

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Sanidad

**Resolución de 27/05/2020, de la Consejería de Sanidad, por la que se adoptan medidas para el proceso de normalización gradual en centros y servicios de la Red Pública de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, en relación con la flexibilización de las restricciones establecidas tras la declaración del estado de alarma, en aplicación de las distintas fases del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. [2020/3449]**

En el DOCM nº 52, de 14 de marzo de 2020, se publicó la Resolución de 14/03/2020, de la Consejería de Sanidad, sobre medidas y recomendaciones en el ámbito de los Servicios Sociales con motivo del coronavirus. En esta resolución se adoptan medidas y recomendaciones dirigidas a las personas trabajadoras que desempeñan sus funciones en el servicio de ayuda a domicilio a personas mayores o en situación de dependencia; al personal que desempeñe sus funciones en servicios y programas dependientes de la Dirección General de Infancia y Familia, y a las personas trabajadoras que desempeñan sus funciones en la Red de Atención Primaria de Servicios Sociales.

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en su Disposición final primera. 1, ratifica todas las disposiciones y medidas adoptadas previamente por las autoridades competentes de las comunidades autónomas y de las entidades locales con ocasión del coronavirus COVID-19, que continúan vigentes y producen los efectos previstos en ellas, siempre que resulten compatibles con este real decreto.

El artículo 17 de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la Fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, en su redacción dada por Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la Fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, establece que los servicios sociales deberán garantizar la prestación efectiva de todos los servicios y prestaciones recogidos en el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales, aprobado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia. Para ello, las autoridades competentes de las comunidades autónomas podrán determinar la reapertura al público de los centros y servicios donde se presten dichos servicios y prestaciones, atendiendo a la situación epidemiológica de cada centro o servicio, y a la capacidad de respuesta del sistema sanitario concernido. Se priorizará que los servicios y prestaciones a los que se refiere el apartado anterior sean realizados por vía telemática, reservando la atención presencial a aquellos casos en que resulte imprescindible. En todo caso, se garantizará la disponibilidad de acceso a los servicios de terapia, rehabilitación, atención temprana y atención diurna para personas con discapacidad y/o en situación de dependencia.

La disposición final segunda del Decreto 17/2020, de 25 de mayo, del Presidente de la Junta de Comunidades, sobre modificaciones de las medidas de contención, en relación con la flexibilización de las restricciones establecidas tras la declaración del estado de alarma, en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, con el fin de adaptarlas a la evolución de la emergencia sanitaria en Castilla-La Mancha (DOCM nº 102, de 25 de mayo de 2020), habilita a la persona titular de la Consejería de Sanidad para dictar cuantas medidas sean necesarias para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de las distintas fases del Plan de transición a la nueva normalidad.

En su virtud, el Consejero de Sanidad, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente de conformidad con el artículo 1 del Decreto 81/2019, de 16 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad,

Resuelve:

Primero. Objeto y requisitos.

1. La presente Resolución tiene por objeto la adopción de un conjunto de medidas para el proceso de normalización gradual en centros y servicios de la red pública de servicios sociales de Castilla-La Mancha, en relación con la flexibilización de las restricciones establecidas tras la declaración del estado de alarma, en aplicación de las distintas Fases del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

2. Para la determinación de las medidas a adoptar en función del tipo de centros y servicios, serán factores a tener en cuenta los siguientes:

- a) La situación sanitaria de los centros, servicios y entidades, en relación con la incidencia que haya tenido el COVID-19 en los mismos.
- b) Las características estructurales y arquitectónicas de los edificios, en su caso.
- c) Número y situación de las personas usuarias.
- d) Profesionales de que dispone.
- e) Material de protección y realización de pruebas diagnósticas.

3. Cuando los servicios y prestaciones deban ser realizados de manera presencial, se garantizará el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Observancia de las medidas de higiene y prevención establecidas por la normativa y protocolos aprobados por las autoridades sanitarias, especialmente el mantenimiento de distancia social, etiqueta respiratoria e higiene de manos.
- b) Uso de equipos de protección adecuados al nivel de riesgo tanto por parte de las personas trabajadoras como por los usuarios.

4. La adecuación a los requisitos y recomendaciones higiénicas, sanitarias y de seguridad que se establezcan para los espacios físicos de los centros y dependencias donde se prestan servicios sociales corresponderá a la entidad responsable del mantenimiento de los mismos. Asimismo, la provisión de los materiales y equipos de protección individual del personal que presta los servicios, tanto en el centro como en el domicilio o en el entorno social, corresponderá en todo caso a la entidad con la que mantienen la relación jurídica laboral.

