

Fundació General

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

**Centre Universitari de Diagnòstic
i Atenció Primerenca [CUDAP]**

CARTA DE SERVEIS

Centre concertat



**GENERALITAT
VALENCIANA**



**SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS**



Taula de continguts

1.- Introducció	3
2.- Missió, visió i valors.....	4
3.- Equip responsable.....	6
4.- Serveis prestats	6
5.- Localització, accés i horari dels serveis. Cost del servei.....	7
Equip de treball transdisciplinari:	8
6.- Compromisos i indicadors de la carta de serveis	9
7.- Drets i deures de les persones usuàries.....	10
7.1. Drets	10
7.2.- Deures	12
8.- Legislació aplicable.....	13
10.- Formes de participació de les famílies usuàries	14
11.- Ajudeu-nos a prestar un servei millor.....	15
12.- Mesures d'esmena.....	16



1.- Introducció

La Fundació General de la Universitat de València de la Comunitat Valenciana (FGUV) és una entitat sense ànim de lucre que té entre els seus fins principals l'atenció integral a persones amb discapacitat. En el seu compliment i entre altres activitats, aquesta entitat gestiona el Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció Primerenca (CUDAP).

El CUDAP és un centre de serveis socials d'atenció primària de caràcter específic i, en concret, un centre de desenvolupament infantil i d'atenció primerenca (CDIAT) amb atenció ambulatoria i diürna. Ofereix una resposta integral a les necessitats transitòries o permanents dels xiquets i les xiquetes menors de 6 anys que pateixen trastorns en el seu desenvolupament o es troben risc de patir-los, així com a les seues famílies i el seu entorn. Es pren en consideració els factors biopsicosocials per tal de potenciar la seua capacitat de desenvolupament, la seua autonomia personal, el seu benestar i la seua inclusió en els diferents entorns.

Entenem la present **carta de serveis** com a eina per a millorar la informació i transparència que es facilita a les persones usuàries que, juntament amb el compromís continu de la qualitat del nostre servei, permet dotar d'eficiència el nostre centre.

Mitjançant la present **carta de serveis**, l'entitat posa a disposició pública els seus compromisos amb les famílies usuàries i promou el treball conjunt per a millorar la qualitat del servei prestat.



2.- Missió, visió i valors

Com recull el *Libro blanco de la atención temprana* (2000), elaborat per la Federació Estatal d'Associacions de Professionals d'Atenció Precoç (GAT), «el desenvolupament infantil és un procés dinàmic summament complex que se sustenta en l'evolució biològica, psicològica i social. Els primers anys de vida constitueixen una etapa de l'existència especialment crítica, perquè és durant aquest període quan es configuren les habilitats perceptives, motrius, cognitives, lingüístiques, afectives i socials que possibiliten una interacció equilibrada amb el món que ens envolta».

Els trastorns en el desenvolupament tenen una gran transcendència individual, familiar i social, per això els òrgans competents han d'oferir una resposta que evite tant com siga possible les discriminacions i les limitacions subsegüents als problemes que pateixen els xiquets i les xiquetes amb discapacitat, o en risc de patir-ne, i les seues famílies.

El compromís de la nostra societat amb la protecció a la infància, especialment amb aquells grups que estan en risc de patir alteracions en el seu desenvolupament, a més de ser un exponent inequívoc de progrés i de solidaritat, ha d'involucrar tots els sectors socials per tal de garantir la compensació de les desigualtats individuals i el dret a aconseguir un desenvolupament evolutiu tan normalitzat com es puga, així com una vida plena i independent.

Derivat d'aquest compromís adquirit, naix l'atenció precoç, recentment reconeguda com un dret subjectiu, universal, públic i gratuït de totes les xiquetes i els xiquets. Tal com estableix el *Consenso estatal para la mejora de l'atención precoç*, publicat en 2025, l'atenció precoç és el conjunt d'actuacions preventives i de promoció del desenvolupament holístic infantil dirigides a la població menor de sis anys, la seua família i els seus entorns, que garanteixen una resposta àgil, integral i coordinada per equips de professionals, preferentment en els sistemes de salut, serveis socials i educació, davant factors de risc o alteracions, possibles o detectades, per al desenvolupament del xiquet o la xiqueta. L'atenció precoç considera el xiquet i la xiqueta en la seua globalitat, des d'un enfocament biopsicosocial, atenent les seues necessitats, la de la seua família i entorn, per a aconseguir el ritme propi de desenvolupament del xiquet o xiqueta, amb l'objectiu de millorar la seua qualitat de vida i inclusió social i promoure les seues capacitats i potencialitats, la seua autonomia i el lliure desenvolupament de la seua personalitat amb el ple gaudi de tots els seus drets en igualtat de condicions.



