

INSTRUCCIÓ

Número: 3/2020

Data: 9 d'abril de 2020

Òrgan emissor: *Direcció General d'Infància i Adolescència*

Assumpte: *Instruccions relatives a la derivació, seguiment i intervenció del Servei d'Atenció Diurna per a la Infància y l'Adolescència.*

Àmbit: *Direcció General i Direccions Territorials competents en matèria d'infància adolescència, així com els serveis socials municipals i les entitats concertades que gestionen el Servei d'Atenció Diurna per a la Infància i l'Adolescència.*

Els serveis d'atenció diürna s'inclouen en la vigent *Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana*, com a serveis d'atenció primària de caràcter específic (art.18.2), i constitueixen un recurs del primer nivell d'accés al Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

La tipologia, condicions materials i de funcionament dels centres de protecció a la Comunitat València, es regulen en aquest moment per l'Ordre de 19 de juny de 2003, de la Conselleria de Benestar Social. D'altra banda, l'Ordre del 17 de gener de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, determina l'organització i el funcionament de l'estada de dia de les persones menors d'edat de la Comunitat Valenciana.

Quant a la seua autorització i, si escau, acreditació, hauran de complir els requisits generals dels articles 54 i 55 del Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del sistema públic valencià de serveis socials.

Aquests recursos per a la infància i l'adolescència estan destinats a exercir un paper central en la materialització dels principis recollits en l'article 91.1. de la *Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i adolescència* que regeix l'acció protectora de les administracions públiques. A més, per la seua orientació eminentment comunitària, són un mitjà privilegiat perquè l'acció preventiva de la xarxa pública garantisca els drets del Títol II de la *Llei 26/2018*, específicament als xiquets, xiquetes i adolescents protegits en l'article 90: que es prevalga el seu interès superior, que se'ls senta, que se'ls informe de manera accessible i adaptada, a participar activament en el funcionament i l'avaluació del servei, que es respecte la seua identitat ètnica, cultural, lingüística, religiosa i de gènere, així com la seua orientació sexual i la seua expressió de gènere.

Així mateix, en la seua funció centrada en la prevenció davant situacions de risc, recollida en l'article 101 de la citada *Llei 26/2018*, es regula el projecte d'intervenció personal, social i educativofamiliar en aquestes situacions i, amb això, l'assistència al centre de dia.

INSTRUCCIONS

PRIMERA. Definició i objecte.

Els serveis d'atenció diürna queden definits com a recursos preventius recomanables per a xiquets, xiquetes i adolescents que necessiten un suport a la socialització en el seu medi, i necessiten una orientació personal, formativa i sociolaboral, i com a recursos bàsics en les situacions de risc. Així mateix, això no obsta a la seua utilització en situacions de desemparament, com a complement a la mesura d'acolliment residencial o familiar i com a mesura de transició al cessament d'una mesura de protecció.

Respecte a l'assistència al servei d'atenció diürna com a mesura judicial imposada a la persona menor d'edat a l'empara de l'article 7.1.f) de la LO 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, la derivació al recurs serà realitzada directament per la corresponent Unitat de Mesures Judicials adscrita a cada Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Aquesta unitat haurà de coordinar-se amb el grup de treball tècnic al qual es fa referència en la present instrucció, per a l'assignació de plaça en el servei d'atenció diürna més adequat i pròxim al domicili de la persona beneficiària, sense que siga necessària la prèvia proposta de l'Equip d'Atenció Primària en aquest sentit.

Per tant, el servei d'atenció diürna es caracteritza pel seu enfocament comunitari i per la seua orientació a la prevenció i intervenció en situacions de vulnerabilitat, i/o risc d'exclusió social o desemparament, i és un recurs destinat al desenvolupament de programes i actuacions dirigides a proporcionar suport a les famílies, unitats de convivència o persones cuidadores i a afavorir l'autonomia personal i la inclusió social de les xiquetes, xiquets i adolescents, en les diferents etapes del seu cicle vital.

SEGONA. Àmbit d'aplicació.

La present instrucció té com a àmbit d'aplicació tots els serveis d'atenció diürna que es troben finançats i inclosos dins de l'àmbit de l'acció concertada en matèria de serveis socials en el sector d'infància i adolescència.

