servicio de teleasistencia se llevará a cabo a través del suministro o, si se requiere, instalación de un terminal o dispositivo en la vivienda de la persona usuaria, conectado a una central receptora, con la que se comunica cuando sea necesario, mediante la activación de un pulsador u otros sistemas de comunicación.

Deberá garantizar la atención a las personas en situación de dependencia 24 horas al día los 365 días del año para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien con recursos propios o bien movilizando otros recursos externos.

Así mismo, el servicio se podrá prestar con apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio mediante la utilización de sensores y actuadores en el domicilio (por ejemplo, detectores de patrón de actividad, detectores de caídas, dispensadores de medicación, detectores de apertura de puertas, etc.) y dispositivos con tecnología que permita la geolocalización fuera del domicilio.

2.º Accesibilidad.

Los pulsadores o sistemas de alarma de los dispositivos deben ser diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo, sonido o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.

El pulsador de la alarma debe ser fácilmente identificable y diferenciable del resto de botones, en función de las necesidades de la persona usuaria.

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

La información destinada a la persona usuaria, incluidas las notificaciones, deberá ser perceptible y comprensible por ésta. La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia, siempre que técnicamente sea posible, deberá adaptarse a las necesidades de cada persona, posibilitando en su caso diversas modalidades de comunicación que permitan que la atención se ofrezca de una forma efectiva.

A las personas en situación de dependencia que así lo requieran, se les deberá facilitar un dispositivo o terminal que pueda ser utilizado para generar la información de manera visual (vía texto, mediante comunicación aumentativa y alternativa –con uso de pictogramas o imágenes–, mediante lengua de signos a través de videointerpretación) o sonora.

3.º Centros de atención.

Los sistemas de información deberán permitir un registro estructurado de la información para favorecer la elaboración de un plan personalizado de teleasistencia que recoja información administrativa y asistencial. Los centros de atención deberán tener implementado, al menos, un protocolo de comunicación público al objeto de facilitar la utilización de dispositivos de diferentes proveedores.

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

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

La plataforma de teleasistencia deberá ser interoperable al objeto de que se pueda compartir la información que corresponda de cada persona en situación de dependencia con su personal de referencia de los servicios sociales de base, con la atención primaria de salud y con otros servicios que presten apoyos a la persona en el ámbito del SAAD.

La información solo se compartirá si la persona en situación de dependencia da su consentimiento expreso, de acuerdo con la normativa de protección de datos de carácter personal vigente. La interoperabilidad debe contribuir a agilizar procesos y a

facilitar un enfoque de la intervención coordinado y centrado en cada persona y en su proyecto de vida.

En este sentido, toda la información proporcionada deberá ser accesible en distintos formatos.

4.º Mantenimiento.

La entidad prestadora contará con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo de los terminales o dispositivos utilizados.

3. Personal en el servicio de teleasistencia

Las personas que trabajan en el servicio de teleasistencia realizarán las siguientes funciones:

a) Perfil teleasistente o teleoperador: Se encargan de la comunicación y acompañamiento a la persona en situación de dependencia de acuerdo con el plan personalizado de teleasistencia.

Cuando la persona en situación de dependencia establezca comunicación, el perfil teleasistente del centro de atención será el encargado de atenderla.

b) Perfil coordinador: Se encarga, junto con la persona en situación de dependencia y sobre la base de la información obtenida y de las preferencias y estilo de vida de esta, de elaborar su plan personalizado de teleasistencia que tiene por objeto acompañar a la persona en situación de dependencia, promover el contacto de esta con su entorno familiar y social y favorecer su bienestar en su domicilio.

Este plan, junto con los registros informáticos necesarios, serán los que orienten la intervención del perfil teleasistente o teleoperador.

En el caso de que la persona usuaria tenga dificultades a nivel cognitivo o de comunicación para la participación y la toma de decisiones se activarán los recursos y herramientas necesarias para que su voluntad y preferencias sean respetadas, tal y como facilitan las metodologías de planificación centrada en la persona, haciendo partícipes de este proceso a sus familiares o personas allegadas de referencia o, en su caso, a aquellas personas que ostenten su representación legal.

c) Perfil supervisor: Se encarga de planificar y supervisar a quienes realizan las funciones de coordinación y al perfil teleasistente o teleoperador al objeto de que la atención se preste con eficacia, eficiencia y calidad.

En caso de que el personal de teleasistencia no pueda responder adecuadamente a las necesidades comunicativas de la persona usuaria, se podrá recurrir a entidades representativas de personas con discapacidad con el fin de garantizar los apoyos necesarios y asegurar una comunicación plenamente accesible.

4. Aseguramiento de la dignidad de trato y del ejercicio de derechos de las personas que reciben teleasistencia

a) Atención personalizada y proactiva.