Contemplant les necessitats de la tríada del xiquet /a - família - entorn, en CUDAP es defineix una missió, una visió i uns valors amb la finalitat de dissenyar un pla estratègic per a aconseguir alts nivells de satisfacció en les persones usuàries, els compromisos establerts en aquesta Carta de serveis i la millora contínua.

MISSIÓ:

Acompanyar, amb pràctiques recomanades, les famílies amb fills i filles menors de 6 anys amb desafiaments en el desenvolupament i altres persones cuidadores principals, per a potenciar les seues habilitats parentals (responsivitat), millorar el seu sentit d'autoeficàcia, generar entorns competents i inclusius, i impactar així positivament en el desenvolupament infantil.

VISIÓ:

Ser un centre d'atenció precoç referent per la seua implicació en el desenvolupament d'una atenció integral i centrada en la família, que aposte per la millora contínua i la consecució d'alts nivells de satisfacció de les persones usuàries.

VALORS:

- **Honestedat:** establir una comunicació amb les famílies i entre les persones treballadores, basada en la sinceritat, l'honradesa, la coherència i el respecte.
- **Transparència:** proporcionar a les famílies un accés fàcil a la informació clara i precisa respecte als seus fills i filles, a la ciutadania en general sobre el servei a través de la pàgina web i, a les persones treballadores sobre tota la informació necessària i relacionada amb el desenvolupament del seu lloc de treball.
- **Diversitat, inclusió i tolerància:** respectar la igualtat de drets i oportunitats de totes les persones, sense que es produísca cap discriminació per raó de naixement, ètnia, gènere, opinió, llengua, religió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Aplicar el Pla d'igualtat de la Fundació General de la Universitat de València implantat el 28 de març de 2018.
- **Confiança, respecte i confidencialitat:** respectar i acceptar les característiques socioculturals, les creences, estils educatius i dinàmiques de cada família, així com reservar el dret a la privacitat de la informació de les persones.





- **Treball en equip:** brindar l'oportunitat i els espais oportuns per a compartir les habilitats i coneixements de les diferents persones treballadores i, aprofitar les fortaleeses individuals per a un enriquiment compartit.
- **Responsabilitat i esforç:** adoptar el compromís per la millora contínua, la satisfacció de les famílies usuàries i el desenvolupament del treball amb rigor i basat en l'evidència científica.

3.- Equip responsable

Gerent de la FGUV
Direcció acadèmica del CUDAP
Coordinació del CUDAP
Equip tècnic del CUDAP
Administració del CUDAP
Departament jurídic de la FGUV

4.- Serveis prestats

TÍTOL DEL SERVEI	ACOMPANYAMENT FAMILIAR
DESCRIPCIÓ DETALLADA:	
• Acompanyament familiar: orientació, informació i assessorament de les famílies amb la finalitat de capacitar i empoderar per reorganitzar la dinàmica familiar.	

TÍTOL DEL SERVEI	VALORACIÓ
DESCRIPCIÓ DETALLADA:	
• Valoració: valoració funcional de les necessitats del xiquet i de la xiqueta, així com de les manifestades per la família.	



TÍTOL DEL SERVEI	INTERVENCIÓ
DESCRIPCIÓ DETALLADA:	
Intervenció: disseny d'un pla d'intervenció individualitzat i la seua posada en pràctica en col·laboració amb la família i els professionals d'altres entitats.	

5.- Localització, accés i horari dels serveis. Cost del servei

Adreça:

El CUDAP es troba al carrer de la Guàrdia Civil, núm. 22, de València.

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

Cost del servei:

El servei és gratuït per a les famílies ateses. No obstant això, es publicita en el tauler d'anuncis el cost de la plaça que estableix cada any la Conselleria.

Horari:

L'horari d'atenció és de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00 hores.

El CUDAP presta els seus serveis de gener a desembre. Obri 220 dies a l'any. El centre roman tancat durant els períodes vacacionals que es determinen anualment després de la publicació oficial del calendari laboral de l'any corresponent.