TERCERA. Persones beneficiàries del servei d'atenció diürna.

Les persones beneficiàries dels serveis d'atenció diürna seran xiquets, xiquetes, joves i adolescents que estiguen empadronats en qualsevol localitat de la Comunitat Valenciana i que siguen proposats per al recurs pels equips d'atenció primària del seu àmbit d'influència, o bé que s'hi deriven per l'Administració de Justícia com a mesura judicial imposada a una persona menor d'edat, a l'empara de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

El servei d'atenció diürna de suport convivencial i educatiu està dirigit a xiquets, xiquetes i adolescents, i és 18 anys l'edat màxima per a participar en aquests recursos.

El servei d'atenció diürna d'inserció sociolaboral, està dirigit a adolescents, de 14 a 18 anys, i a joves, fins als 25 anys; aquesta és l'edat màxima per a participar en el recurs.

QUARTA. Tipologia dels serveis d'atenció diürna.

Tenint en consideració la finalitat de la intervenció, característiques i necessitats (cicle evolutiu) del col·lectiu atés, s'estableixen dues modalitats d'atenció:

1) Servei d'atenció diürna de suport convivencial i educatiu, que atindrà la infància i l'adolescència, el context personal de la qual, familiar, ocupacional i d'inserció social requereix de suport social i educatiu.

2) Servei d'atenció diürna d'inserció sociolaboral, que atindrà adolescents de 14 a 18 anys i joves fins als 25 anys, que en el seu període de transició a la vida independent i autònoma, a causa de la seua situació de vulnerabilitat i dependència, requereixen d'una atenció especialitzada.

En alguns casos, els serveis d'atenció diürna podran a més prestar serveis de menjador, dirigits a cobrir les necessitats alimentàries de les xiquetes, xiquets i adolescents atesos.

Tots dos recursos desenvoluparan la seua actuació en coordinació amb serveis de l'atenció primària i secundària del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, així com amb la resta d'agents socials intervinents en el sector d'infància i adolescència. En el cas del servei d'atenció diürna de suport a la convivència i educatiu ho farà especialment amb els recursos *d'acolliment residencial o familiar*, mentre que el servei d'atenció diürna d'inserció sociolaboral es coordinarà a més, si escau, amb les *llars d'emancipació o unitats externes d'emancipació*, tenint en compte la interdisciplinarietat de les intervencions i el treball en xarxa amb altres sistemes de protecció social.

Per a garantir una atenció integral, holística i comunitària de la infància i l'adolescència en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social o desemparament, aquests serveis es desenvoluparan atenent els següents eixos d'actuació:

- Identificació dels factors i indicadors de risc existents en les situacions de vulnerabilitat.
- Coordinació amb els serveis d'atenció primària.
- Promoció del bon tracte en l'entorn familiar.
- Suport i ajuda als processos d'emancipació, autonomia i inclusió social i laboral de l'adolescència en situació de vulnerabilitat.
- Intervenció psicosocial i educativa.
- Treball amb les famílies, enfocament d'ajuda i cooperació amb les famílies, foment de la seua participació en les activitats dels serveis de dia, educació i tallers en habilitat parentals i treball terapèutic.
- Promoció de la salut.
- Seguretat i protecció.
- Respecte dels drets de les persones ateses en els serveis diürns, informació veraç i adequada a la seua capacitat de comprensió, així com una estimulació intel·lectual suficient sobre qüestions que l'afecten. Es dissenyarà una intervenció en què es ressaltarà especialment la participació infantil i adolescent, així com l'impuls del dret a ser oït i escoltat, que ha de ser elaborat a través d'adequats mecanismes de participació.

- Estudis i formació: afavorir l'escolarització, el rendiment, la qualificació i el suport al treball escolar, així com estimular la comunicació i coordinació entre els serveis diürns i els centres educatius.
- Normalització i inclusió: estimular l'oci i relacions socials en el context comunitari, el suport social i les amistats; proporcionar recursos d'entreteniment i normes clares a l'ús de les tecnologies.
- Desenvolupament i autonomia: competències que potencien el desenvolupament i creixement personals i, en el cas dels recursos d'inserció sociolaboral, l'objectiu específic serà aconseguir l'autonomia econòmica i social.
- Respecte de la diversitat de gènere, la identitat i l'orientació sexual.
- Respecte per la diversitat religiosa.