El servicio de teleasistencia tendrá en cuenta las circunstancias, preferencias y voluntad de cada persona en situación de dependencia en el diseño, planificación y seguimiento de sus intervenciones, de forma que se preste una atención centrada en cada persona articulada en base al plan personalizado de teleasistencia.

Se realizará una valoración inicial de necesidades y preferencias centrada en cada persona y en la situación de su domicilio para proveer de la tecnología y los apoyos necesarios para contribuir a su bienestar y autonomía.

Esta valoración ofrecerá la información necesaria para orientar la intervención proactiva que se facilitará a través del servicio y que se reflejará en un plan personalizado de teleasistencia.

Las medidas que se establezcan en este plan orientarán las intervenciones que realizarán las y los profesionales de atención directa que atiendan a la persona en situación de dependencia.

La información de cada persona se actualizará de forma periódica y se realizarán los ajustes necesarios en el plan para contribuir a mejorar el bienestar y la autonomía de la persona.

En esta revisión se tendrá en cuenta, de forma prioritaria, la satisfacción de la propia persona y de su familia con los cuidados que se prestan a través del servicio de teleasistencia.

El sistema informático del servicio de teleasistencia deberá ofrecer de forma inmediata y clara la información significativa y suficiente sobre la persona en situación de dependencia, de forma que permita una atención personalizada, así como los recursos públicos y comunitarios disponibles.

Así mismo, deberá proporcionar utilidades para la gestión del plan personalizado de teleasistencia entre las que se incluyen herramientas para la valoración, elaboración del plan, seguimiento y evaluación.

b) Atención en situaciones de emergencia.

La entidad prestadora del servicio debe garantizar que la persona en situación de dependencia pueda comunicar directamente con el centro de atención siempre que lo considere necesario y tantas veces como estime oportuno.

En el caso de comunicaciones que pongan de manifiesto una situación de emergencia, se hará seguimiento del caso hasta que la situación se estabilice.

En cualquier caso, la entidad prestadora dispondrá de los procesos y protocolos de actuación adecuados a la situación de necesidad de atención detectada.

c) Personas cuidadoras.

La atención personalizada requiere tener en cuenta las necesidades de las personas que cuidan a la persona en situación de dependencia, ya sean familiares, o su entorno relacional, y en su caso, la red de apoyo, así como coordinarse con ellas.

En el diseño de la intervención en teleasistencia se tendrán en cuenta también los apoyos que la persona recibe desde el entorno familiar o relacional, y, en su caso, su red de apoyo, que pueden complementar y contribuir a que el servicio de teleasistencia sea más efectivo.

d) Enfoque comunitario.

Los servicios que se ofrecen contemplarán también las necesidades de la persona en el entorno próximo a su domicilio, de forma que faciliten su participación y relación con recursos, servicios y otras personas de su vecindario.

Los servicios de teleasistencia deberán contribuir a que la persona esté conectada con los lugares donde vive, participe en su comunidad y se prevengan situaciones de soledad no deseada. Para ello se valorarán, no sólo las necesidades de la persona en su domicilio, sino sus necesidades para la participación en su entorno comunitario próximo.

5. Requisitos documentales mínimos para el servicio de teleasistencia

Las entidades prestadoras del servicio de teleasistencia, además de la documentación común a todos los servicios, deberán disponer, como mínimo, de la siguiente documentación e información:

a) Registro, informático o documental, de planes personalizados de teleasistencia de cada persona en situación de dependencia con información que contribuya a una intervención, seguimiento y evaluación centrada en cada persona que necesariamente se base en su voluntad y preferencias.

b) Registro informático de las comunicaciones, sean del tipo que sean, con la persona usuaria o con las personas de referencia autorizadas por esta o de una síntesis de estas.

c) Registro actualizado de todos los recursos de atención ante emergencias disponibles en la zona de actuación.

ANEXO VI

Requisitos de calidad específicos del servicio de asistencia personal

1. Cartera de servicios

Las actuaciones concretas a desarrollar por el asistente personal se detallarán en el plan de apoyo al proyecto de vida independiente suscrito entre la entidad, o trabajador autónomo, y la persona usuaria, o su representante legal, y estarán orientadas a la promoción de la vida independiente y la inclusión en la comunidad de las personas en situación de dependencia en cualquiera de sus grados y con independencia de su edad, mediante la prestación de apoyos a través de profesionales conforme al plan personal, en el que se concreten las actividades de la vida diaria que permita a la persona desarrollar su proyecto de vida de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

2. Modalidades de prestación del servicio

La persona en situación de dependencia, o quien ostente su representación legal en el caso de personas menores, podrá contratar la asistencia personal en el régimen general a través de empresas o entidades privadas o directamente con persona dada de alta en el régimen especial de trabajadores autónomos de la Seguridad Social, en ambos casos debidamente acreditadas para la prestación del servicio.

