

# Fundació General

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Centre Universitari de Diagnòstic  
i Atenció Primerenca [CUDAP]

## CARTA DE SERVICIOS



Centro concertado



GENERALITAT  
VALENCIANA



SISTEMA PÚBLIC  
VALENCIÀ DE  
SERVEIS SOCIALS

## Tabla de contenido

1.- Introducció	3
2.- Misió	4
3.- Equipo responsable	5
4.- Servicios que se ofrecen	5
5.- Ubicació, acceso y horario de los servicios	6
6.- Compromisos e Indicadores de la Carta de Servicios	7
7.- Derechos y deberes de las personas usuarias	9
7.1.- Derechos	9
7.2.- Deberes	10
8.- Legislación aplicable	11
9.- Formas de comunicació del cumplimiento de los compromisos	12
10.- Formas de participació de las familias usuarias	12
11.- Ayúdenos a prestar un mejor servicio	13
12.- Medidas de subsanació	13
13. Aprobació, publicació y vigencia	14

## 1.- Introducció

La *FUNDACIÓ GENERAL DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA de la COMUNITAT VALENCIANA (FGUV)*, es una entidad sin ánimo de lucro que tiene entre sus fines principales la atención integral a personas con discapacidad. En cumplimiento de los mismos y, entre otras actividades, dicha entidad gestiona el *CENTRE UNIVERSITARI DE DIAGNÒSTIC I ATENCIÓ PRIMERENCA (CUDAP)*.

El CUDAP es un centro de servicios sociales de atención primaria de carácter específico y, en concreto, un Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana (CDIAT) con atención ambulatoria y diurna. Ofrece una respuesta integral a las necesidades transitorias o permanentes de los niños y las niñas menores de 6 años con trastornos en su desarrollo o riesgo de padecerlos, a su familia y su entorno, considerando también, los aspectos bio-psico-sociales, para potenciar su capacidad de desarrollo y bienestar, y posibilitar la inclusión en los diferentes entornos y la autonomía personal.

Entendemos la presente **carta de servicios** como herramienta para mejorar la información y transparencia que se facilita a las personas usuarias que, junto con el compromiso continuo de la calidad de nuestro servicio, permite dotar de eficiencia a nuestro centro.

Mediante la presente **carta de servicios** la entidad pone a disposición pública sus compromisos con las familias usuarias, promoviendo el trabajo conjunto para mejorar la calidad del servicio prestado.

## 2.- Misión

Tal como se recoge en el Libro Blanco de la Atención Temprana, elaborado por la Federación Estatal de Asociaciones de Profesionales de Atención Temprana (GAT), “el desarrollo infantil es un proceso dinámico, sumamente complejo, que se sustenta en la evolución biológica, psicológica y social. Los primeros años de vida constituyen una etapa de la existencia especialmente crítica ya que en ella se van a configurar las habilidades perceptivas, motrices, cognitivas, lingüísticas, afectivas y sociales que posibilitan una equilibrada interacción con el mundo que nos rodea”.

Los trastornos en el desarrollo tienen una gran trascendencia individual, familiar y social, por lo que los órganos competentes deben ofrecer una respuesta que evite, en la medida de lo posible, las discriminaciones y las limitaciones subsiguientes a los problemas que sufren la población infantil con discapacidad o con riesgo de padecerla y sus familias.

El compromiso de nuestra sociedad con la protección a la infancia, especialmente con aquellos grupos que están en riesgo de padecer alteraciones en su desarrollo, además de ser un exponente inequívoco de progreso y de solidaridad, debe involucrar a todos los sectores sociales garantizando, de este modo, la compensación de las desigualdades individuales y el derecho a alcanzar un desarrollo evolutivo lo más normalizado posible y una vida plena e independiente.

Derivado de ese compromiso adquirido nace la Atención Temprana, universalmente reconocida como un conjunto de intervenciones, dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años, a la familia y al entorno, que tienen por objetivo dar respuesta de carácter integral, lo más pronto posible, a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños y las niñas con trastornos en su desarrollo o que tienen el riesgo de padecerlos por causas de origen prenatal, perinatal o post natal. Estas intervenciones, que deben considerar la globalidad del niño y de la niña, deben ser planificadas por un equipo de profesionales de orientación interdisciplinar o transdisciplinar.