CINQUENA. Procediment d'accés i derivació.

a) Detecció de necessitat i proposta de l'Equip d'Atenció Primària

La detecció de la necessitat del servei d'atenció diürna, en qualsevol de les seues tipologies, podrà ser valorada bé directament per l'Equip d'Atenció Primària, o bé es podrà detectar a través d'altres recursos d'àmbit social, educatiu, sanitari o comunitari; aquests comunicaran a l'Equip d'Atenció Primària la possible conveniència de sol·licitar la inclusió i derivació a aquesta mena de recurs, excepte en el cas de derivació com a mesura judicial imposada a una persona menor d'edat i, en aquest cas, no serà necessària la proposta prèvia de l'Equip d'Atenció Primària.

Excepte per la situació assenyalada, correspon únicament a l'Equip d'Atenció Primària realitzar la valoració de necessitat del recurs i proposta de derivació a aquest a la Direcció Territorial competent per raó de territori en matèria de protecció de la infància i adolescència; s'haurà d'indicar en la proposta el servei d'atenció diürna que es considera més adequat, atenent criteris de proximitat i programes d'intervenció (Annex 1. Model d'informe de proposta d'admissió, cessament o pròrroga al servei d'atenció diürna).

Prèviament a realitzar la proposta de derivació al servei d'atenció diürna, l'Equip d'Atenció Primària haurà d'haver-se entrevistat amb el xiquet, xiqueta o jove i els seus representants legals, i els haurà d'informar de les característiques del recurs i els objectius de treball; també haurà obtingut els següents documents, degudament emplenats, que seran adjuntats amb la proposta:

- Sol·licitud d'accés al servei d'atenció diürna, signat per la persona beneficiària i, en cas de no arribar a la majoria d'edat, pels seus representants (Annex 2. Model de sol·licitud del servei d'atenció diürna).
- Documentació identificativa i administrativa de la persona beneficiària i de la seua unitat familiar (DNI, llibre de família, etc...)
- Projecte d'Intervenció Social, Educatiu i Familiar (PISEF), en cas de trobar-se la persona beneficiària del servei d'atenció diürna en situació de risc o desemparament o, en defecte d'això, un

informe on es reflectisquen les intervencions o prestacions socials rebudes per la persona beneficiària del servei d'atenció diürna i/o el seu nucli familiar.

Una vegada rebudes les propostes de derivació i resta de documentació adjunta dels Equips d'Atenció Primària, les Direccions Territorials hauran de classificar-les en dos tipus de derivacions depenent de la situació jurídica en què es troben les persones beneficiàries: persones menors d'edat amb declaració de desemparament i/o tutela administrativa, o persones menors d'edat en situació de risc o vulnerabilitat, i/o joves majors d'edat en risc d'exclusió social.

En el primer cas (persones menors d'edat amb declaració de desemparament i/o tutela administrativa) l'expedient de protecció ja es trobarà obert i es procedirà a incloure-hi aquest, la proposta d'admissió al servei d'atenció diürna i la resta de documentació adjunta.

En el segon cas (persones menors d'edat, en situació de risc o vulnerabilitat i/o joves majors d'edat, en risc d'exclusió social), s'obrirà un expedient informatiu on s'inclourà la proposta d'admissió al servei d'atenció diürna i la resta de documentació adjunta.

Tant en l'expedient de protecció com en l'informatiu s'arxivarà també la resta de documentació relacionada amb el servei d'atenció diürna que s'estableix en la present instrucció

b) Acord de la Direcció Territorial, autoritzant, prorrogant o cessant la derivació al servei d'atenció diürna.

Tota proposta d'admissió, pròrroga o cessament a un servei d'atenció diürna serà objecte d'anàlisi i estudi per part d'un grup de treball tècnic, creat a aquest efecte en cada Direcció Territorial, que haurà d'adoptar i comunicar la corresponent decisió en el termini màxim d'un mes des que va tindre entrada la proposta de l'Equip d'Atenció Primària.