5. Las entidades que prestan servicios sociales establecerán todas las medidas adecuadas al nivel de riesgo de contagio epidemiológico y, si procede, establecerán los protocolos de actuación en materia de salud, seguridad y riesgos laborales del personal que de ellas depende, así como determinarán las condiciones de protección para la atención al público, cuando esta se realice en sus centros o dependencias.

Segundo. Medidas en los Servicios Sociales de Atención Primaria.

1. Red pública de Servicios Sociales de Atención Primaria.

Fase 1:

Incorporación de profesionales para el desempeño de tareas preparatorias y administrativas, con la adecuación de las condiciones de seguridad, autoprotección y distanciamiento social para el momento en que reanude la atención presencial en los centros.

La atención al público se realizará preferentemente de manera telefónica, salvo para situaciones en que sea necesaria la atención personal o la visita al domicilio o la intervención en el entorno, siempre con las medidas de protección y seguridad necesarias.

Los centros de trabajo deberán contar con las condiciones de seguridad y protección establecidas por la normativa y protocolos aprobados por la autoridad Sanitaria y mantendrán expuestos al público en lugares visibles los teléfonos de contacto con los trabajadores sociales de referencia.

Fase 2:

Se reanudará la atención presencial en los centros de atención al público, mediante un procedimiento de cita previa, para evitar que se concentren en los lugares de espera más de tres personas y siempre que puedan mantenerse las distancias de seguridad recomendadas.

Se tomarán las medidas de prevención y protección exigidas por la normativa y los protocolos aprobados por la autoridad sanitaria, tanto para los profesionales como para las personas atendidas.

Fase 3:

Los centros estarán operativos para todas las actividades y los profesionales realizarán su trabajo presencial habitual, teniendo en cuenta las medidas de protección y seguridad marcadas por las autoridades sanitarias. Se mantendrá

la atención telefónica y la cita previa de manera preferente, pero se realizarán las atenciones y actuaciones para las que sea necesaria la presencia física.

## 2. Servicio de Ayuda a Domicilio.

### Fase 1:

Mantenimiento y, en su caso, reanudación del Servicio de Ayuda a Domicilio, utilizando las medidas de seguridad necesarias para la protección de las personas usuarias y auxiliares.

### Fase 2:

Realización, si estuvieran prescritas, de acciones fuera del domicilio como paseos, siempre cumpliendo las normas establecidas por las autoridades sanitarias.

### Fase 3:

Se realizará la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio realizando las actividades habituales, teniendo en cuenta las medidas de protección y seguridad exigidas por la normativa y protocolos aprobados por las autoridades sanitarias en función al nivel de riesgo.

## 3. Centros para personas sin hogar (centros residenciales, albergues, viviendas, hogares, comedores sociales u otros dispositivos).

### Fase 1:

Se continuará con la atención a las personas sin hogar atendidas durante el confinamiento, utilizando las medidas de higiene y seguridad necesarias para la protección de las personas atendidas y del personal de los centros.

Los centros deberán contar con procedimientos específicos para regular la entrada y salida de las personas con el fin de evitar situaciones de riesgo o contagio.

Se mantendrán las medidas necesarias de distanciamiento social en cuanto al uso de los espacios comunes y en los comedores, evitando el uso de los mismos cuando sea posible o, en su caso, mediante la habilitación de turnos diferenciados.

### Fase 2:

Se facilitará el acompañamiento social y se recuperarán progresivamente las acciones del voluntariado, tomando las precauciones y contando con la protección establecida en cada caso por las autoridades sanitarias.

Se favorecerá la búsqueda de alternativas habitacionales estables y seguras para las etapas posteriores.

### Fase 3:

Se realizarán las actividades habituales del centro y, en su caso, se priorizarán aquellas que promuevan su autonomía personal y el desarrollo de itinerarios de inclusión social, utilizando las medidas protección al nivel del riesgo, tanto por parte del personal del centro y voluntarios, como de las personas usuarias.

## Tercero. Medidas de prevención y atención a la infancia y a la familia.

### 1. Teléfono de atención a la infancia y a la adolescencia.

#### Fase 1:

Se reanuda la atención 24 horas en la línea 116111, que había permanecido cerrada por afectación COVID-19. Ampliación del horario del chat a fines de semana (de lunes a domingo de 10h a 24h).

Fases 2 y 3:

Atención normalizada del teléfono y chat.

2. Aulas de familia.

Fase 1:

Mantenimiento de la actividad on-line para la realización de actividades preventivas grupales. Realización de talleres por vía telemática.