Contemplando las necesidades de la tríada del niño /a - familia - entorno, el centro intervendrá para optimizar y potenciar la capacitación de sus familias y/o personas cuidadoras principales para que puedan actuar de manera efectiva en los entornos en donde se desenvuelvan, facilitando su desarrollo, maduración y aprendizajes en todos los ámbitos, con el fin de conseguir el máximo nivel de desarrollo personal y de inclusión social. La atención a las familias se realizará prioritariamente desde el nacimiento de la niña o niño hasta el momento de su escolarización.

### 3.- Equipo responsable

Gerente de la FGUV
Dirección académica de CUDAP
Coordinación de CUDAP
Equipo técnico de CUDAP
Administración de CUDAP
Departamento Jurídico de la FGUV

### 4.- Servicios que se ofrecen

TÍTULO DEL SERVICIO	ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR
DESCRIPCIÓN DETALLADA:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento familiar: orientación, información y asesoramiento a las familias con el fin de capacitar y empoderar, para reorganizar la dinámica familiar.</li> </ul>	

TÍTULO DEL SERVICIO	VALORACIÓN
DESCRIPCIÓN DETALLADA:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración: Valoración funcional de las necesidades del niño y de la niña, así como de las manifestadas por la familia.</li> </ul>	

TÍTULO DEL SERVICIO	INTERVENCIÓN
DESCRIPCIÓN DETALLADA:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervención: Diseño de un Plan de Intervención individualizado y su puesta en práctica en colaboración con la familia y profesionales de otras entidades.</li> </ul>	

## 5.- Ubicación, acceso y horario de los servicios

### Ubicación:

El **CUDAP** se encuentra ubicado en la Calle Guardia Civil núm. 22 de Valencia.

<https://goo.gl/maps/vjyBBtTj1DkV5heV9>

### Horario:

El horario de atención es de lunes a viernes de 8.00 a 18.00 horas

El CUDAP prestará sus servicios de enero a diciembre abriendo 220 días al año. El Centro permanecerá cerrado durante los períodos vacacionales que se determinen anualmente, tras la publicación oficial del calendario laboral del año correspondiente.

La fijación de dicho periodo se informará a las personas usuarias (en las instalaciones) y, en todo caso, la programación se adecuará al mismo.

### Acceso:

Las siguientes líneas de transporte tienen rutas que pasan cerca de CUDAP:

- Autobús: 10, 93, 98, C3, L110 y L115
- Metro Valencia: 4, 6, 3 y 9

### Canales de comunicación:

**Atención telefónica:** 963937999

**Correo electrónico:** [administracio.cudap@fundacio.es](mailto:administracio.cudap@fundacio.es)

**Página web:**

<https://www.uv.es/fundacion-general-cudap/es/centro-universitario-diagnostico-atencion-primaria-cudap.html>

## 6.- Compromisos e Indicadores de la Carta de Servicios

SERVICIO: <b>Serv I.</b> Acompañamiento familiar	
COMPROMISO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
<b>C1.</b> Ofrecemos una atención amable, personalizada a través del diálogo y de una comunicación respetuosa.	<b>IND1.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en el ítem 2 de la encuesta de satisfacción "Información y Acogida" y en el ítem 7 del cuestionario de satisfacción general.
<b>C2.</b> Proporcionamos información específica del servicio.	<b>IND2.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en los ítems 1, 4 y 7 de la encuesta de satisfacción "Información y Acogida".
<b>C3.</b> Garantizamos puntualidad en las citas programadas.	<b>IND3.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en el ítem 4 de la encuesta de satisfacción general.

SERVICIO: <b>Serv II.</b> Valoración	
COMPROMISO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
<b>C4</b> Ofrecemos información precisa sobre cómo se va a llevar a cabo la valoración.	<b>IND4.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en los ítems 8 y 10 de la encuesta de satisfacción "Información y Acogida".