En el cas de derivació d'una persona menor d'edat a un servei d'atenció diürna, motivada per la imposició d'una mesura judicial, l'assignació de plaça en aquest recurs haurà de realitzar-se també en el termini màxim d'un mes des que es va rebre la corresponent sentència en la Direcció Teritorial (Annex 3: Model d'assignació de plaça en un servei d'atenció diürna).

El grup de treball tècnic podrà autoritzar l'admissió i assignar plaça en el servei d'atenció diürna sol·licitat per l'Equip d'Atenció Primària, o assignar plaça en un altre servei d'atenció diürna diferent del sol·licitat per l'Equip d'Atenció Primària, per entendre que resulta més adequat.

L'admissió al servei d'atenció diürna estarà condicionada a la disponibilitat de places. Per això, cada Direcció Territorial disposarà d'una llista d'espera que haurà de ser revisada i actualitzada amb caràcter mensual, i s'haurà d'assignar les places vacants per ordre de prelación, atesa la data en què va ser autoritzada l'admissió pel grup de treball tècnic. No obstant això, aquest ordre podrà ser variat en el cas de situacions d'especial necessitat valorada per l'esmentat grup de treball tècnic; caldrà motivar aquesta necessitat en funció de les necessitats i característiques personals de les xiquetes, xiquets i adolescents.

Així mateix, es podrà denegar, de forma motivada, l'admissió al servei d'atenció diürna, quan falte algun dels documents necessaris per a la seua anàlisi, o es considere que no es compleixen els requisits establits per a ser objecte d'atenció.

L'acord autoritzant o denegant l'admissió al servei d'atenció diürna, així com l'acord de pròrroga o cessament adoptat per part del grup de treball tècnic, es comunicarà al servei d'atenció diürna i a l'Equip d'Atenció Primària que haja realitzat la proposta, que al seu torn el comunicarà a la persona beneficiària i als seus representants legals. (Annex 4: Model d'autorització d'admissió, pròrroga o cessament del servei d'atenció diürna)

d) Protocol d'admissió i actuació del servei d'atenció diürna.

Una vegada rebut en el servei d'atenció diürna l'acord del grup de treball tècnic autoritzant l'admissió, i prèviament a l'inici de la intervenció, l'equip del servei d'atenció diürna realitzarà una entrevista amb el xiquet, xiqueta, adolescent o jove i amb els seus representants legals, si escau, que tindran com a objectius:

- Conèixer les expectatives, necessitats i característiques personals dels xiquets, xiquetes i adolescents.
- Informar sobre les característiques del recurs, així com l'establiment d'objectius de treball consensuats amb la persona adolescent o jove.
- Explicació i acceptació per part de la persona menor d'edat o adolescent de les normes de funcionament del recurs. També se li farà saber, de manera accessible, quins són els drets que l'assisteixen en cada recurs.
- Recollir el consentiment informat de la persona menor d'edat o adolescent i dels seus responsables legals, si escau, per al tractament de les seues dades de caràcter personal.
- La signatura per part de la persona beneficiària, així com dels seus representants legals, en el seu cas, del compromís de col·laboració i participació de totes les persones de la unitat familiar o convivencial.

En cas de no signar-se el compromís de col·laboració i participació (per a persones menors d'edat) o el compromís d'inici/continuació (per a persones que han aconseguit la majoria d'edat) (Annex 5. Model de compromís de col·laboració i participació). (Annex 6. Model de compromís d'inici/continuació) per part de la persona beneficiària, i si escau, dels seus representants legals, l'atenció no podrà produir-se, i s'entendrà que la derivació realitzada no està completada. Aquest fet es comunicarà immediatament a la Direcció Territorial corresponent, la qual procedirà a emetre document de cessament del servei.

El servei d'atenció diürna de suport convivencial i educatiu o d'inserció sociolaboral ha d'iniciar expedient a cadascuna de les persones beneficiàries ateses, en el qual ha de constar la següent documentació:

- Document d'autorització d'admissió, pròrroga o cessament del servei d'atenció diürna.
- Documentació identificativa i administrativa de la unitat familiar.
- Compromís de col·laboració i participació o document de compromís d'inici/continuació (18 a 25 anys).
- Dossier individual que contindrà el Programa d'Intervenció Individualitzat (P.I.I.) / Projecte psico-socioeducatiu individual (que contindrà l'avaluació de totes les àrees de funcionament individual i adaptació al context, amb els objectius a aconseguir i les activitats i recursos per a aconseguir-los).

