



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Ministerio de Educación, Política Social y Deporte
«BOE» núm. 303, de 17 de diciembre de 2008
Referencia: BOE-A-2008-20451

TEXTO CONSOLIDADO

Última modificación: 11 de agosto de 2022

Téngase en cuenta la publicación del nuevo Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, aprobado por Resolución de 28 de julio de 2022. [Ref. BOE-A-2022-13580](#)

De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, la competencia para acreditar centros, servicios y entidades corresponde a las Comunidades Autónomas en su ámbito competencial (artículo 16), si bien se encomienda al Consejo Territorial la fijación de criterios comunes de acreditación (artículo 34.2).

El Consejo Territorial, en su reunión del día 27 de noviembre de 2008, aprobó el Acuerdo sobre criterios comunes sobre acreditación para garantizar la calidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que han de ser entendidos como mínimos, debiendo las respectivas administraciones en su ámbito competencial realizar la legislación, reglamentación y ejecución que proceda y que figura en el anexo de la presente Resolución.

Lo que se hace público a los efectos oportunos.

Madrid, 2 de diciembre de 2008.—La Secretaria de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, Amparo Valcarce García.

ANEXO

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 (SAAD)

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en su artículo 34.2, encomienda al Consejo Territorial la fijación de criterios comunes sobre acreditación de centros, servicios y entidades.

La acreditación de centros, servicios y entidades que actúen en el ámbito de la autonomía personal y de la atención a la dependencia, tiene por finalidad garantizar el derecho de las personas en situación de dependencia a recibir unos servicios de calidad. El derecho a las prestaciones se tiene con independencia del lugar del territorio del Estado español donde residan (artículo 4.1).

La acreditación de centros, servicios y entidades implica, la garantía del cumplimiento de los requisitos y los estándares de calidad que establezcan las Administraciones competentes y, entre otras, la creación y actualización de un Registro de Centros y Servicios de acuerdo con lo previsto en la Ley para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (artículo 11.1.d).

Se atenderá, de manera específica, a la calidad en el empleo así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación en aquellas entidades que aspiren a gestionar prestaciones o servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (artículo 35.3).

Son objeto de acreditación los centros, servicios y entidades privadas, sean concertadas o no. La acreditación de los centros, servicios y entidades privadas concertadas es requisito para que formen parte de la red de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (artículo 16.1). En su incorporación a la red se tendrá en cuenta de manera especial los correspondientes al tercer sector (artículo 16.2).

La acreditación de los centros, servicios y entidades privados no concertadas es la condición que prevé la Ley para que puedan prestar servicios a personas en situación de dependencia y que éstas puedan percibir la prestación económica vinculada a la adquisición de un servicio (artículo 16.3, en relación con los artículos 14.3 y 17).

La competencia para acreditar centros, servicios y entidades corresponde a las Comunidades Autónomas en su ámbito competencial (artículo 16), si bien se encomienda al Consejo Territorial la fijación de criterios comunes de acreditación (artículo 34.2). En base a esta encomienda, el Consejo Territorial en su reunión del día 27 de noviembre de 2008, acuerda los siguientes criterios comunes sobre acreditación para garantizar la calidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que han de ser entendidos como mínimos, debiendo las respectivas administraciones en su ámbito competencial realizar la legislación, reglamentación y ejecución que proceda.

Primero. *Sujetos de acreditación.*

Las Comunidades Autónomas o Administración que, en su caso, tenga la competencia, acreditarán a los centros y servicios concertados para que formen parte de la red del Sistema, y a los centros y servicios no concertados para que puedan prestar atención a personas en situación de dependencia y éstas puedan percibir la prestación económica vinculada.

Asimismo, se acreditarán las entidades privadas para cada uno de los centros y servicios previstos en el catálogo de la Ley. La acreditación sólo tendrá efectos en el ámbito territorial de la Administración que acredite.

Segundo. *Contenidos de acreditación.*

Para la acreditación de centros, servicios y entidades se establecerán requisitos y estándares de calidad en cada uno de los ámbitos que se enuncian en el apartado siguiente

y sobre el resto de los criterios con el alcance y en los plazos que el Consejo Territorial determine.

Tercero. Ámbitos de acreditación.