Las empresas o entidades privadas a través de las que se preste el servicio deberán cumplir los requisitos comunes a todos los servicios establecidos en el anexo I.

Las personas que presten servicios de asistencia personal, tanto si lo hacen como trabajadores por cuenta ajena a través de una empresa o entidad privada, como si lo hacen como trabajadores autónomos, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener la edad laboral contemplada en la legislación vigente en cada momento en el Estado español.
- b) Residir legalmente en España.
- c) No ser cónyuge o pareja de hecho, conforme a lo dispuesto en la normativa, ni pariente por consanguinidad, afinidad o adopción, hasta el cuarto grado de parentesco; ni persona que realiza el acogimiento o tenga alguna representación legal sobre la persona en situación de dependencia.
- d) Disponer del certificado negativo del Registro de Delincuentes Sexuales que acredite la carencia de delitos de naturaleza sexual.
- e) Deberá reunir las condiciones de cualificación profesional e idoneidad necesarias para prestar los servicios derivados de la asistencia personal, valorándose esta última directamente por parte de la persona en situación de dependencia, o quien ostente su representación legal en el caso de personas menores de edad, sobre la base de su libertad de contratación, sin que dicha valoración exima a la misma de garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

3. Requisitos de cualificación

En tanto se desarrollan y aprueban por parte del Instituto Nacional de las Cualificaciones (Incaul) los estándares de competencias profesionales de asistencia personal, y se aprueban los correspondientes títulos de formación profesional y/o certificados profesionales, los/as Asistentes Personales deberán cumplir los requisitos de

cualificación exigidos para el personal de atención directa de primer nivel (Ad1N) en el artículo 6. 2. a) apartado 3. a). 1.^º del anexo I de esta orden.

Hasta que se apruebe el certificado de profesionalidad específico, las Direcciones Territoriales del Imserso en las ciudades de Ceuta y Melilla, podrán habilitar provisionalmente para prestar este servicio a las personas que acrediten la experiencia profesional exigida con carácter general para la habilitación excepcional, o bien haber recibido una formación básica en materia de asistencia personal, de al menos 50 horas y con los contenidos recogidos en el anexo II del Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, por el que se definen y establecen las condiciones específicas de acceso a la asistencia personal en el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, publicado por Resolución de 24 de mayo de 2023, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, o normativa que pueda sustituirlo.

ANEXO VII

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030	SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES	DIRECCIÓN TERRITORIAL DE _____
	INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	

CERTIFICACIÓN DE HABILITACIÓN EXCEPCIONAL PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL EN
LA CATEGORÍA PROFESIONAL DE _____

El/La Director/a Territorial del Imserso de _____

D./D^a _____

CERTIFICA:

Que D./D^a _____
con DNI/NIE _____, cumple con los requisitos establecidos en la
Orden _____, para el desempeño de sus funciones en la categoría profesional de
_____ en todo el territorio del Estado Español.

En _____ a ___, de _____ de _____

ANEXO VIII

 MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030	SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES	DIRECCIÓN TERRITORIAL DE _____
	INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	

**CERTIFICACIÓN DE HABILITACIÓN PROVISIONAL PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL EN
LA CATEGORÍA PROFESIONAL DE _____**

El/La Director/a Territorial del Imserso _____

D./D^a _____

CERTIFICA:

Que D./D^a _____

con DNI/NIE _____, cumple con los requisitos establecidos en la Orden _____, para el desempeño de sus funciones en la categoría profesional de _____ en todo el territorio del Estado Español, con carácter provisional hasta que finalice el proceso de evaluación y acreditación de la experiencia laboral, o la formación vinculada a los correspondientes certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional, en el que se encuentre participando.

En _____ a ___, de _____ de ____

ANEXO IX



Fecha de Entrada Solicitud

SOLICITUD PARA LA HABILITACIÓN DE PROFESIONALES DE CENTROS Y SERVICIOS DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (SAAD)

Debe presentar una solicitud y documentación justificativa por categoría profesional

Señale con una “X” el tipo de habilitación para la que presenta la solicitud

- ## HABILITACIÓN EXCEPCIONAL HABILITACIÓN PROVISIONAL

1. CATEGORÍA PROFESIONAL para la que solicita la habilitación:

- Auxiliar de ayuda a domicilio
 - Gerocultor/a, Cuidador/a
 - Asistente Personal

2. DATOS PERSONALES

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN					
			<input type="checkbox"/> DNI/NIF	<input type="checkbox"/> NIE	<input type="checkbox"/> Pasaporte/Otro			
Nº:								
FECHA DE NACIMIENTO		SEXO	NACIONALIDAD					
Día	Mes		Año	Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>			
DOMICILIO (Calle / Plaza)			Nº	Bloque	Escalera	Piso	Puerta	CÓDIGO POSTAL
LOCALIDAD		PROVINCIA			CIUDAD AUTÓNOMA			
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL			CORREO-E				

3. NOTIFICACIÓN

Marque con una “X” el medio por el que desea recibir las notificaciones

- Deseo ser notificado electrónicamente mediante comparecencia en la Dirección Electrónica Habilitado Única (DEHÚ) accesible en <https://dehu.redsara.es>.