Sense perjudici de la documentació que ha d'haver en cada expedient, el servei d'atenció diürna haurà d'informar i entregar, en format adaptat, la següent documentació a les persones beneficiàries:

- Compromís educatiu.
- Drets i deures de les persones usuàries del recurs.
- Normes de funcionament del recurs.

SISENA. Temporalitat del servei d'atenció diürna.

Amb caràcter general, l'assistència al servei d'atenció diürna tindrà una duració inicial de 12 mesos, que es podrà prorrogar per períodes de 6 o 12 mesos, fins a una duració màxima de 36 mesos, sempre que no s'haja superat els 18 anys per als serveis d'atenció diürna de suport convivencial i educatiu, i fins als 25 anys per als d'inserció laboral. La duració màxima de 36 mesos es computarà per a cada tipologia de servei d'atenció diürna.

L'Equip d'Atenció Primària haurà de sol·licitar la proposta de pròrroga o de cessament amb 3 mesos d'antelació a la finalització de la temporalitat inicial que tinga establida.

L'Equip d'Atenció Primària podrà sol·licitar la baixa en el servei d'atenció diürna a les Direccions Territorials quan, per situacions sobrevingudes, una persona beneficiària deixe de residir en la seua localitat, o quan es valore i determine que el recurs no està sent beneficiós per a aquesta, i dificulta els objectius que li han estat establits. De la mateixa manera, la inassistència continuada no justificada o la falta de respecte a les normes de convivència de manera greu, donaran lloc a la baixa en l'assistència al recurs.

En cas de trasllat de municipi de residència per part de la persona beneficiària, l'Equip d'Atenció Primària d'origen contactarà amb l'Equip d'Atenció Primària de destinació, i li indicarà que la persona beneficiària participa en un servei d'atenció diürna; l'Equip d'Atenció Primària de destinació haurà de valorar la continuïtat o el canvi de servei d'atenció diürna, i n'informarà i acompanyarà, si escau, l'oportuna proposta a la Direcció Territorial corresponent. (Annex 7. Model per canvi de localitat de persones beneficiàries del servei d'atenció diürna).

SETENA. Grup de treball tècnic.

El grup de treball tècnic és l'òrgan creat en cada Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives encarregat de valorar les propostes d'admissió, canvi, pròrroga o cessament en els serveis d'atenció diürna que realitzen els Equips d'Atenció Primària.

Aquest grup es reunirà amb la periodicitat establida per cada direcció territorial, que en cap cas podrà ser superior a un mes, sempre que hi haja casos per a convocar-lo.

Aquest grup ha de comptar amb un mínim de tres membres, i estarà format almenys per:

- Tècnic o tècnica de referència de serveis d'atenció diürna.
- Professional en psicologia adscrit o adscrita a la Direcció Territorial corresponent.
- Cap d'unitat o de secció amb competències en matèria de serveis d'atenció diürna.

Així mateix, podran participar, amb veu i sense vot, a petició pròpia o previ requeriment de les Direccions Territorials competents, representants dels equips d'atenció primària o dels serveis d'atenció diürna.

HUITENA: Informes de seguiment i finals. Comunicació d'incidències.

El servei d'atenció diürna presentarà mensualment (en els cinc primers dies naturals següents al mes vençut), davant la Direcció Territorial de la seua província, un registre d'assistència de les persones usuàries al recurs, i assenyalarà els dies d'assistència, així com les absències. (Annex 8. Registre d'assistència mensual).

Així mateix, remetran amb caràcter semestral, tant a l'Equip d'Atenció Primària com a la Direcció Territorial competent en matèria d'infància i adolescència de la seua província, un *informe de seguiment i evolució de cada persona beneficiària*, d'acord amb el model establert (Annex 9. Informe semestral de seguiment i evolució).