Se establecerán requisitos y estándares de calidad en los ámbitos que a continuación se relacionan, teniendo en cuenta el número de plazas, la intensidad en la prestación, la tipología de recursos y los servicios que deben ofrecer.

a) Recursos materiales y equipamientos que garanticen la prestación del servicio adaptada a las necesidades de las personas en situación de dependencia, a las intensidades, a la seguridad y a la accesibilidad.

b) Recursos humanos: Los requisitos y estándares sobre recursos humanos irán dirigidos a garantizar la adecuada prestación del servicio, tanto en número de profesionales, como en su formación y actualización para el desempeño del puesto de trabajo.

1.º Cualificación Profesional:

Para las categorías profesionales que no se correspondan con titulaciones universitarias, se fijarán los perfiles profesionales más acordes con las funciones que deban realizar y que estén basados en la cualificación, acreditada a través de los correspondientes títulos de formación profesional, certificados de profesionalidad o vías equivalentes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo o normativa vigente.

En cualquier caso se requerirá, al menos, que el personal que se relaciona a continuación cuente con la titulación o certificado de profesionalidad que se especifica:

– Los directores y las directoras de los centros deberán contar con titulación universitaria y haber realizado formación complementaria en dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de Centros Residenciales, u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia, salvo en los puestos ya ocupados, en los que el director o directora tendrá como mínimo 3 años de experiencia en el sector y contará con la formación complementaria anteriormente reseñada.

– Los cuidadores, las cuidadoras, los gerocultores y gerocultoras que presten sus servicios en centros o instituciones sociales deberán acreditar la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, establecida por el Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre, según se determine en la normativa que la desarrolle.

A tal efecto, se considerarán los siguientes títulos y certificado:

- El Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, o los títulos equivalentes de Técnico Auxiliar Clínica, Técnico Auxiliar Psiquiatría y Técnico Auxiliar de Enfermería que se establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, o en su caso, cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.

- El Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, regulado por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico de Atención Sociosanitaria, establecido por el entonces Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en su caso, cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.

- Título de Técnico Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico Superior en Integración Social establecido por el entonces Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos profesionales que a la fecha de publicación del presente Acuerdo se encuentren trabajando en la categoría profesional de cuidador o gerocultor.

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

– Quienes realicen las funciones de asistencia personal a personas en situación de dependencia, previstas en el artículo 19 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y los/as auxiliares de ayuda a domicilio, deberán acreditar la cualificación profesional de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, según se determine en la normativa que la desarrolla.

A tal efecto, se considerarán los siguientes títulos y certificados:

- El Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, o los títulos equivalentes de Técnico Auxiliar Clínica, Técnico Auxiliar Psiquiatría y Técnico Auxiliar de Enfermería que se establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, o en su caso, cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.

- El Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, regulado por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico de Atención Sociosanitaria, establecido por el entonces Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en su caso, cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.

- Título de Técnico Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico Superior en Integración Social establecido por el entonces Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos profesionales que a la fecha de publicación del presente Acuerdo, se encuentren trabajando en la categoría profesional de asistente personal o auxiliar de ayuda a domicilio.

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

- El Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio, regulado por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, o el equivalente Certificado de Profesionalidad de la ocupación de auxiliar de ayuda a domicilio, regulado por el entonces Real Decreto 331/1997, de 7 de marzo, o en su caso, cualquier otro certificado que se publique con los mismos efectos profesionales.

En el caso de los Asistentes Personales, las exigencias de cualificación profesional referidas anteriormente, se adaptarán a la regulación que se establezca por Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que se apruebe a tal efecto.

Los requisitos relativos a las acreditaciones profesionales anteriormente reseñados serán exigibles a 31 de diciembre de 2017, o en todo caso, cuando finalicen los procedimientos de habilitación excepcional y habilitación provisional establecidos en los puntos 2º y 3º de este apartado b), 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 en la fecha anterior y los que se convoquen con posterioridad a la misma y hasta el 31 de diciembre de 2022.