La fixació d'aquests períodes es farà saber a les persones usuàries (en les instal·lacions) i, en tot cas, la programació s'hi adequarà.

Accés:

Les línies de transport següents passen prop del CUDAP:

- Autobús: 10, 93, 98, C3, L110 i L115.
- Metro: 4, 6, 3 i 9.

Canals de comunicació:

Atenció telefònica: 963937999

Adreça electrònica: administracio.cudap@fundacio.es

**Pàgina web:**

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

Equip de treball transdisciplinari:

Amb la finalitat de donar resposta a la globalitat del desenvolupament i funcionament infantil, CUDAP adopta un enfocament transdisciplinari, de manera que les persones treballadores de l'equip amb diferents perfils professionals (psicologia, pedagogia, logopèdia, fisioteràpia, magisteri, treball social, etc.) comparteixen coneixements i habilitats amb el compromís d'ensenyar, aprendre i treballar en equip, i implementar així un servei coordinat.

Aquest enfocament permet que la intervenció s'organitze entorn de les necessitats reals del xiquet o la xiqueta i la seua família, i no en funció de cada disciplina. Una persona professional de referència acompanya la família durant el procés i garanteix així una comunicació fluida, coherència en les accions i un suport continu.

La transdisciplinarietat implica anar més enllà de la simple col·laboració: els professionals aprenen els uns dels altres, integren les seues perspectives i construeixen junts una resposta única, adaptada a cada situació. D'aquesta manera, la família rep una intervenció unificada, respectuosa i significativa, centrada a potenciar les capacitats del xiquet o la xiqueta dins dels seus entorns naturals: la llar, l'escola i la comunitat.

L'objectiu és fer costat a les famílies i als equips educatius perquè se senten competents i segurs en el seu paper, i fomentar així el benestar, l'autonomia i el desenvolupament integral de tots els membres de la unitat familiar.

6.- Compromisos i indicadors de la carta de serveis

SERVEI: Serv I. Acompanyament familiar	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
C1. Proporcionem a les famílies informació específica del servei.	IND1. Documents “planificació de la valoració” i “llista de verificació” emplenats i signats per les famílies.
C2. Elaborem amb la família el pla d'intervenció d'atenció precoç.	IND2. Informes de les valoracions signats per les famílies que confirmen que el PIAT s'ha elaborat conjuntament i respon a les seues necessitats.

SERVEI: Serv II. Valoració	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
C3. Valorem el desenvolupament evolutiu global i funcional del xiquet i la xiqueta, considerant la família i l'entorn.	IND3. Registre de valoracions realitzades en els expedients de les persones usuàries.
C4. Després de la valoració, entreguem a les famílies usuàries un informe que recull tota la informació sobre la valoració i el pla d'intervenció en atenció precoç.	IND4. Informe entregat i signat en l'expedient de les persones usuàries valorades.
C5. Entreguem a la Unitat de Valoració i Seguiment de l'Atenció precoç -UVSAT- els informes de valoració inicial, de seguiment i final de les persones usuàries en menys de 15 dies des que acaba la valoració.	IND5. Revisió dels informes entregats a UVSAT pel mitjà de comunicació usat habitualment i temporalització de la data de lliurament.

SERVEI: Serv III. Intervenció	
COMPROMÍS	INDICADOR DE COMPLIMENT
C6. Oferim estratègies d'actuació a la família i els dotem d'instruments i pautes per a promocionar el desenvolupament del xiquet o xiqueta en els seus entorns.	IND6. Puntuació recollida en el registre Gas_PIAT_família és igual o superior a 4.
C7. Ens coordinem amb tots els agents que intervenen en el desenvolupament de la persona usuària.	IND7. Nombre de persones usuàries d'alta més de 6 mesos l'any natural amb alguna coordinació realitzada amb altres equips professionals.

7.- Drets i deures de les persones usuàries

7.1. Drets

Les persones usuàries del servei del CUDAP tenen dret:

- a. A la protecció de la salut.
- b. A una valoració específica de les seues necessitats i les de la seua família, i a rebre les orientacions adequades per a un tractament correcte, dins dels recursos i les possibilitats del CUDAP.
- c. A rebre els tractaments que es presten al CUDAP concordes a la valoració de les seues necessitats i a una atenció global en funció de les seues circumstàncies de salut, psicològiques, educatives i sociofamiliars.
- d. A rebre una atenció personalitzada i integral, que tinga en compte els aspectes individuals, familiars i comunitaris.