Preparación de espacios y planificación de cara a la reanudación del trabajo presencial en próximas fases.

Las intervenciones presenciales se limitarán a las necesidades urgentes, valoradas y autorizadas.

Fase 2:

Mantenimiento de la actividad on-line para la realización de actividades preventivas individuales y grupales.

Inicio de actuaciones de atención presencial. Priorización de casos, actividades y situaciones más urgentes, que se podrán realizar en locales, centros o domicilios, en su caso, con las limitaciones establecidas para esta fase.

Fase 3:

Apertura de centros con horario limitado y cita previa. Se aumentará progresivamente la atención presencial individualizada en las tareas de atención a niños, niñas y familias usuarias, así como a los nuevos casos detectados.

Se podrán iniciar actividades preventivas presenciales individuales o grupales con cita previa. Se mantendrán complementariamente las actuaciones y talleres on line.

3. Centros de día.

Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Atención presencial valorada como urgente. Preparación para la apertura de centros o lugares de trabajo.

Fase 2:

Mantenimiento de la actividad on-line y el teletrabajo para la realización de actividades preventivas individuales y grupales. Inicio de actuaciones puntuales de atención e intervención, priorizando los casos y situaciones más urgentes, que se podrán realizar en locales, centros o domicilios con las limitaciones establecidas para esta fase.

Fase 3:

Se aumentará progresivamente la atención presencial individualizada en las tareas de atención e intervención con niños, niñas y familias usuarias; así como atención a los nuevos casos derivados.

4. Programa de prevención y atención al acoso y ciberacoso. #TúCuentas.

Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Preparación para la apertura de centros o lugares de trabajo. Atención presencial valorada como urgente.

Fase 2:

Mantenimiento de la actividad on-line y el teletrabajo para la realización de actividades preventivas individuales y grupales. Inicio de actuaciones puntuales de atención e intervención, priorizando los casos y situaciones más urgentes, que se podrán realizar en locales, centros o domicilios con las limitaciones establecidas para esta fase.

## Fase 3:

Apertura de centros con horario limitado y cita previa. Se aumentará progresivamente la atención presencial individualizada en las tareas de atención e intervención a los niños y familias usuarias, así como a los nuevos casos detectados. Se podrán iniciar actividades preventivas presenciales individuales o grupales con cita previa. Se mantendrán complementariamente las actuaciones y talleres on-line.

## 5. Programa de prevención de conductas delictivas: "Promoviendo la convivencia".

## Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Atención presencial valorada como urgente. Preparación para la apertura de centros o lugares de trabajo.

## Fase 2:

Mantenimiento de la actividad on-line y el teletrabajo para la realización de actividades preventivas individuales y grupales. Inicio de actuaciones puntuales de atención e intervención, priorizando los casos y situaciones más urgentes, que se podrán realizar en locales, centros o domicilios con las limitaciones establecidas para esta fase.

## Fase 3:

Incremento progresivo de la atención presencial individualizada, con cita previa, en las tareas de atención e intervención con los niños y niñas y familias usuarias, así como atención presencial a los nuevos casos derivados.

## 6. Programas de mediación familiar, orientación e intervención familiar/ prevención e intervención en violencia familiar.

## Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Preparación para la apertura de centros o lugares de trabajo. Atención presencial valorada como urgente.

## Fase 2:

Reanudación gradual de la atención presencial con cita previa para casos priorizados, incluyendo posibles casos nuevos y apertura de locales exclusiva para esos casos.

## Fase 3:

Se aumentará progresivamente la atención presencial individualizada, con cita previa, en las tareas de atención e intervención a las familias usuarias, así como a los nuevos casos derivados.

## 7. Puntos de Encuentro Familiar.

## Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Actividades preparatorias de la atención presencial.

## Fase 2:

Atención presencial con cita previa para intercambios que no impliquen desplazamientos de otras provincias.

## Fase 3:

Atención presencial con cita previa para intercambios y visitas, incluyendo visitas de menores tutelados. Posibilidad de desplazamientos desde otras provincias o unidades territoriales que estén en fase 3.

---

## 8. Prevención e intervención en abuso sexual infantil.

### Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Preparación para la apertura de centros o lugares de trabajo. Atención presencial valorada como urgente.

### Fase 2:

Reanudación gradual de la atención presencial, priorizada por criterios de necesidad valorada.

En esta Fase se podrán incorporar casos nuevos derivados por cualquier otro recurso o dispositivo de atención, y siempre que sean de carácter urgente.