2.º Habilitación excepcional:

No obstante, las personas cuidadoras, gerocultoras, auxiliares de ayuda a domicilio y asistentes personales, que a fecha 31 de diciembre de 2017 acrediten una experiencia de al menos 3 años, con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en los últimos 12 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 12 años, quedarán habilitadas de forma excepcional en la categoría que corresponda, previa presentación de su solicitud, según se determine en la normativa autonómica, en su caso, donde esté ubicada la empresa donde haya prestado sus últimos servicios el solicitante.

Para ello, las Administraciones públicas competentes en Servicios Sociales, o aquel organismo público que determine la Comunidad Autónoma, expedirán a las personas

solicitantes que reúnan los requisitos, las certificaciones individuales que acrediten los supuestos de habilitación excepcional.

Dichas certificaciones tendrán validez en todo el territorio del Estado.

Las habilitaciones que de forma excepcional hubieran sido emitidas por las Comunidades Autónomas en su ámbito territorial, según lo establecido en el Acuerdo del Consejo Territorial de 7 de octubre de 2015, tendrán validez en todo el territorio del Estado a la publicación de este Acuerdo.

3.º Habilitación provisional:

Al objeto de garantizar la estabilidad en el empleo, se podrá habilitar provisionalmente a aquellas personas que a 31 de diciembre de 2017, hubieran trabajado con anterioridad a dicha fecha y que sin haber alcanzado los requisitos para la habilitación excepcional, se comprometan, mediante declaración responsable, a participar en los procesos de evaluación y acreditación de la experiencia laboral, que se realicen desde el ámbito estatal o autonómico, o a realizar la formación vinculada a los correspondientes certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional, a partir de la publicación del presente Acuerdo y hasta el 31 diciembre de 2022.

Asimismo, se podrá habilitar provisionalmente, con los mismos requisitos y en los mismos términos establecidos en el párrafo anterior, a aquellas personas que hayan sido contratadas para la prestación de sus servicios en virtud de los regímenes excepcionales de contratación previstos en los puntos 5.º bis y ter.

Los profesionales que cumplan los requisitos establecidos en los dos párrafos anteriores podrán solicitar la habilitación provisional a la Comunidad Autónoma donde esté ubicada la empresa donde haya prestado sus últimos servicios, para ello las Comunidades Autónomas deberán haber aprobado y publicado la correspondiente normativa autonómica que regule esta situación, de acuerdo con lo establecido en el criterio tercero b), punto 10.º de este acuerdo, así como la correspondiente normativa dirigida a regular la situación del personal contratado mediante los regímenes excepcionales de contratación previstos en los puntos 5.º bis y ter.

En el caso de no participar en los procesos de evaluación y acreditación de la experiencia citada, o no realizar la formación vinculada a los certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional en el plazo establecido, la habilitación provisional dejará de tener efectos.

La Comunidad Autónoma será la encargada de la tramitación de la habilitación provisional y será la que expida la certificación oportuna, con eficacia en todo el territorio del Estado y validez hasta el 31 de diciembre de 2022.

Los departamentos de las administraciones autonómicas competentes, identificarán nominalmente por NIF y categoría profesional, las personas que han solicitado la habilitación provisional.

La relación de personas a la que se hace referencia en el párrafo anterior, será remitida al Imserso, al objeto de coordinar y promover ante las Administraciones competentes las actuaciones necesarias para la obtención de los certificados de profesionalidad de aquellos trabajadores que no dispongan de los mismos.

4.º Convocatorias de acreditación de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral:

La competencia para convocar los procesos de evaluación y acreditación de las competencias profesionales citadas anteriormente, corresponde a los órganos correspondientes de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y, en su caso, de la Administración General del Estado con competencias en esta materia, que instrumentarán los mecanismos necesarios para la puesta en marcha de las convocatorias precisas que den respuesta a las necesidades de acreditación detectadas o identificadas por las Comunidades Autónomas.

5.º Régimen especial de zonas rurales e insulares:

En el medio insular rural y en los municipios rurales de pequeño tamaño, cuando no dispongan de las personas con la acreditación requerida para las categorías mencionadas anteriormente, y se acredite la no existencia de demandantes de empleo en la zona con

estas características, mediante certificado de la Oficina de Empleo correspondiente, las personas que no cuenten con la cualificación profesional exigida podrán ser contratadas, hasta que sus puestos puedan ser ocupados por profesionales cualificados, o adquieran la cualificación correspondiente. Para ello, las Administraciones competentes, en colaboración con las empresas, impulsarán las acciones oportunas para promover la acreditación de estos profesionales.