Deseo ser notificado en papel.

Domicilio a efectos de notificaciones (solo si es distinto del indicado en el apartado 2)

DOMICILIO (CALLE O PLAZA)	Nº	BLOQUE	ESCALERA	PISO	PUERTA	CODIGO POSTAL
LOCALIDAD	PROVINCIA					

Indique la dirección de correo electrónico en el que desea recibir el aviso de la puesta a disposición de las notificaciones en la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ):

DECLARO bajo mi responsabilidad que son ciertos los datos que consigno en la presente solicitud, manifestando que quedo enterado/a de la obligación de comunicar al Imserso cualquier variación que de los mismos pudiera producirse en lo sucesivo.

ACEPTO que, de acuerdo con el artículo 28. 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Imserso recabará aquellos documentos que sean precisos para su resolución, a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. En caso de no autorizar estas consultas marque la siguiente casilla y, en este caso, deberá aportar junto a esta solicitud la documentación que se detalla en las instrucciones.

En . a de de

Edo :

4. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL (Cumplimentar solo cuando la solicitud se formule por el representante legal)

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre			IDENTIFICACIÓN		
			<input type="checkbox"/> NI/NIF <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> Pasaporte/Otro			Nº	
Domicilio (Calle/Plaza)		Número	Bloque	Escalera	Piso	Puerta	Código postal
Localidad	Provincia	Comunidad o Ciudad Autónoma				Teléfono/teléfono móvil	
Correo Electrónico	Relación con la persona solicitante			Poder Notarial/Representación. Nº Protocolo			

ACEPTO que, de acuerdo con el artículo 28. 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Imserso recabará aquellos documentos que sean precisos para su resolución, a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. En caso de no autorizar estas consultas marque la siguiente casilla y, en este caso, deberá aportar junto a esta solicitud la documentación que se detalla en las instrucciones.

En _____, a _____ de _____

Fdo.:

5. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESTA MEDIDAS DE APOYO A LA PERSONA INTERESADA CON DISCAPACIDAD PARA EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA (Cumplimentar solo cuando la solicitud se formule por persona que presta medidas de apoyo).

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre			IDENTIFICACIÓN		
			<input type="checkbox"/> NI/NIF <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> Pasaporte/Otro			Nº	
Razón Social (Cumplimentar si las medidas de apoyo las tiene atribuidas una persona jurídica)					CIF		
Domicilio (Calle/Plaza)		Número	Bloque	Escalera	Piso	Puerta	Código postal
Localidad	Provincia	Comunidad o Ciudad Autónoma		País (sólo si es diferente de España)		Teléfono/Teléfono móvil	
Correo Electrónico	Relación con la persona solicitante: Curador <input type="checkbox"/> Defensor judicial <input type="checkbox"/> Apoderado <input type="checkbox"/> Guardador de hecho						

ACEPTO que, de acuerdo con el artículo 28. 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Imserso recabará aquellos documentos que sean precisos para su resolución, a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. En caso de no autorizar estas consultas marque la siguiente casilla y, en este caso, deberá aportar junto a esta solicitud la documentación que se detalla en las instrucciones.

En _____, a _____ de _____

Fdo.:

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
Responsable	Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
Finalidad	Gestión solicitud de habilitación de profesionales de centros y servicios del SAAD
Legitimación	Ejercicio de poderes públicos autorizados.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición.
Información adicional	Puede consultar en: - Anexo IX Formulario de solicitud. Apartado información adicional sobre protección de datos. - Apartado sobre Protección de datos del portal de internet del Imserso.

DIRECCIÓN TERRITORIAL DEL IMSERSO EN _____

6. INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE HABILITACIÓN EXCEPCIONAL O HABILITACIÓN PROVISIONAL DE PROFESIONALES DE CENTROS Y SERVICIOS DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

(Escriba con claridad para evitar errores de interpretación, a ser posible en ordenador o con letras mayúsculas.)