D'altra banda, en finalitzar la intervenció en el servei d'atenció diürna, des d'aquest s'elaborarà un *informe final que recollirà* els nivells de desenvolupament que ha aconseguit el xiquet, xiqueta, adolescent o jove en les diferents àrees que hagen sigut treballades, i se'n remetrà una còpia a la Direcció Territorial i a l'Equip d'Atenció Primària. (Annex 10. Informe final).

De la mateixa manera, els serveis d'atenció diürna tindran un registre d'incidències que inclourà: situacions que alteren la normal convivència en el recurs, la variació substancial de les circumstàncies que van motivar la inclusió en el servei, les actuacions i comunicacions en cas d'absències no autoritzades o desaparicions; en cas d'ingressos hospitalaris, en cas de circumstàncies que es consideren greus i en cas d'actuacions o ingressos judicials. Aquestes incidències hauran de ser informades amb caràcter immediat a la Direcció Territorial corresponent i a l'Equip d'Atenció Primària, amb la finalitat que adopten les mesures necessàries.

NOVENA. Cessament del servei d'atenció diürna.

El grup de treball tècnic emetrà un document de cessament del servei d'atenció diürna, prèvia proposta de cessament de l'Equip d'Atenció Primària, o bé directament en el cas de compliment de la mesura judicial o en aquells casos excepcionals que així ho considere; podrà estar motivat per:

- La negativa a subscriure o renovar el compromís de col·laboració i participació, o el seu incompliment després d'haver-lo subscrit.
- L'abandonament voluntari del recurs concret per part de la persona beneficiària o la inassistència continuada no justificada.
- L'incompliment de les normes de convivència i funcionament.

- Transcurs del temps màxim de permanència establert en els serveis d'atenció diürna, i també de les seues possibles pròrrogues.
- Superar l'edat màxima permesa per a la participació en el recurs.
- Qualsevol altre motiu o circumstància que impossibilita l'assistència de la persona beneficiària al recurs, així com manca d'aprofitament d'aquest o l'incompliment de les persones que ostenten la seua representació legal.

DESENA. Obligacions del servei d'atenció diürna.

Són obligacions de les entitats titulars dels serveis d'atenció diürna les següents:

- a) Posar a la disposició de la Generalitat el nombre de places previst i atendre els requeriments d'aquesta respecte de la cobertura de les mateixes i dels ingressos.
- b) Mantindre els nivells de qualitat en la prestació assistencial, la qual cosa permeta una correcta atenció a les persones beneficiàries.
- c) Respectar els drets de les xiquetes, xiquets, adolescents i joves, en els termes establerts en la Convenció de 20 de novembre de 1989 sobre els Drets del Xiquet, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, en la Constitució Espanyola, en la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, i de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil, en la Llei 26/2018, d'1 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i l'adolescència, i en la normativa vigent relacionada.
- d) Mantindre els requisits i ràtio de personal en relació a les prestacions i nombre de persones ateses, segons es determina en la tipologia de cada recurs.
- e) Complir amb la *Instrucció sobre el reconeixement, atenció i tracte a la diversitat religiosa en els centres residencials i serveis diürns públics o mantinguts totalment o parcialment amb fons públics de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives*, del 3 d'octubre de 2016 de la Direcció General de l'Agència Valenciana d'Igualtat en la Diversitat.
- f) Comunicar a la corresponent Direcció Territorial amb antelació suficient, qualsevol variació de la plantilla de personal adscrit a la prestació del servei, mitjançant escrit en el qual figuren la data d'aquesta variació i les causes que la motiven. Les entitats hauran de remetre a la corresponent Direcció Territorial còpia del contracte laboral del nou personal, en els deu dies següents a la seua incorporació.
- g) Comunicar a la Direcció General d'Infància i Adolescència qualsevol variació en l'adreça del servei, de manera que la base de dades de la Generalitat es trobe actualitzada amb la informació bàsica de referència, a l'efecte de comunicacions (nom i cognoms, adreça, telèfon contacte, correu electrònic).
- h) En els casos de baixes laborals del personal, així com en els períodes reglamentaris de vacances, haurà de garantir-se l'adequada cobertura del servei.
- i) Respectar la normativa relativa a salut laboral i prevenció de riscos laborals vigent a cada moment.
- j) Garantir la confidencialitat i l'absoluta reserva respecte de les dades i informacions que coneguen sobre els xiquets, xiquetes i joves atesos, conforme a la legislació vigent.
- k) Complir amb la normativa vigent sobre protecció a la infància i adolescència, i amb les instruccions que dicten els òrgans de la Vicepresidència i de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- l) En el cas de comptar amb xiquetes, xiquets i adolescents atesos que es troben amb mesures de protecció, aquest projecte ha de ser conforme amb el seu pla de protecció i en coordinació amb la Direcció Territorial.