Se entiende por zona rural lo establecido en la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo Sostenible del Medio Rural, y en base a la misma y a la idiosincrasia del territorio, se desarrollará en la normativa autonómica contemplada en el criterio tercero b), punto 10. de este Acuerdo.

5.º bis. Régimen provisional y excepcional ante la situación de pandemia derivada de la COVID-19.

De forma excepcional y mientras dure la situación de pandemia derivada de la COVID-19, podrán desempeñar funciones en los diferentes servicios del SAAD personas que, careciendo de las titulaciones contenidas en el apartado 1.º de este Criterio Tercero. b), preferentemente, tengan experiencia en cuidado y atención de personas dependientes, debiendo las entidades prestadoras de servicios garantizar la supervisión y formación práctica en el puesto de trabajo.

Para poder aplicar dicha excepcionalidad deberán darse las siguientes dos condiciones de forma simultánea:

1.º Que se acredite por el servicio público de empleo correspondiente la no existencia de demandantes de empleo con las titulaciones específicas requeridas en la zona donde esté ubicado, bien el centro o institución social o bien el domicilio de las personas en situación de dependencia receptoras del servicio.

2.º Que la provincia en la que se ubique el centro, institución social o domicilios de las personas atendidas se encuentre en una situación de Nivel de Alerta 3 o superior según la clasificación contenida en el sistema de Indicadores para la valoración de riesgo y niveles de Alerta de transmisión de COVID-19, aprobado por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, en la actualización que esté vigente en cada momento.

Corresponde a las Administraciones públicas competentes en Servicios Sociales dictar las resoluciones, disposiciones e instrucciones interpretativas que, en su caso, sean necesarias para la aplicación de este régimen provisional excepcional.

6.º Formación profesional para el empleo:

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 trabajadores.

La formación impartida deberá ser adecuada a los puestos de trabajo desempeñados para mejorar las competencias de los profesionales y la calidad en la prestación de servicios, y estar vinculada a la obtención de los correspondientes certificados de profesionalidad.

Se establecerán programas de formación continua específicos para atender las peculiaridades que se presentan en las zonas rurales e insulares.

7.º Ratios de personal:

El número de profesionales se adecuará a la tipología, a la intensidad de la prestación de cada recurso del Sistema y a los servicios que prestan.

Para las distintas tipologías de centros previstos en el catálogo, los ratios totales se adecuarán a la media entre los ratios medios y máximos que actualmente se exigen por las Comunidades Autónomas que tienen regulación en esta materia para los centros concertados, calculadas según media recortada, con exclusión de los valores extremos de los ratios establecidas. En el cálculo de los ratios se incluirá todo el personal que trabaje habitualmente en el Centro, con independencia de su forma de contratación. Dicho cálculo habrá de realizarse computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el Convenio Colectivo aplicable en cada Centro.

8.º Comunicación:

El Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, dará traslado de este Acuerdo a las Conferencias Sectoriales competentes en materia de educación y empleo, para impulsar las medidas dirigidas a la acreditación de los profesionales para el cumplimiento de los requisitos establecidos, así como, promover las medidas acordadas en el Anexo de este Acuerdo, entre las administraciones competentes y los interlocutores sociales.

9.º Seguimiento del Acuerdo:

El grupo de trabajo creado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en su reunión del 4 de marzo de 2015, realizará el seguimiento de este Acuerdo en materia de Recursos Humanos y se reunirá, al menos dos veces al año. Para ello contará con la necesaria participación de los interlocutores sociales más representativos.

10.º Desarrollo normativo:

Las Administraciones públicas competentes en Servicios Sociales en el plazo de seis meses desde la publicación de este Acuerdo aprobarán las disposiciones normativas, en su caso, que resulten necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en este Acuerdo.