- e. Que el o la terapeuta guarde el secret professional i vetle per la confidencialitat de la informació sobre la persona usuària i la seua família, i respecte la confidencialitat, la privacitat i la intimitat personal.
- f. A ser tractades amb el respecte i la dignitat que són deguts, tant pels professionals del CUDAP, com per la resta de persones usuàries, sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, raça o religió.
- g. A utilitzar les instal·lacions i l'equipament del CUDAP d'acord amb les normes de convivència reglamentàriament establertes i sota la supervisió i les indicacions del personal.
- h. A participar en els serveis i les activitats que s'organitzen al CUDAP i a col·laborar-hi amb els seus coneixements i experiències. Els òrgans de participació són el Consell de Centre i l'Assemblea de Persones Usuàries, que es regeixen pel [Reglament de funcionament de l'òrgan de participació](#), en què s'estableix el règim per a l'elecció dels representants de persones usuàries del CUDAP.
- i. A rebre informació veraç i accessible sobre:
- Els objectius i les normes de funcionament del CUDAP.
 - La valoració i els tractaments que la persona usuària reba en el CUDAP, així com sobre la seua evolució global.
 - En els casos pertinents, informació prèvia sobre derivacions o comunicacions amb mitjans externs en relació amb la situació de la persona usuària o de la família.
 - Orientació sobre pautes d'actuació amb la persona usuària, dinàmica familiar i recursos externs.
 - Informació i orientació prèvies a la finalització de l'atenció o tractament/s.
 - Informació adequada i amb antelació raonable per a l'assistència a les sessions de tractament/s en el CUDAP i per a entrevistes, reunions o activitats d'interès dins i fora del CUDAP.
 - Informació adequada sobre les circumstàncies extraordinàries o els canvis en el funcionament del CUDAP.
- j. A conèixer i tenir accés a la [Carta de serveis del CUDAP](#).



- k. A participar i prendre decisions prèviament informades en l'elaboració del PIAT (pla d'intervenció d'atenció primerenca) o del document que el substituïska.
- l. A acceptar o rebutjar la seua participació en activitats de recerca científica o tractaments experimentals, després de ser consultades i sempre amb el consentiment lliure i informat corresponent.
- m. A rebre informes periòdics sobre l'evolució global de la persona usuària i l'atenció o tractament que rep. En el cas que es necessiten uns altres informes, aquests s'hauran de demanar de manera justificada mitjançant el document corresponent emplenat com cal i amb una setmana d'antelació.
- n. A formular suggeriments, queixes i reclamacions segons el [procediment](#) establert pel centre.

7.2.- Deures

Les persones usuàries del CUDAP tenen els deures següents:

- a. Col·laborar i participar activament en l'elaboració del PIAT —Pla d'intervenció d'atenció precoç— i en el desenvolupament d'aquest.
- b. Facilitar a l'equip professional del CUDAP la documentació i els informes de la persona usuària, així com informació veraç sobre qualsevol altra circumstància que siga rellevant per a la seua atenció, inclosa la relativa a les modificacions que puguen afectar la situació familiar.
- c. Complir els horaris establerts per a les sessions de tractament que s'hagen acordat segons la disponibilitat de les persones professionals i de les famílies.
- d. Assistir a les cites programades, excepte causa degudament justificada. En aquest cas, haurà de notificar-ho telefònicament o per correu electrònic i emplenar el justificant a aquest efecte, amb la major antelació possible.
- e. Adoptar una conducta basada en el respecte mutu, tolerància i col·laboració, encaminada a facilitar una millor convivència.
- f. Respecte i bon ús de les instal·lacions del CUDAP.





- g. Comunicar canvis d'estat de salut, en particular quan es tracte de malalties infectocontagioses. S'haurà de comunicar les pautes de tractament i, si és necessari, seguir les mesures de quarantena protocol·làries establertes pel personal sanitari.
- h. Durant les sessions d'intervenció l'ús dels telèfons mòbils està restringit. Queda expressament prohibida la gravació de qualsevol tipus d'imatges de les sessions. En el cas que els pares/mares/representants legals desitgen una gravació de vídeo de la sessió, hauran de sol·licitar-la als/a les professionals.
- i. Firmar l'assistència en cada una de les sessions de tractament a què s'assistisca.
- j. Assistir a les sessions en companyia de la persona autoritzada en tot moment.
- k. Complir les instruccions de funcionament que siguen indicades pel CUDAP a cada moment.
- l. Facilitar la coordinació amb altres equips professionals i persones implicades.
- m. Facilitar en la mesura que siga possible l'accés de les persones professionals als entorns naturals.