### Fase 3:

Apertura de dispositivos de atención. Incremento progresivo de la atención presencial individualizada, con cita previa. Se incorporarán nuevos casos derivados.

## 9. Programas de apoyo a las familias con hijos e hijas en situación de vulnerabilidad.

### Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Preparación para la apertura de centros o lugares de trabajo. Atención presencial valorada como urgente.

### Fase 2:

Reanudación de la atención presencial para casos priorizados con cita previa y apertura de locales sólo para la atención de esos casos.

### Fase 3:

Apertura de centros con horario limitado y cita previa. Reanudación gradual de las actividades grupales y talleres.

## 10. Servicio de apoyo a la postadopción.

### Fase 1:

Seguimiento telefónico de todos los casos. Atención presencial valorada como urgente. Preparación para la apertura de centros o lugares de trabajo.

### Fase 2:

Reanudación de la atención presencial para casos priorizados y apertura de locales sólo para esos casos.

### Fase 3:

Apertura de centros para la atención individualizada con horario limitado y cita previa. Reanudación gradual de las actividades grupales y talleres presenciales. Priorización de actividades on-line.

## 11. Programa de preparación para la vida independiente.

### Fase 1:

Atención telefónica y telemática. Atención presencial valorada como urgente. Se iniciará la planificación, de forma coordinada con el área de Prevención y Apoyo a Infancia Familia, para la incorporación a los recursos del programa de preparación para la vida independiente de los y las jóvenes mayores de 18 años que accedan o se encuentren

---

en el mismo. Se podrá, una vez valorada la situación y autorizado por la Delegación provincial correspondiente, proceder a aquellos traslados puntuales necesarios, de forma gradual, a los pisos de autonomía, siempre que se cumplan las restricciones de movilidad impuestas en dicha Fase por el estado de alarma.

Fase 2:

Mantenimiento del seguimiento telefónico y telemático. Reanudación gradual de la atención presencial para casos priorizados. Se iniciará el proceso de traslado, de forma escalonada, a los recursos del programa, de aquellos y aquellas jóvenes que permanezcan en hogares de menores de edad.

Fase 3:

Normalización gradual de la intervención y acompañamiento individual y de los seguimientos.

Cuarto. Medidas de protección y atención a la infancia y adolescencia.

1. Atención a la infancia y familias en situación de riesgo/terapia familiar.

Fase 1:

Seguimiento e intervención telefónica o telemática de los casos en valoración o intervención o con situaciones de riesgo declaradas. Actuaciones de seguimiento y valoración presenciales que se consideren de urgente necesidad.

Actuaciones mediante uso de nuevas tecnologías en intervenciones llevadas a cabo por programas de apoyo y terapia familiar.

Fase 2:

Reanudación gradual de la atención presencial, en casos priorizados, para la valoración y seguimiento e intervención con familias con menores en riesgo o que presenten indicadores de riesgo de desprotección. Igualmente, se podrá reanudar, para casos prioritarios y con cita previa, la atención presencial individual para los programas de apoyo y terapia familiar.

Fase 3:

Aumento progresivo de la atención presencial individualizada en tareas de valoración, seguimiento, atención e intervención con niños, niñas y familias usuarias, apoyo y terapia familiar, así como a los nuevos casos detectados en estos programas. Inicio de actividades de carácter grupal garantizando el cumplimiento de las medidas de protección y distancia social.

2. Tutela y guarda de menores.

Fase 1:

Mantenimiento del seguimiento telefónico de todos los expedientes y la asistencia de los casos prioritarios. Actuaciones presenciales necesarias para situaciones de desamparo y asunción de tutelas.

Fase 2:

Reanudación gradual de la tramitación técnica y administrativa presencial en los procedimientos relativos a expedientes de tutela y guarda de menores. Entrevistas presenciales con familias o personas relevantes en los procedimientos, que resulten necesarias para la valoración o ejecución de las medidas y no puedan llevarse a cabo por medios telemáticos.

Fase 3:

Normalización gradual de todos los trámites presenciales.

---

### 3. Acogimiento residencial.

#### Fase 1:

Seguimiento de la evolución de la situación en los hogares y de las necesidades de los niños y niñas. Se mantendrán los contactos familiares por teléfono o nuevas tecnologías. Salidas de niños y niñas con educador/a y salidas de adolescentes, en las condiciones establecidas en las Órdenes de Sanidad y atendiendo a las necesidades de protección, supervisión y emocionales de todos y cada uno de los niños y niñas.