Cuadro 2

Ratios globales actuales en media existentes en las CC.AA y ratios exigibles en 2011

	Media	Ratio global exigible en 2011 – Grado II	Ratio global exigible en 2011 (media entre la ratio media y máxima) – Grado III
Residencia Mayores dependientes.	0,41	0,45	0,47
Centro de Día y de Noche Mayores d.	0,23	0,23	0,24
Residencia P. discapacidad física.	0,57	0,61	0,64
Residencia P. discapacidad intelectual.	0,52	0,60	0,63
Centro Día y Noche p. d. física.	0,28	0,29	0,30
Centro de Día y de Noche p. d. intelectual.	0,29	0,30	0,32

Las ratios se aplicarán en cada Centro en relación proporcional al número de usuarios del mismo valorados con el respectivo Grado de dependencia, de acuerdo con el Real Decreto 504/2007, de 20 de abril (BOE 21 de abril).

La exigencia de las ratios reseñadas se efectuará de forma progresiva de forma que en 2011 se alcance la media entre las ratios medias y máximas y en diciembre de 2015 la ratio que se acuerde por el Consejo Territorial en 2012.

Se adjunta, a título informativo; como cuadro complementario al final del presente acuerdo las ratios medias y máximas exigidas actualmente por las Comunidades Autónomas, calculadas según media recortada con exclusión de los valores extremos.

Dentro de las ratios globales, se acuerda concretar, para la categoría profesional de Cuidador/a, Gerocultor/a o similar, la exigencia de las siguientes ratios específicas:

Cuadro 3

Ratios específicas para la categoría profesional de Cuidador/a, Gerocultor/a o similar

	Ratio exigible en 2011 para la categoría profesional de Cuidador/a, Gerocultor/a o similar - Grado II	Ratio exigible en 2011 para la categoría profesional de Cuidador/a, Gerocultor/a o similar - Grado III
Residencia Mayores dependientes.	0,27	0,28
Centro de Día y de Noche Mayores d.	0,14	0,15
Residencia P. discapacidad física.	0,42	0,44
Residencia P. discapacidad intelectual.	0,42	0,44
Centro Día y Noche p. d. física.	0,12	0,13
Centro de Día y de Noche p. d. intelectual.	0,18	0,19

Para el resto de categorías profesionales las ratios específicas se concretarán en 2012, en el acuerdo del Consejo Territorial relativo a las ratios exigibles en diciembre de 2015.

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 38 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, en concreto, que cuando empleen un número de trabajadores que exceda de 50 vendrán obligadas a emplear un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2 por 100 de la plantilla, o cumplir con las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril y demás normativa de aplicación.

c) Documentación e información: Se requerirá que los centros, servicios y entidades, en su caso, dispongan al menos de la siguiente documentación e información referida tanto a la propia organización como a los usuarios y trabajadores:

Reglamento de Régimen Interior que incluya los derechos y deberes de los usuarios y su participación, en su caso.

Plan de Gestión de Calidad, que incluya el mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación, referidos al usuario y a la familia, a los servicios, a los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados.

Carta de servicios que recoja las prestaciones que ofrece y los compromisos con las personas en situación de dependencia y sus familiares, en su caso.

Documentación referida al usuario, que recoja los objetivos, plan de trabajo interdisciplinar e intervenciones, así como la evaluación de los resultados en cuanto a mejora de su calidad de vida.

Documentación referida al propio centro, servicio o entidad.

Plan de emergencia.

Documentación referida a los profesionales.

Protocolos de actuación si no van incluidos en el plan de gestión de calidad.

Información a remitir a los órganos competentes, procedimientos y periodicidad en la remisión.

Información, en formato accesible, a suministrar a la persona en situación de dependencia y/o a sus familiares o tutores en lenguaje comprensible.

Información referida a las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad del centro o servicio.

En todo caso se exigirá garantía de privacidad de los datos referidos a las personas, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre).

Cuarto. *Accesibilidad.*

Las normas y los procedimientos de acreditación habrán de incluir necesariamente estipulaciones que obliguen a las entidades titulares de los centros o servicios a garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad y en situación de dependencia, tanto de los edificios y dependencias, como de los entornos propios del Centro de trabajo, los procesos y los procedimientos donde o por medio de los cuales se preste o se accede al servicio. Se prestará especial atención a la accesibilidad para los distintos tipos de discapacidad.