8.- Legislació aplicable

- Decret 27/2023, de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials, i la seua ordenació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.
- Resolució de 21 de juny de 2022, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es convoquen els acords d'acció concertada en matèria de serveis socials en els sectors d'atenció a persones amb diversitat funcional, infància i adolescència, a persones en situació o risc d'exclusió social pertanyents a col·lectius vulnerables i a persones majors dependents, per al període 2022-2026.
- Decret 188/2021, de 26 de novembre, del Consell, de modificació del Decret 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social.
- Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8491 / 21.02.2019).





- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Resolució de 13 de febrer de 2025, de la Secretaria d'Estat de Drets Socials, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, de 31 de gener de 2025, pel qual s'estableix el *Consenso estatal para la mejora de la atención precoz. Desarrollo de la hoja de de ruta: objetivos, medidas y estándares generales de calidad*.

9. Formes de comunicació del compliment dels compromisos

El compliment dels compromisos s'ha de comunicar amb caràcter anual mitjançant:

- Correu electrònic enviat a totes les famílies usuàries.
- En el web de CUDAP:
<https://www.uv.es/uvweb/nullca/carta-serveis/indicadors-resultats-1286294641880.html>
 - publicació d'aquests resultats en la "Memòria d'activitats" en la pàgina web de CUDAP;
<https://www.uv.es/fundacion-general-cudap/es/centro-universitario-diagnostico-atencion-primaria-cudap.htm>
- En l'assemblea de l'òrgan de participació.
- En el compte anual que es reporta a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge.

10.- Formes de participació de les famílies usuàries

Per col·laborar en la millora de la prestació del servei, les famílies usuàries del CUDAP poden manifestar la seua opinió a través dels mecanismes següents:

- Amb les enquestes anònimes sobre satisfacció articulades mitjançant formularis de Google. N'hi ha tres:

- *Informació i acolliment.* Es passa després de l'acolliment de la família usuària.
- *Valoració.* Es passa després de la valoració a l'inici del tractament.
- *Qüestionari de satisfacció de les famílies.* Es passa una vegada a l'any i en acabar el servei.
- Formular suggeriments que ajuden a millorar.
- Plantejar queixes quan els serveis que s'han ofert no resulten satisfactoris.
- Per mitjà de l'òrgan de participació.
- Directament amb l'equip de professionals del centre.

11.- Ajudeu-nos a prestar un servei millor

Tots els suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions s'han de fer en un formulari que està disponible en la pàgina web del CUDAP:

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

Els formularis s'han d'enviar a l'adreça de correu electrònic: fguv@uv.es. La FGUV els registrarà en un arxiu amb la indicació de la data d'entrada, les dades de contacte facilitades, el concepte, el departament afectat, la resposta facilitada i la data de contestació.

El gerent de la FGUV és l'òrgan competent per a l'atenció, la gestió i la resposta de totes les queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions que es formulen.

En el cas que es tracte d'una queixa, ha de ser contestada en el termini de deu dies hàbils, i és la mateixa gerència de la FGUV la que s'encarregarà de notificar-ho a l'òrgan competent de la Direcció Territorial (Secció de Persones amb Diversitat Funcional). A partir d'aquell moment, la Direcció Territorial disposa d'un termini de 15 dies per a considerar idònia la resposta donada a la persona usuària. En cas contrari, ho posarà en coneixement de l'entitat i la instarà a donar una resposta més adequada.



12.- Mesures d'esmena

Les famílies usuàries del CUDAP que consideren que s'haja incomplert algun dels compromisos indicats poden comunicar-ho a través dels canals establerts per a la recollida de suggeriments i reclamacions. En cas de constatar algun incompliment, se'ls enviarà un escrit per informar-les sobre les causes, així com sobre les mesures adoptades per a corregir l'incompliment detectat.

13. Aprovació, publicació i vigència

La vigència d'aquesta carta de serveis és de quatre anys a partir de l'endemà de la seua aprovació, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aprovada pel responsable, Cristóbal Suria Luengo, gerent de la Fundació General de la Universitat de València.

València, data de la signatura electrònica.

Aquest document coincideix amb l'original signat pel gerent de la FGUV el dia 20/11/2025