DOCUMENTACIÓN DEBE ACOMPAÑAR A LA SOLICITUD:**a) Solicitantes que han adquirido la experiencia como trabajadores por cuenta ajena:**

- Informe de vida laboral o certificado de la Tesorería General de la Seguridad Social donde consten las empresas, con la categoría laboral (grupo de cotización) y el periodo de contratación en el que conste la experiencia laboral exigida, y
- Los certificados de empresa o copias de los contratos laborales en los que consten la duración de los períodos de prestación del contrato, la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en el que se ha realizado en la categoría profesional que se quiera habilitar.

b) Solicitantes que han adquirido la experiencia como trabajadores autónomos o por cuenta propia

- Certificado de la Tesorería General de la Seguridad Social donde consten los períodos de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.
- Documento en el que se describa la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en el que se ha realizado la misma.

c) Solicitantes que han adquirido la experiencia como voluntarios:

- Certificado de la entidad del voluntariado en la que consten las actividades y funciones realizadas y el número total de horas.

d) Solicitantes con formación relacionada con las competencias profesionales que se quieran acreditar, sólo en el caso de la habilitación excepcional:

- Copia de los diplomas o certificados de formación relacionados con la categoría profesional para la que se solicita la habilitación, en el que consten los contenidos y las horas de formación.

e) En el caso de los solicitantes de la habilitación provisional, además deberán presentar:

- Declaración responsable según modelo Anexo X de esta orden, donde se manifieste por la persona solicitante, estar participando en los procesos de evaluación y acreditación de la experiencia laboral, o estar realizando la formación vinculada a los correspondientes certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional.

En el supuesto de que la persona solicitante, su representante legal o la persona que presta medidas de apoyo a la persona interesada con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica no autoricen al Imserso la consulta electrónica de los datos consignados en la solicitud o de los documentos precisos para su resolución deberá aportar, en su caso, la siguiente documentación:

- Copia auténtica del documento acreditativo de la identidad de la persona solicitante.
- Documentación en caso de actuar mediante representante legal.

- Copia autentica del documento acreditativo de la identidad de la persona que ostente la representación.
- Documento acreditativo de la representación legal.

Documentación en caso de actuar mediante persona que preste medidas de apoyo a la persona interesada con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica.

- Copia autentica del documento acreditativo de la identidad de la persona que presta medidas de apoyo.
- Documento acreditativo, en su caso, de las medidas de apoyo:
 - Si quien suscribe la solicitud actúa como **curador** de la persona solicitante: resolución judicial que establezca las medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica del solicitante.
 - Si quien suscribe la solicitud actúa como **defensor judicial** de la persona solicitante: nombramiento de defensor judicial por la autoridad judicial.
 - Si quien suscribe la solicitud ha sido designada por la persona solicitante como **apoderado** (poderes y mandatos preventivos): escritura pública en la que consten las medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.

7. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

1. Responsable del tratamiento

- Identidad: Instituto de Mayores y Servicios Sociales
- Dirección Postal:
Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Ceuta: Av. África, s/n - 51002 Ceuta.
Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Melilla: c/ Querol, 31 52004 Melilla.
- Teléfono: Ceuta 34 956 522 907 / Melilla 34 952 673 314
- Correo electrónico: Ceuta dpceuta@imserso.es / Melilla dpmelilla@imserso.es
- Delegado de Protección de Datos: delegadoprotecciondatos@imserso.es

2. Finalidad

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) tratará la información que nos faciliten las personas interesadas con la finalidad de gestionar administrativamente la solicitud de habilitación excepcional o provisional de profesionales de centros y servicios del SAAD.

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se han recabado y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, así como para otros fines de archivo, documentación y estadística pública.

3. Legitimación

De conformidad con el artículo 6.1.e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y el artículo 8.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: El tratamiento será lícito cuando sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

La base legal para el tratamiento de los datos es el ejercicio de poderes públicos autorizados, de conformidad con lo previsto en los artículos 16 y 34.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

4. Destinatarios

Los datos personales proporcionados no podrán ser objeto de comunicación o cesión a terceros, sin contar con el consentimiento expreso de la persona interesada, salvo obligación legal.

5. Derechos

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el Instituto de Mayores y Servicios Sociales estamos tratando datos personales que les conciernan, o no.

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, las personas interesadas podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

El derecho a la portabilidad de los datos se ejercerá de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento (UE) 2016/679.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, las personas interesadas podrán oponerse al tratamiento de sus datos. El Instituto de Mayores y Servicios Sociales dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Estos derechos podrán ejercitarse mediante notificación al responsable del tratamiento, haciendo constar la referencia "Ejercicio de derechos de protección de datos" mediante:

- Registro Electrónico: Procedimiento ad hoc establecido en la Sede electrónica del Imserso: <https://sede.imserso.gob.es>
- Registro Presencial: Oficina de asistencia en materia de registro de la Dirección Territorial del Imserso en:

Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Ceuta: Av. África, s/n - 51002 Ceuta.

Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Melilla: c/ Querol, 31 52004 Melilla.

6. Reclamación

Las personas interesadas podrán presentar una reclamación ante el delegado de protección de datos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, que deberá responder en el plazo de 2 meses. En el supuesto de no haber recibido contestación o que la respuesta sea insatisfactoria podrá interponer reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos: <http://www.agpd.es>.