<p><b>C5.</b> Recogemos de la familia la información y preocupaciones sobre la situación del niño o de la niña.</p>	<p><b>IND5.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en el ítem 5 de la encuesta de satisfacción "Información y Acogida", en los ítems 1, 3 y 6 de la encuesta de satisfacción "Valoración" y el ítem 1 de la encuesta de satisfacción general.</p>
<p><b>C6.</b> Valoramos el desarrollo evolutivo global y funcional del niño y de la niña una vez al año, considerando a la familia y el entorno.</p>	<p><b>IND6.</b> El 100% de las personas usuarias que están de alta en el servicio más de 6 meses durante el año natural.</p>
<p><b>C7.</b> Informamos a las familias usuarias los resultados de la valoración inicial en menos de un mes.</p>	<p><b>IND7.</b> Como mínimo el 80% de las valoraciones iniciales se realizan antes de un mes.</p>
<p><b>C8</b> Elaboramos con la familia el Plan de Intervención de Atención Temprana .</p>	<p><b>IND8.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 100% de las familias usuarias.</li> <li>- Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en el ítem 5 de la encuesta de satisfacción "Valoración" y el ítem 2 de la encuesta de satisfacción general.</li> </ul>
<p><b>C9</b> Tras la valoración inicial, entregamos a las familias usuarias un informe que recoge toda la información sobre la valoración y el Plan de Intervención en Atención Temprana.</p>	<p><b>IND9.</b> El 100% de las valoraciones iniciales se informan a las familias por escrito.</p>

<b>C10.</b>  Entregamos a las familias usuarias los informes de seguimiento de cada valoración y el informe final de la intervención.	<b>IND10.</b>  El 100% de las familias valoradas en seguimiento reciben el informe de seguimiento.  El 100% de las familias que finaliza la intervención recibe el informe final.
<b>C11.</b>  Entregamos a la Unidad de Valoración y Seguimiento de la Atención Temprana -UVSAT- los informes de valoración inicial, de seguimiento y final de las personas usuarias, en menos de 15 días desde que se finaliza la valoración.	<b>IND11.</b>  Se envía a la UVSAT los informes de valoración inicial, de seguimiento y final del 100% de las personas usuarias en menos de 15 días desde que finaliza la valoración.

<b>SERVICIO: Serv III. Intervención</b>	
<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>C12.</b> Recogemos en el Plan de Intervención de AT aquello que prioriza la familia.	<b>IND 12.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en el ítem 3 de la encuesta de satisfacción general y en el ítem 6 del cuestionario de satisfacción de "valoración"
<b>C13.</b> Ofrecemos estrategias de actuación a la familia, dotándolos de instrumentos y pautas para promocionar el desarrollo del niño o niña.	<b>IND13.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en los ítems 5, 8 y 10 de la encuesta de satisfacción general.

<p><b>C14.</b> Nos coordinamos con todos los agentes que intervienen en el desarrollo de la persona usuaria.</p>	<p><b>IND14.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en los ítems 9 y 10 de la encuesta de satisfacción general.</li> <li>- El 100% de las personas usuarias de alta más de 6 meses en el año natural tienen en su historial alguna coordinación con otros equipos profesionales.</li> </ul>
<p><b>C15.</b> Consideramos el entorno próximo para una mejor intervención.</p>	<p><b>IND15.</b> Como mínimo, el 15% de las intervenciones realizadas al año, se realizan en el entorno educativo, familiar o sanitario.</p>
<p><b>C16.</b> Ofrecemos una adecuada intervención con predisposición por parte del equipo profesional a la resolución de problemas, dudas y necesidades.</p>	<p><b>IND16.</b> Puntuación media igual o superior a 4 obtenida en los ítem 6 y 7 de la encuesta de satisfacción general.</p>
<p><b>C17</b> Trabajamos en equipo transdisciplinar desarrollando e implementando el plan de atención individualizada que atiende a las necesidades y capacita a las personas usuarias, familia y entorno.</p>	<p><b>IND17.</b> El 100% de la plantilla trabaja bajo el modelo transdisciplinar.</p>
<p><b>C18</b> Publicitamos el precio del servicio por tipos de sesiones, que establece la conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para que las personas usuarias puedan calcular el coste de su Plan de atención Individualizado.</p>	<p><b>IND18.</b> En el tablón de anuncios de CUDAP publicamos el coste de módulo por día y tipo de sesión vigente en el momento.</p>

## 7.- Derechos y deberes de las personas usuarias

### 7.1.- Derechos

Las personas usuarias del servicio del CUDAP tienen derecho a:

- a. La protección de la salud.
- b. Una valoración específica de las necesidades de la persona usuaria y sus familias y a recibir las orientaciones adecuadas para el correcto tratamiento, dentro de los recursos y las posibilidades del CUDAP.
- c. Recibir los tratamientos que se prestan en el CUDAP acordes a la valoración de sus necesidades y a una atención global en función de sus circunstancias de salud, psicológicas, educativas y socio-familiares.
- d. Recibir una atención personalizada, integral, considerando aspectos individuales, familiares y comunitarios.
- e. Que el/la terapeuta guarde el secreto profesional y vele por la confidencialidad de la información sobre la persona usuaria y su familia, respetando la confidencialidad, la privacidad y la intimidad personal.
- f. Ser tratado con el debido respeto y dignidad, tanto por el equipo profesional del CUDAP como por el resto de personas usuarias, evitando cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión.
- g. Utilizar las instalaciones y el equipamiento del CUDAP de acuerdo con las normas de convivencia reglamentariamente establecidas, y bajo la supervisión y las indicaciones del personal.
- h. Participar en los servicios y las actividades que se organicen en el CUDAP, y a colaborar con sus conocimientos y experiencias en el desarrollo de los mismos,

pudiendo participar a través del Órgano de participación que cuenta con un Consejo de Centro y una Asamblea de personas usuarias que se rige por el [Reglamento de Funcionamiento del Órgano de participación](#), estableciendo el régimen para la elección de los representantes de personas usuarias de CUDAP.

- i. Recibir información veraz y accesible sobre:
- Los objetivos y las normas de funcionamiento del CUDAP.
  - La valoración y los tratamientos que la persona usuaria reciba en el CUDAP, así como sobre su evolución global.
  - En los casos pertinentes, información previa sobre derivaciones o comunicaciones con medios externos con relación a la situación de la persona usuaria o de la familia.
  - Orientación sobre pautas de actuación con la persona usuaria, dinámica familiar y recursos externos.
  - Información y orientación previas a la finalización de la atención y/o tratamiento/s.
  - Información adecuada y con razonable antelación para la asistencia a las sesiones de tratamiento/s en el CUDAP y para entrevistas, reuniones o actividades de interés dentro y/o fuera del CUDAP.
  - Información adecuada sobre las circunstancias extraordinarias o los cambios en el funcionamiento del CUDAP.
- j. Conocer y tener acceso a la [Carta de servicios de CUDAP](#).
- k. Participar, tomando decisiones previamente informadas, en la elaboración del PIAT- Plan de Intervención de Atención Temprana- o documento que lo sustituya.

- l. Aceptar o rechazar su participación en investigaciones científicas o tratamientos experimentales, siempre previa consulta y con el correspondiente consentimiento libre e informado.
- m. Recibir informes periódicos sobre la evolución global de la persona usuaria y la atención o tratamiento que recibe. En el caso de necesitar otros informes se solicitarán de forma justificada, cumplimentando el documento expreso y con una semana de antelación.
- n. Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones según el [procedimiento](#) establecido por el Centro.

## 7.2.- Deberes

Las personas usuarias del CUDAP tienen los siguientes deberes:

- a. Colaborar y participar activamente en la elaboración del PIAT -Plan de Intervención de Atención Temprana- y en el desarrollo del mismo. .
- b. Facilitar al equipo profesional del CUDAP la documentación y los informes de la persona usuaria, así como información veraz sobre cualquier otra circunstancia que sea relevante para su atención, incluida la relativa a las modificaciones que pueda afectar a la situación familiar.
- c. Cumplir los horarios establecidos para las sesiones de tratamiento que se hayan acordado según la disponibilidad de las personas profesionales y de las familias.
- d. Asistir a las citas programadas, excepto causa debidamente justificada. En tal caso, deberá notificarlo telefónicamente o por correo electrónico y cumplimentar el justificante al efecto, con la mayor antelación posible.
- e. Adoptar una conducta basada en el respeto mutuo, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia.