- m) En el cas de tractar-se de persones menors d'edat en programes de mesures judicials en règim obert, aquest projecte s'adequarà al programa individualitzat d'execució de la mesura.
- n) Sotmetre's a la funció inspectora dels òrgans competents de la Generalitat.
- o) Facilitar a la Vicepresidència i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives tota la informació econòmica, fiscal, laboral, tècnica i de qualsevol altre tipus que li siga sol·licitada i que resulte necessària per a l'execució del concert.
- p) L'entitat haurà de disposar d'un pla d'emergència i prevenció de riscos laborals conforme al que es disposa en la legislació vigent, amb l'obligació d'implantar-lo així com d'actualitzar-lo i adequar-lo quan siga necessari.
- q) Garantir les mesures necessàries perquè els espais o equipaments identificats en funció del sexe, en el recurs puguen ser utilitzats per les persones, lliurement, en atenció al gènere que senten.
- r) En els recursos en els quals existeix el voluntariat, s'haurà de comptar amb un pla de voluntariat en el qual s'especifique el protocol d'accés al centre, és a dir, els requisits per a accedir-hi, l'entrevista inicial, la formació prèvia, el compromís signat, el seguiment i l'avaluació de l'experiència del voluntariat.
- s) Disposar dels òrgans de participació disposats en l'Ordre de 17 de gener de 2008, de la Conselleria de Benestar social, per la qual es regula l'organització i funcionament dels centres de protecció i l'acolliment residencial i d'estada de dia de menors a la Comunitat Valenciana, o en la normativa vigent en la matèria.
- t) Tots els serveis d'atenció diürna hauran de contindre tota la documentació que afecte la infància i joventut atesa, de manera que la puguen comprendre persones del segment d'edat al qual afecte. Especialment les normes de funcionament i convivència, la programació anual i la memòria anual.
- u) L'entitat haurà de garantir que totes les instruccions, fullets informatius, documentació (especialment normes de funcionament, contractes terapèutics, consentiments, etc.) que s'utilitzen en atenció a la ciutadania, famílies o xiquets, xiquetes i joves, es troben almenys en valencià i castellà, sense perjudici del dret de la ciutadania a l'opció lingüística.
- v) En el cas de recursos on hi haja persones d'altres nacionalitats que no entenguen el castellà (com és el cas dels xiquets, xiquetes i adolescents estrangers sense referents familiars), hauran de disposar de documents en un idioma que puguen comprendre.
- w) L'entitat que dispose de servei de menjador haurà d'excloure dels seus menús aliments amb oli de palma i processats. Aquests menús hauran d'estar supervisats per especialistes en nutrició. La prestació del servei de menjador s'ajustarà a les disposicions recollides en el Decret 84/2018, de 15 de juny, del Consell, de foment d'una alimentació saludable i sostenible en centres de la Generalitat.
- x) Tot el personal que presta el servei haurà de complir el requisit previst en l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, i en l'article 8.4 de la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat, relatiu a no haver sigut condemnat per sentència ferma per delictes indicats en aquests preceptes. En cas que una persona treballadora del servei, de forma sobrevinguda, incomplisca el requisit indicat anteriorment, l'entitat haurà de substituir i, si escau, separar-la de manera immediata.
- y) L'entitat haurà d'implantar un sistema d'enquesta de satisfacció, que haurà d'entregar i emplenar la persona beneficiària i, si escau, els seus representants legals, cada sis mesos i quan finalitze la seua participació. Aquestes enquestes de satisfacció hauran de remetre's, amb caràcter semestral, a la Direcció Territorial corresponent.