7. Normativa aplicable.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de derechos digitales.

8. Información complementaria.

Pueden consultar la información adicional y detallada de la información y de la normativa aplicable en materia de protección de datos en el portal de internet de la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.agpd.es>.

ANEXO X**Declaración responsable****(Sólo para los solicitantes de la habilitación provisional)**

D./Dña....., con DNI/NIE:....., y domicilio enn.º:..... de

DECLARA:

Que con anterioridad a 31 de diciembre de 2022, se encuentra:

- Participando en un procesos de evaluación y acreditación de la experiencia laboral convocados desde el ámbito estatal o autonómico, cuando esté en posesión de los requisitos exigidos en las convocatorias,
- O realizando la formación vinculada al correspondiente certificado de profesionalidad o títulos de formación profesional.

Y para que conste y a los efectos del **proceso de concesión de la Habilitación Provisional de Profesionales** de Centros y Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en la categoría profesional de:

- Gerocultor/a, Cuidador/a.
 Auxiliar de Ayuda a Domicilio.
 Asistencia Personal.

La persona abajo firmante DECLARA, bajo su expresa responsabilidad, que son ciertos cuantos datos figuran en esta declaración responsable.

En....., a.....de.....de.....

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
Responsable	Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
Finalidad	Gestión solicitud de habilitación de profesionales de centros y servicios del SAAD
Legitimación	Ejercicio de poderes públicos autorizados.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición.
Información adicional	Puede consultar en: - Anexo IX Formulario de solicitud. Apartado información adicional sobre protección de datos. - Apartado sobre Protección de datos del portal de internet del Imserso.

DIRECCIÓN TERRITORIAL DEL IMSERSO EN

ANEXO XI

 MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030	SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES	REGISTRO
	INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	

SOLICITUD DE ACREDITACION DE CENTROS, SERVICIOS O ENTIDADES PRIVADAS PARA LA PROMOCION DE LA AUTONOMIA PERSONAL O LA ATENCION A LAS PERSONAS EN SITUACION DE DEPENDENCIA**1. SERVICIO PARA EL QUE SE SOLICITA ACREDITACIÓN (Deberá formularse una solicitud por cada servicio a acreditar.)**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Servicio de prevención de las situaciones de dependencia y de promoción de la autonomía personal | <input type="checkbox"/> Servicio de centro de noche |
| <input type="checkbox"/> Servicio de teleasistencia | <input type="checkbox"/> Servicio de centro de día y de noche |
| <input type="checkbox"/> Servicio de ayuda a domicilio | <input type="checkbox"/> Servicio de centro de día de atención especializada |
| <input type="checkbox"/> Servicio de centro de día | <input type="checkbox"/> Servicio de atención residencial |
| | <input type="checkbox"/> Servicio de Asistencia Personal |

2. TIPOLOGÍA DEL COLECTIVO DE PERSONAS A LAS QUE SE LES PRESTA EL SERVICIO.

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Personas mayores en situación de dependencia |
| <input type="checkbox"/> Personas menores de 65 años en situación de dependencia afectadas de discapacidad física |
| <input type="checkbox"/> Personas menores de 65 años en situación de dependencia afectadas de discapacidad intelectual |
| <input type="checkbox"/> Otros (especificar) _____ |

3. DATOS DEL CENTRO (Rellenar sólo cuando se solicita acreditación de Servicio de Centro de Día y/o de Noche o Servicio de Atención residencial)

Nombre del Centro:		
Dirección:		Ciudad Autónoma: C.P.:
Teléfono:	Fax:	Correo electrónico:

4. NUMERO PREVISTO DE PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO: **5. NUMERO TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL CENTRO O SERVICIO INCLUYENDO EL NUMERO PREVISTO DE PERSONAS USUARIAS:**

6. DATOS DEL SOLICITANTE: PERSONA TITULAR O ENTIDAD

Nombre:		Siglas (en su caso):	
Domicilio:		Nº	Piso
Localidad:	Provincia:	C.P.	Correo electrónico:
CIF:			

7. DATOS DEL REPRESENTANTE (se indicarán los datos de quien suscriba la solicitud en representación de la persona titular o de la entidad)

Apellidos y nombre:		DNII/NIF.:	
Domicilio:		Nº	Piso: Teléfono:
Localidad:	Provincia:	C.P.	Correo electrónico:
Relación con la organización:			

DECLARO bajo mi responsabilidad que son ciertos los datos que consigno en la presente solicitud, manifestando que quedo enterado/a de la obligación de comunicar al Imserso cualquier variación que de los mismos pudiera producirse en lo sucesivo.