#### Fase 2:

Reanudación de visitas familiares para niños y niñas tutelados o en guarda, debidamente valoradas favorablemente para llevarse a cabo de forma presencial con supervisión y/o acompañamiento, priorizando aquéllas que se consideren más urgentes en base al interés del niño o niña. No podrán llevarse a cabo en hogares ni centros. Incorporación a las familias por cese de medidas.

#### Fase 3:

Normalización gradual de las salidas y visitas. Aumento progresivo de las visitas familiares, priorizando en función de las necesidades de cada caso, que podrán desarrollarse igualmente en hogares, centros y Puntos de Encuentro Familiar; en este caso, en coordinación y planificación con dicho recurso.

### 4. Acogimiento familiar.

#### Fase 1:

Mantenimiento del contacto y seguimiento mediante medios telemáticos. Actuaciones presenciales que se consideren necesarias, valoradas y autorizadas, como entrevistas y valoración de familias que reciben a niños y niñas en acogimiento, cuando sea necesario para un acoplamiento o por falta de familias en bolsa.

#### Fase 2:

Reinicio parcial y priorizado de la atención presencial con cita previa. Cuando se estime urgente, se podrán llevar a cabo sesiones informativas o formativas presenciales, así como valoraciones individuales presenciales. Reanudación de visitas familiares según lo establecido en Acogimiento Residencial.

#### Fase 3:

Aumento progresivo de la atención y seguimiento presenciales. Reinicio de las actividades informativas, formativas y de valoración presencial, con cita previa. Visitas familiares según se recoge en apartado de acogimiento residencial para esta Fase.

### 5. Ayudas para el acogimiento familiar.

Queda garantizada la continuidad de la tramitación de dichas prestaciones durante todo el estado de alarma y las fases de desescalada.

### 6. Adopción.

#### Fase 1:

Entrevistas presenciales de valoración de idoneidad o actualizaciones para adopción en casos prioritarios, incluidos procesos de acoplamiento. Podrán llevarse a cabo sesiones informativas por medios telemáticos. Continuidad de la tramitación administrativa que sea posible en adopción internacional.

#### Fase 2:

Reinicio parcial y priorizado de la atención presencial con cita previa. Cuando se estime urgente, se podrán realizar sesiones informativas o formativas de adopción presenciales, así como valoraciones individuales presenciales.



**Fase 3:**

Aumento progresivo de la atención y seguimiento presenciales. Reinicio de las actividades informativas, formativas y de valoración presencial, con cita previa.

En adopción internacional, se retomarán los trámites que hayan quedado paralizados, a medida que se normalice la situación en los distintos países.

**7. Apoyo a menores en conflicto social.****Fase 1:**

Seguimiento mediante medios telemáticos de aquellas medidas judiciales en medio abierto que puedan tener continuidad, así como de los programas complementarios que se desarrollan en los centros de ejecución de medidas judiciales.

Las propuestas al juzgado relativas a salidas y permisos en medidas de internamiento, serán acordes con las órdenes de sanidad y en función del régimen de la medida.

**Fase 2:**

Se podrá iniciar la reanudación de visitas, previamente autorizadas por el juzgado, de familiares en los centros a las personas menores de edad que cumplen medidas judiciales de internamiento.

Se continuará el seguimiento mediante medios telemáticos de aquellas medidas judiciales en medio abierto que puedan tener continuidad.

Se podrá iniciar la reanudación de las intervenciones presenciales de carácter individual que se consideren prioritarias y urgentes, de los programas complementarios que se desarrollan dentro de los centros de cumplimiento de medidas judiciales.

**Fase 3:**

Reinicio de programas de gestión en medio abierto, de prestaciones en beneficio de la comunidad y tareas socioeducativas, con posibilidad de reanudación de intervenciones presenciales.

Se continuará con la reanudación y generalización de visitas, previamente autorizadas por el juzgado, de familiares en los centros a las personas menores de edad que cumplen medidas judiciales de internamiento.

Se irán generalizando las actividades presenciales de intervención y apoyo por parte de programas dentro de los centros de cumplimiento de medidas, priorizando las que proporcionen atención individual, e inicio de las que se realicen en grupos en que se pueda garantizar el cumplimiento de medidas de distanciamiento.

**Quinto. Efectos.**

La presente resolución producirá efectos desde su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Contra la presente resolución, que agota la vía administrativa, podrá interponerse potestativamente, recurso de reposición ante este mismo órgano, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su publicación, conforme a lo previsto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa en el plazo de dos meses.

Toledo, 27 de mayo de 2020

El Consejero de Sanidad  
JESÚS FERNÁNDEZ SANZ