Asimismo, incluirán indicaciones, cuando proceda, de las medidas que favorezcan los aspectos sociales y medioambientales, de acuerdo a la legislación vigente en materia de contratos del sector público.

Quinto. *Calidad en el empleo.*

Dado que la calidad en la prestación de los servicios está ligada a la calidad en el empleo de los profesionales que la llevan a cabo, se acuerda introducir, con la participación de la representación legal de los interlocutores sociales, determinados requisitos y estándares de calidad en el empleo para la acreditación de centros, servicios y entidades. En todo caso el Consejo Territorial, en el plazo de doce meses desde la firma del presente documento, acordará aquellos indicadores de calidad en el empleo que serán tenidos en cuenta para la acreditación de centros, servicios y entidades (y entre los que figurarán, entre otros, los de estabilidad en el empleo, formación, prevención de riesgos laborales, adaptación de puestos de trabajo para discapacidad, etc.).

Las Administraciones competentes establecerán las exigencias en la contratación de los servicios que permitan dar cumplimiento a los objetivos que se fijen para la calidad en el empleo.

Sexto. *Mejora progresiva de la calidad.*

Como planteamiento estratégico, y teniendo en cuenta las diferencias actualmente existentes entre las distintas Comunidades Autónomas, los requisitos y estándares de calidad exigidos deberán converger mejorando progresivamente el derecho reconocido a las personas en situación de dependencia a acceder en condiciones de igualdad al catálogo de servicios previstos en la Ley (artículo 15) con independencia del lugar del territorio del Estado donde residan.

En el plazo de doce meses, el Consejo Territorial fijará los indicadores y estándares esenciales de calidad para la evaluación, la mejora continua y el análisis comparado para cada uno de los centros y servicios del Sistema (artículo 34.3.b) que servirán de referencia para los acuerdos posteriores de convergencia.

En el marco del nivel de protección convenido y dentro de los criterios que se establezcan, se acordarán créditos para facilitar la consecución de los objetivos del presente Acuerdo y la mejora progresiva de la calidad del Sistema.

Séptimo. *La calidad en los centros y servicios públicos.*

Siendo la persona en situación de dependencia la que hace uso de los recursos contemplados en la Ley, las exigencias mínimas de calidad han de garantizarse con independencia de la titularidad de los mismos. En consecuencia, los centros y servicios públicos habrán de cumplir, al menos, los mismos requisitos y estándares de calidad que se exijan para su acreditación a los centros y servicios privados.

Octavo. *Régimen transitorio.*

Las Comunidades Autónomas, o administración que en su caso tenga la competencia, articularán las fórmulas de habilitación provisional de los centros, servicios y entidades, hasta tanto dicten las nuevas normas sobre acreditación adaptadas a los presentes criterios que, en todo caso, estarán en vigor antes del transcurso de doce meses desde la aprobación del presente acuerdo.

Noveno. *Adecuación de los centros, servicios y entidades.*

Las normas de acreditación administrativa que se aprueben contemplarán un calendario de adecuación a las mismas de los actuales centros, servicios y entidades, en un plazo máximo de tres años con aplicación progresiva y escalonada de los objetivos contenidos en los cuadros 1, 2 y 3 del criterio tercero. Estas normas serán exigibles, en todo caso, a los nuevos centros desde el comienzo de su actividad.

Por otra parte, estas normas podrán incorporar la exigencia de algún sistema de certificación, evaluación externa, auditoría de calidad, modelo de calidad, compromiso de plan de mejora, etc.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 11.1 d) de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, las Comunidades Autónomas, o Administración que en su caso tenga la competencia procederán a crear y a actualizar un Registro de Centros y Servicios acreditados al amparo de este Acuerdo.

Cuadro complementario

Ratios actuales en media y máximas exigidas por las CC.AA. excluidos los valores extremos de aquéllas

	Media	Máxima
Residencia Mayores dependientes.	0,41	0,54
Centro de Día y de Noche Mayores d.	0,23	0,25
Residencia P. discapacidad física.	0,57	0,72
Residencia P. discapacidad intelectual.	0,52	0,75
Centro Día y Noche p. d. física.	0,28	0,33
Centro de Día y de Noche p. d intelectual.	0,29	0,35

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.