ACEPTO que, de acuerdo con el artículo 28. 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Imserso recabará aquellos documentos que sean precisos para su resolución, a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. En caso de no autorizar estas consultas marque la siguiente casilla y, en este caso, deberá aportar junto a esta solicitud la documentación que se detalla en las instrucciones.

Se acompaña a esta solicitud la documentación que al dorso se señala.

En _____ a _____ de 20_____

Fdo.:

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
Responsable	Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
Finalidad	Gestión solicitud de acreditación de centros, servicios o entidades privadas del SAAD
Legitimación	Ejercicio de poderes públicos autorizados.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición.
Información adicional	Puede consultar en: - Anexo XI Formulario de solicitud. Apartado información adicional sobre protección de datos. - Apartado sobre Protección de datos del portal de internet del Imserso.

SR./SRA. DIRECTOR/A TERRITORIAL DEL IMSERSO DE

- Ceuta Avda. de África, s/n; CEUTA-51002
 Melilla C/ Querol, 31; MELILLA-5200

8. DOCUMENTOS QUE DEBEN DE ACOMPAÑAR A LA SOLICITUD

- 1) Copia auténtica, en su caso, de la autorización administrativa de funcionamiento.
- 2) Organigrama y plantilla de personal con que cuenta el centro o adscrita al servicio, especificando nombre y apellidos, número de afiliación a la Seguridad Social y categoría profesional.
- 3) Copia de los contratos de trabajo y de la documentación acreditativa del pago de las cotizaciones de la seguridad social y de los documentos que acrediten las titulaciones o la experiencia profesional de las personas que trabajan en el centro o entidad, así como las horas de formación recibidas.
- 4) Listado actualizado de trabajadores con discapacidad que forman parte de su plantilla, tanto si están obligados a observar la reserva legal de empleo establecida en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad, como si no lo estuvieran y contaran con personal con discapacidad. En caso de estar obligados a observar la reserva legal de empleo a favor de estos trabajadores, declaración responsable o documento acreditativo de cumplir tal deber o, en su caso, las medidas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.
- 5) De conformidad con el artículo 95.1 k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la presentación de la solicitud conllevará la autorización del solicitante para que el órgano competente pueda consultar de forma directa a la Agencia Estatal de Administración Tributaria si se encuentran al corriente de sus obligaciones tributarias. No obstante, los solicitantes podrán denegar expresamente el consentimiento, debiendo aportar entonces las certificaciones correspondientes.
- 6) Compromiso de mantener los puestos de trabajo del personal mínimo exigido en función del tipo de centro o servicio, durante el periodo de vigencia de la acreditación.
- 7) Guía de convivencia y funcionamiento.
- 8) Carta de Servicios.
- 9) Modelo de hoja del libro de registro de personas usuarias o del correspondiente archivo electrónico.
- 10) Guía de elaboración de planes personales de protección y de apoyo.
- 11) Autorizaciones y licencias para el normal desarrollo de la actividad, cuando procedan según la normativa vigente.
- 12) Planes de contingencia ante emergencias.
- 13) Compromiso de confidencialidad.
- 14) Información sobre los sistemas informáticos y dispositivos tecnológicos que, en su caso, se vayan a utilizar.
- 15) Protocolo de prevención, detección y denuncia de situaciones de malos tratos a las personas usuarias y de establecimiento de medidas de promoción del buen trato.
- 16) Modelo de hoja de quejas y sugerencias.
- 17) Informe sobre condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad del centro o servicio.
- 18) Modelo de contrato entre la entidad prestadora del servicio y la persona usuaria.
- 19) Planos del centro con especificación detallada de las diferentes zonas de las que consta, cuando el objeto de la acreditación sea un centro.
- 20) Plan de atención libre de sujeciones, cuando el objeto de la acreditación sea un centro.

21) Cuando el objeto de la acreditación sea el servicio de teleasistencia, además:

- a) Registro, informático o documental, de planes personalizados de teleasistencia de cada persona en situación de dependencia con información que contribuya a una intervención, seguimiento y evaluación centrada en cada persona que necesariamente se base en su voluntad y preferencias.
- b) Registro informático de las comunicaciones, sean del tipo que sean, con la persona usuaria o con las personas de referencia autorizadas por esta o de una síntesis de estas.
- c) Registro actualizado de todos los recursos de atención ante emergencias disponibles en la zona de actuación.

En el supuesto de que la persona solicitante, su representante legal o la persona que presta medidas de apoyo a la persona interesada con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica no autoricen al Imserso la consulta electrónica de los datos consignados en la solicitud o de los documentos precisos para su resolución deberá aportar, en su caso, la siguiente documentación:

1) Copia auténtica del documento acreditativo de la identidad de la persona solicitante.

2) Documentación en caso de actuar mediante representante legal.

- Copia auténtica del documento acreditativo de la identidad de la persona que ostente la representación.
- Documento acreditativo de la representación legal.