- f. Respeto y buen uso de las instalaciones del CUDAP.
- g. Comunicar cambios de estado de salud, en particular cuando se trate de enfermedades infecto-contagiosas. Se deberá comunicar las pautas de tratamiento y, si es necesario, guardar las medidas de cuarentena protocolarias establecidas por el personal sanitario.
- h. Durante las sesiones de intervención, el uso de los teléfonos móviles está restringido. Queda expresamente prohibida la grabación de cualquier tipo de imágenes de las sesiones. En el caso de que los padres/madres/representantes legales deseen una grabación de video de la sesión, deberán solicitarla a los/las profesionales.
- i. Firmar la asistencia en cada una de las sesiones de tratamiento a las que se asista.
- j. Cumplir las instrucciones de funcionamiento que sean indicadas por el CUDAP en cada momento.
- k. Facilitar la coordinación con otros equipos profesionales y personas implicadas.
- l. Facilitar en la medida de lo posible el acceso de las personas profesionales a los entornos naturales.

## 8.- Normativa aplicable

- Decreto DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

- RESOLUCIÓN de 21 de junio de 2022, de la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en los sectores de atención a personas con diversidad funcional, infancia y adolescencia, a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables y a personas mayores dependientes, para el periodo 2022-2026.
- DECRETO 188/2021, de 26 de noviembre, del Consell, de modificación del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social.
- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana (DOGV Núm. 8491 / 21.02.2019).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

## 9.- Formas de comunicación del cumplimiento de los compromisos

La comunicación del cumplimiento de los compromisos se realiza con carácter anual mediante:

- correo electrónico enviado a todas las familias usuarias
- en la web de CUDAP:  
<https://www.uv.es/uvweb/nullca/carta-serveis/indicadors-resultats-1286294641880.html>
- publicación de dichos resultados en la “memoria de actividades” en la página web de CUDAP;  
<https://www.uv.es/fundacion-general-cudap/es/centro-universitario-diagnostico-atencion-primaria-cudap.htm>
- en la Asamblea del órgano de participación
- en la Cuenta Anual que se reporta a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

## 10.- Formas de participación de las familias usuarias

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, las familias usuarias del CUDAP podrán manifestar su opinión a través de los siguientes mecanismos:

- Con las encuestas anónimas de satisfacción que se hacen llegar con formulario de Google. Existen tres encuestas:
  - “información y acogida” se administra después de realizar la acogida de la familia usuaria.
  - “valoración” se administra después de hacer la valoración al inicio del tratamiento.

- “cuestionario de satisfacción de las familias” se administra una vez al año y al causar “cese” en el servicio.
- Formular sugerencias que ayuden a mejorar.
- Plantear quejas cuando los servicios ofertados no resulten satisfactorios
- Por medio del Órgano de Participación.
- Directamente con el equipo de profesionales del centro.

## 11.- Ayúdenos a prestar un mejor servicio

Todas las sugerencias, quejas, reclamaciones y/o felicitaciones se formalizan mediante un formulario al que se accede desde la página web del CUDAP:

<https://www.uv.es/fundaciongeneral-cudap/es/nosotros/buzon-sugerencias-quejas-reclamaciones-felicitaciones.html>

Los formularios se envían a la dirección de correo electrónico: [fguv@uv.es](mailto:fguv@uv.es) que la FGUV registrará en un archivo incluyendo: la fecha de entrada, datos de contacto facilitados, concepto, departamento afectado, respuesta facilitada y fecha de contestación.

El Gerente de la FGUV es el órgano competente para la atención, gestión y respuesta de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones que se formulen.

En el caso de que se trate de una queja, ésta se deberá contestar en el plazo de 10 días hábiles. Encargándose la gerencia de la FGUV, además, de notificarlo al órgano competente de la Dirección Territorial (Sección de Personas con Diversidad Funcional). Disponiendo, dicha Dirección Territorial, de un plazo de 15 días para considerar idónea la respuesta dada a la persona usuaria. En caso contrario, lo pondrá en conocimiento de la entidad instándole a dar una respuesta más adecuada.

## 12.- Medidas de subsanación

Las familias usuarias de CUDAP que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través de los canales establecidos para la recogida de sugerencias y reclamaciones. En caso de constatarse algún incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas, así como, informando de las medidas adoptadas para corregir el incumplimiento detectado.

### 13. Aprobación, publicación y vigencia

La vigencia de la presente Carta de Servicios será de cuatro años a partir del día siguiente a su aprobación, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Aprobada por el Responsable: Cristóbal Suria Luengo. Gerente de la Fundació General de la Universitat de València.

En Valencia, a la fecha de la firma electrónica.

-----