De la mateixa manera, la intervenció s'estructurarà a través de la planificació i programació recollida en la documentació tècnica establida en l'Ordre de 17 de gener de 2008, de la Conselleria de Benestar Social (o normativa vigent), per la qual es regula l'organització i funcionament dels centres de protecció i l'acolliment residencial i d'estada de dia de menors i joves a la Comunitat Valenciana, o la normativa vigent, si escau.

Cada centre haurà de disposar de tota la documentació tècnica establida en l'Ordre de 17 de gener de 2008 i observar el que s'hi disposa per als següents documents:

- Projecte Global del Centre
- Programació anual
- Memòria anual
- Dossier Individual
- Llibre de Registre d'Usuàries i Usuaris.

Pel que fa a tota aquesta documentació, es respectarà la confidencialitat de les dades, i es preservarà els drets d'intimitat, honor i imatge dels xiquets, xiquetes i adolescents. Respecte del Dossier Individual, aquest contindrà el Programa d'Intervenció Individualitzat, el disseny del procés educatiu del xiquet, xiqueta o adolescent, on es detallarà l'avaluació de les àrees de funcionament individual i d'adaptació al context, una justificació dels objectius a aconseguir i les activitats i recursos per a aconseguir-los.

Finalment i respecte de la documentació quan l'assistència al servei d'atenció diürna deriva d'una mesura judicial imposada a una persona menor d'edat, s'haurà d'atendre el que es disposa tant en la LO 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, com en el Reial decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el seu reglament de desenvolupament.

ONZENA. Mecanismes de participació.

Amb la finalitat de garantir el dret a la participació, com estableix la llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i l'adolescència, s'establiran mecanismes de participació d'acord amb les característiques del recurs, i es crearan els espais per a la presa de decisions que afecten el funcionament del recurs i, per tant, les persones ateses.

A través d'aquests mecanismes de participació es prendran decisions a nivell organitzatiu i sobre qüestions del dia a dia del funcionament del recurs, ja siga mitjançant propostes i/o avaluacions de seguiment.

S'establirà, com a via principal de participació, l'òrgan format per les xiquetes, xiquets, adolescents i joves que formen part del recurs d'atenció diürna. Aquest òrgan serà creat en el marc del servei d'atenció diürna, qualsevulla que siga la seua modalitat, i propiciat per l'entitat gestora d'aquest.

Els mateixos xiquets, xiquetes i adolescents que hi participen decidiran el seu règim de funcionament, estructura i vies de participació, sense perjudici de l'articulació de mecanisme d'acompanyament o dinamització implementats per l'entitat responsable del recurs.

De manera que una de les primeres tasques d'aquest òrgan és establir els seus estatuts o règim de funcionament, així com la forma d'elecció dels seus components, període de renovació, freqüència de sessions i funcions.

DOTZENA. Període de transició al nou model.

Per a la implantació d'aquesta instrucció s'estableix un període de transició de quatre mesos des de la data de la seua entrada en vigor.

Durant aquest període, que finalitza el 16 d'agost de 2020, els serveis d'atenció diürna hauran de remetre a l'Equip d'Atenció Primària que els corresponga per territori, una relació de les persones beneficiàries, juntament amb la resta de documentació necessària, amb la finalitat que puga proposar al grup de treball tècnic de cada Direcció Territorial la seua continuïtat o el seu cessament en el recurs, de conformitat amb el procediment establert en aquesta instrucció.

TRETZENA. Entrada en vigor.

La present instrucció entra en vigor el dia 15 d'abril de 2020.

LA DIRECTORA GENERAL D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

ANNEXOS.

Annex 1. Model d'Informe proposta d'admissió, cessament o pròrroga al servei d'atenció diürna.

Annex 2. Model de sol·licitud d'admissió al servei d'atenció diürna.

Annex 3. Model de derivació per mesura judicial.

Annex 4. Model d'autorització d'admissió, pròrroga o cessament del servei d'atenció diürna.

Annex 5. Model de compromís de col·laboració i participació.

Annex 6. Model de compromís d'inici/continuació.

Annex 7. Model per canvi de localitat de persones usuàries del servei d'atenció diürna.

Annex 8. Registre d'assistència mensual.

Annex 9. Informe semestral de seguiment i evolució.

Annex 10. Informe final.