3) En el supuesto de asistente personal: documentación en caso de actuar mediante persona que preste medidas de apoyo a la persona interesada con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica.

- Copia auténtica del documento acreditativo de la identidad de la persona que presta medidas de apoyo.
- Documento acreditativo, en su caso, de las medidas de apoyo:

- ✓ Si quien suscribe la solicitud actúa como curador de la persona solicitante: resolución judicial que establezca las medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica del solicitante.
- ✓ Si quien suscribe la solicitud actúa como defensor judicial de la persona solicitante: nombramiento de defensor judicial por la autoridad judicial.
- ✓ Si quien suscribe la solicitud ha sido designada por la persona solicitante como apoderado (poderes y mandatos preventivos): escritura pública en la que consten las medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.

9. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.

1. Responsable del tratamiento

- Identidad: Instituto de Mayores y Servicios Sociales
- Dirección Postal:
Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Ceuta: Av. África, s/n - 51002 Ceuta.
Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Melilla: c/ Querol, 31 52004 Melilla.
- Teléfono: Ceuta 34 956 522 907 / Melilla 34 952 673 314
- Correo electrónico: Ceuta dpceuta@imserso.es / Melilla dpmelilla@imserso.es
- Delegado de Protección de Datos: delegadoprotecciondatos@imserso.es

2. Finalidad

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) tratará la información que nos faciliten las personas interesadas con la finalidad de gestionar la solicitud de acreditación de centros, servicios o entidades privadas del SAAD.

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se han recabado y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, así como para otros fines de archivo, documentación y estadística pública.

3. Legitimación

De conformidad con el artículo 6.1.e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y el artículo 8.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: El tratamiento será lícito cuando sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

La base legal para el tratamiento de los datos es el ejercicio de poderes públicos autorizados, de conformidad con lo previsto en los artículos 16 y 34.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

4. Destinatarios

Los datos personales proporcionados no podrán ser objeto de comunicación o cesión a terceros, sin contar con el consentimiento expreso de la persona interesada, salvo obligación legal.

5. Derechos

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el Instituto de Mayores y Servicios Sociales estamos tratando datos personales que les conciernen, o no.

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, las personas interesadas podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

El derecho a la portabilidad de los datos se ejercerá de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento (UE) 2016/679.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, las personas interesadas podrán oponerse al tratamiento de sus datos. El Instituto de Mayores y Servicios Sociales dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Estos derechos podrán ejercitarse mediante notificación al responsable del tratamiento, haciendo constar la referencia "Ejercicio de derechos de protección de datos" mediante:

- Registro Electrónico: Procedimiento ad hoc establecido en la Sede electrónica del Imserso: <https://sede.imserso.gob.es>
- Registro Presencial: Oficina de asistencia en materia de registro de la Dirección Territorial del Imserso en:
Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Ceuta: Av. África, s/n - 51002 Ceuta.
Dirección Territorial de Imserso en la Ciudad de Melilla: c/ Querol, 31 52004 Melilla.

6. Reclamación

Las personas interesadas podrán presentar una reclamación ante el delegado de protección de datos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, que deberá responder en el plazo de 2 meses. En el supuesto de no haber recibido contestación o que la respuesta sea insatisfactoria podrá interponer reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos: <http://www.agpd.es>.

7. Normativa aplicable.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de derechos digitales.

8. Información complementaria.

Pueden consultar la información adicional y detallada de la información y de la normativa aplicable en materia de protección de datos en el portal de internet de la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.agpd.es>.

ANEXO XII

Modelo «declaración responsable» de renovación de la acreditación

D./D^a
con DNI/NIE en calidad de persona titular/representante del
Centro/Servicio/ Entidad (tácheselo lo que no proceda).....

DECLARA

Que dicho/a mantiene las condiciones y requisitos que motivaron la concesión de la acreditación, en fecha para prestar los servicios de (marcar con un aspa el servicio acreditado):

- Servicio de prevención de las situaciones de dependencia
- Servicio de promoción de la autonomía personal
- Servicio de teleasistencia
- Servicio de ayuda a domicilio
- Servicio de centro de día
- Servicio de centro de noche
- Servicio de centro de día y de noche
- Servicio de centro de día de atención especializada
- Servicio de atención residencial
- Servicio de Asistencia Personal

En (lugar), a (fecha),

(Firma de la persona titular o representante)

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
Responsable	Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
Finalidad	Gestión solicitud de acreditación de centros, servicios o entidades privadas del SAAD
Legitimación	Ejercicio de poderes públicos autorizados.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición.
Información adicional	Puede consultar en: - Anexo XI Formulario de solicitud. Apartado información adicional sobre protección de datos. - Apartado sobre Protección de datos del portal de internet del Imserso.

Fdo: