



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.

Comunidad Foral de Navarra  
«BON» núm. 152, de 20 de diciembre de 2006  
«BOE» núm. 27, de 31 de enero de 2007  
Referencia: BOE-A-2007-2008

### ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	7
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales. . . . .	12
Artículo 1. Objeto. . . . .	12
Artículo 2. Objetivos de las políticas de servicios sociales. . . . .	12
Artículo 3. El sistema de servicios sociales. . . . .	12
Artículo 4. Personas destinatarias de los servicios sociales. . . . .	13
Artículo 5. Principios rectores del sistema de servicios sociales. . . . .	13
TÍTULO I. Derechos y deberes . . . . .	14
Artículo 6. Derechos de los destinatarios de los servicios sociales. . . . .	14
Artículo 7. Deberes de los destinatarios de los servicios sociales. . . . .	14
Artículo 8. Derechos y deberes específicos de los usuarios de servicios residenciales. . . . .	15
TÍTULO II. El Sistema Público de Servicios Sociales . . . . .	16
CAPÍTULO I. Disposiciones Generales . . . . .	16
Artículo 9. El sistema público de servicios sociales. . . . .	16
CAPÍTULO II. Elementos del Sistema Público de Servicios Sociales . . . . .	16
Artículo 10. Prestaciones del sistema público de servicios sociales. . . . .	16
Artículo 11. Prestaciones técnicas. . . . .	16
Artículo 12. Prestaciones económicas. . . . .	16
Artículo 13. Prestaciones materiales. . . . .	17

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

Artículo 14. Prestaciones mixtas. . . . .	17
Artículo 15. Planes de servicios sociales. . . . .	17
Artículo 16. Programas de servicios sociales. . . . .	17
Artículo 17. Equipos técnicos. . . . .	17
<b>CAPÍTULO III. Las Carteras de Servicios Sociales. . . . .</b>	<b>17</b>
Artículo 18. Concepto. . . . .	17
Artículo 19. La Cartera de servicios sociales de ámbito general. . . . .	17
Artículo 20. Contenido mínimo de la cartera de servicios sociales de ámbito general. . . . .	18
Artículo 21. Las carteras de servicios sociales de ámbito local. . . . .	18
Artículo 22. Aprobación de la Cartera de servicios sociales de ámbito general. . . . .	19
Artículo 23. Aprobación de las carteras de servicios sociales de ámbito local. . . . .	19
<b>CAPÍTULO IV. Planificación . . . . .</b>	<b>19</b>
Artículo 24. Planificación general. . . . .	19
Artículo 25. Planificación de ámbito local. . . . .	19
Artículo 26. Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra. . . . .	19
Artículo 27. Planes sectoriales de ámbito general. . . . .	19
<b>CAPÍTULO V. Estructura del Sistema Público de Servicios Sociales. . . . .</b>	<b>20</b>
Artículo 28. Estructura del sistema público de servicios sociales. . . . .	20
Artículo 29. Los Servicios Sociales de base. . . . .	20
Artículo 30. Funciones de los Servicios Sociales de base. . . . .	20
Artículo 31. Programas de los Servicios Sociales de base. . . . .	20
Artículo 32. Centros de servicios sociales. . . . .	21
Artículo 33. Funciones de los Centros de servicios sociales. . . . .	21
Artículo 34. Servicios Sociales especializados. . . . .	22
Artículo 35. Funciones de los Servicios Sociales especializados. . . . .	22
<b>TÍTULO III. Régimen Competencial y Organizativo . . . . .</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO I. Competencias de las Administraciones Públicas . . . . .</b>	<b>22</b>
Artículo 36. Responsabilidad pública. . . . .	22
Artículo 37. Competencias del Gobierno de Navarra. . . . .	22
Artículo 38. Competencias del Departamento competente en materia de servicios sociales. . . . .	23
Artículo 39. Competencias de las entidades locales. . . . .	23

CAPÍTULO II. Organización Territorial . . . . .	24
Artículo 40. Principios de la organización territorial. . . . .	24
Artículo 41. Zonas Básicas de servicios sociales. . . . .	24
Artículo 42. Áreas de servicios sociales. . . . .	24
Artículo 43. Ámbito territorial de actuación de los servicios sociales especializados. . . . .	24
CAPÍTULO III. Coordinación y Cooperación Interadministrativa. . . . .	24
Artículo 44. Objetivos y principios generales de la coordinación y de la cooperación interadministrativa. . . . .	24
Artículo 45. Consejo interadministrativo de servicios sociales. . . . .	25
Artículo 46. Comité de ética en la atención social de Navarra. . . . .	25
TÍTULO IV. Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales . . . . .	26
Artículo 47. Fuentes y principios de la financiación. . . . .	26
Artículo 48. Financiación de las prestaciones. . . . .	26
Artículo 49. Financiación de infraestructuras. . . . .	26
Artículo 50. Financiación de los Servicios Sociales de base. . . . .	26
Artículo 51. Financiación de los Centros de servicios sociales. . . . .	26
Artículo 52. Financiación de los Servicios Sociales especializados. . . . .	27
Artículo 53. Participación de los usuarios en la financiación. . . . .	27
TÍTULO V. Órganos Consultivos y de Participación . . . . .	27
Artículo 54. Garantía y alcance de la participación cívica. . . . .	27
Artículo 55. Formas de participación. . . . .	27
Artículo 56. Órganos consultivos. . . . .	27
Artículo 57. Consejo Navarro de Bienestar Social: naturaleza y funciones. . . . .	27
Artículo 58. Consejo Navarro de Bienestar Social: composición y funcionamiento. . . . .	28
Artículo 59. Órganos consultivos sectoriales. . . . .	28
Artículo 60. Consejos de participación. . . . .	28
Artículo 61. Otras formas de participación. . . . .	28
TÍTULO VI. Los Profesionales de los Servicios Sociales . . . . .	28
Artículo 62. Carácter de la intervención de los profesionales. . . . .	28
Artículo 63. Derechos y deberes de los profesionales. . . . .	29
Artículo 64. Profesional de referencia. . . . .	29
TÍTULO VII. La Iniciativa Privada. . . . .	29

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales . . . . .	29
Artículo 65. Principios generales. . . . .	29
Artículo 66. Fomento de la investigación. . . . .	29
Artículo 67. Formas de iniciativa privada. . . . .	30
Artículo 68. Derechos y deberes de la iniciativa privada. . . . .	30
CAPÍTULO II. Autorización y Registro . . . . .	30
Artículo 69. Régimen de la autorización administrativa. . . . .	30
Artículo 70. Clases de autorizaciones administrativas. . . . .	30
Artículo 71. Requisitos mínimos para obtener las autorizaciones administrativas. . . . .	30
Artículo 72. Procedimiento de concesión de las autorizaciones. . . . .	31
Artículo 73. Mantenimiento de las autorizaciones. . . . .	31
Artículo 74. Autorizaciones específicas. . . . .	31
Artículo 75. Registro de Servicios Sociales. . . . .	31
CAPÍTULO III. Homologación Administrativa. . . . .	32
Artículo 76. Régimen de la homologación administrativa. . . . .	32
Artículo 77. Requisitos mínimos para la homologación. . . . .	32
Artículo 78. Procedimiento de concesión de la homologación administrativa. . . . .	32
Artículo 79. Mantenimiento de la homologación administrativa. . . . .	32
Artículo 80. Homologación de los servicios de titularidad pública. . . . .	33
TÍTULO VIII. Calidad de los Servicios Sociales. . . . .	33
Artículo 81. Disposiciones generales. . . . .	33
Artículo 82. Plan de calidad. . . . .	33
TÍTULO IX. Inspección y Régimen Sancionador . . . . .	33
CAPÍTULO I. Inspección . . . . .	33
Artículo 83. Actuaciones sometidas a inspección. . . . .	33
CAPÍTULO II. Infracciones Administrativas. . . . .	34
Artículo 84. Infracciones y sujetos responsables. . . . .	34
Artículo 85. Infracciones leves. . . . .	34
Artículo 86. Infracciones graves. . . . .	34
Artículo 87. Infracciones muy graves. . . . .	35
Artículo 88. Prescripción. . . . .	36

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

CAPÍTULO III. Sanciones Administrativas . . . . .	36
Artículo 89. Sanciones administrativas. . . . .	36
Artículo 90. Multas coercitivas. . . . .	36
Artículo 91. Sanciones accesorias. . . . .	36
Artículo 92. Graduación de las sanciones. . . . .	37
Artículo 93. Prescripción de las sanciones. . . . .	37
Artículo 94. Procedimiento sancionador. . . . .	37
Artículo 95. Medidas cautelares. . . . .	37
<i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .	38
Disposición adicional primera. Inembargabilidad y exención del Impuesto de la renta de las personas físicas de prestaciones económicas. . . . .	38
Disposición adicional segunda. Asimilación de prestaciones en centros en régimen diurno y nocturno. . . . .	38
Disposición adicional tercera. Centros de servicios sociales en Pamplona. . . . .	38
Disposición adicional cuarta. Equiparación de homologaciones. . . . .	38
Disposición adicional quinta. Introducción de requerimientos de carácter social en la ejecución de los contratos en materia de servicios sociales. . . . .	38
Disposición adicional sexta. Constitución del Consejo interadministrativo de servicios sociales. . . . .	38
Disposición adicional séptima. Creación del Registro de Servicios Sociales. . . . .	38
Disposición adicional octava. Creación de Centros de servicios sociales. . . . .	39
Disposición adicional novena. Aprobación del primer plan estratégico de servicios sociales de Navarra. . . . .	39
Disposición adicional décima. Creación de plazas. . . . .	39
Disposición adicional undécima. Obligaciones en relación con las contenciones. . . . .	39
Disposición adicional duodécima. Historia Social Única de Navarra y tratamiento de datos. . . . .	39
<i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .	40
Disposición transitoria primera. Implantación de los programas de Servicios Sociales de base. . . . .	40
Disposición transitoria segunda. Autorizaciones administrativas existentes. . . . .	40
Disposición transitoria tercera. Exigencia de la homologación administrativa. . . . .	40
Disposición transitoria cuarta. Zonificación. . . . .	40
<i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .	40
Disposición derogatoria única. Disposiciones derogadas. . . . .	40
<i>Disposiciones finales</i> . . . . .	41
Disposición final primera. Aplicación en materia de infancia y juventud. . . . .	41

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

Disposición final segunda. Modificación de la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones. . . . .	41
Disposición final tercera. Aprobación de la Cartera de servicios sociales de ámbito general. . . . .	41
Disposición final cuarta. Desarrollo reglamentario. . . . .	41
Disposición final quinta. Entrada en vigor. . . . .	41

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 24 de abril de 2023

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Hago saber que el Parlamento de Navarra ha aprobado la siguiente Ley Foral de Servicios Sociales.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

En ejercicio de las competencias atribuidas por los apartados 17 y 18 del artículo 44 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, el Parlamento de Navarra aprobó, en el año 1983, la Ley Foral 14/1983, de 30 de marzo, de Servicios Sociales, una de las normas pioneras en el desarrollo de los mandatos y principios recogidos en la Constitución Española en este ámbito, en los artículos 9, 14, 39, 40, 49 y 50.

Dicha Ley Foral, que como el resto de las Leyes autonómicas promulgadas en aquella época, contenía declaraciones de principios y mandatos generalistas, ha permitido que se haya producido, en los más de veinte años transcurridos, un notable avance en las políticas sociales desarrolladas, ya que al amparo de la misma se han ido poniendo en marcha un conjunto de acciones de protección social pública dirigidas a facilitar el desarrollo de las personas y los grupos, a satisfacer carencias y a prevenir y paliar los factores y circunstancias que producen marginación y exclusión social.

La Ley Foral 9/1983 se completó con la aprobación de otra norma con rango legal en el año 1990, la Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales, que tenía como objetivo garantizar un nivel de calidad mínimo de dichos servicios.

Sin embargo estas normas, como las del resto de las Comunidades Autónomas, partían de una idea asistencial en la prestación de los servicios sociales, según la cual la ciudadanía no disfrutaría de un verdadero derecho a obtener los servicios que necesitan para mejorar su calidad de vida y, en definitiva, para conseguir el bienestar que propugna la Constitución. Además el paso del tiempo, la puesta en marcha de nuevos servicios y la modernización de los existentes y la dinámica del cambio social, han puesto de manifiesto las carencias de esas Leyes Forales, especialmente en cuanto a la definición conceptual y configuración de un sistema de servicios sociales, a su ordenación, estructuración y financiación, a la tipificación de las prestaciones, a la delimitación de competencias y a la necesaria coordinación de todos los agentes implicados.

II

Por ello se hacía indispensable acometer una nueva regulación a través de una norma que reconociera la universalidad en el acceso a los servicios sociales que, por un lado, responda a la realidad actual y que, por otro, avance hacia la consecución de lo que se ha venido a denominar el cuarto pilar del Estado del bienestar, junto con la salud, la educación y el sistema nacional de pensiones. De esta forma, la Ley Foral prevé, por vez primera, la aprobación de carteras de servicios, que incluirán las prestaciones a las que la ciudadanía va a tener derecho, derecho subjetivo que será exigible por ésta a las Administraciones que deban realizarlas y, en última instancia, ante los Tribunales, lo que elimina el carácter asistencialista de los servicios sociales. Además, se introducen elementos homogeneizadores en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de garantizar a la ciudadanía de Navarra unas prestaciones mínimas y unas condiciones básicas de calidad de los servicios, independientemente del municipio en el que vivan o reciban la prestación. También pretende la Ley Foral acometer una reordenación de los servicios sociales, introduciendo la distinción entre zonas básicas de servicios sociales y

áreas de servicios sociales. Estas últimas, se configuran como el ámbito de actuación de una nueva figura, los Centros de servicios sociales, cuya creación pretende mejorar la atención primaria.

La norma que se aprueba hace una apuesta clara por la planificación, responsabilidad de las Administraciones Públicas de Navarra, que se considera como un elemento fundamental para lograr actuaciones ordenadas y coordinadas que permitan realizar políticas realmente eficaces y eficientes. Asimismo, también lo hace por la participación cívica, al considerar que son los diferentes agentes sociales, los usuarios de los servicios y la población en general, quienes mejor pueden transmitir las necesidades sociales, reconociendo la pluralidad de agentes que convergen en la provisión de los servicios, aunque sin olvidar la responsabilidad pública de garantizar prestaciones a la ciudadanía, y dentro de este reconocimiento, la importancia de las entidades sociales representativas de los diferentes colectivos a los que va dirigida esta Ley Foral. Por último, pretende dar un impulso cualitativo importante a la mejora de la calidad de los servicios, introduciendo evaluaciones de los servicios con indicadores objetivos que permitan medir, no sólo aspectos materiales y funcionales, sino también los relativos a la satisfacción de los usuarios.

Los cambios en el modelo de familia y la incorporación progresiva de las mujeres, en la última década, al mercado de trabajo introducen nuevos factores en esta situación que hacen imprescindible una revisión de los sistemas tradicionales de los Servicios Sociales para asegurar una adecuada prestación de cuidados a las personas que lo necesitan.

La necesidad de garantizar a la ciudadanía un marco estable de recursos y servicios obliga a intervenir en este ámbito con una Ley que configure una nueva modalidad de protección social que amplíe y complemente la acción protectora de la Comunidad Foral de Navarra y que haga, que la atención social se constituya como verdadero derecho subjetivo para las personas usuarias de los Servicios Sociales.

Se trata, por tanto, de configurar un nuevo desarrollo de los Servicios Sociales de la Comunidad Foral de Navarra que potencie el avance del modelo de estado social que consagra la Constitución Española, consiguiendo el compromiso de todos los poderes públicos para promover y dotar los recursos necesarios para hacer efectivo un sistema de servicios sociales de calidad, garantista y plenamente universal.

Se ha optado por refundir en una sola Ley Foral la regulación de los servicios sociales y el régimen de autorizaciones, al que ahora se añade el de homologaciones, infracciones y sanciones, en el entendimiento de que ello facilita la comprensión global y aplicación de todo el sistema.

### III

Para la elaboración de esta Ley Foral se ha seguido un proceso participativo novedoso en nuestra Comunidad Foral, en el que han participado técnicos, entidades, asociaciones, profesionales, agentes sociales, universidades, la ciudadanía en general y responsables políticos, tanto del ámbito autonómico como local, respondiendo a la convicción de que la búsqueda del consenso político y social es fundamental cuando se trata de legislar en temas tan amplios y de tan importante repercusión social como son los que afectan a los servicios sociales. Esta Ley Foral es por tanto resultado de un gran esfuerzo de integración de las aportaciones realizadas por los distintos agentes implicados en los servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra.

La Ley Foral consta de 95 artículos, agrupados en 10 títulos, además de 10 disposiciones adicionales, 4 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y 5 disposiciones finales.

### IV

El Título Preliminar contiene las disposiciones de carácter general que deben conducir la aplicación de la norma, tales como su objeto, los objetivos que deben perseguir los poderes públicos en este ámbito, su ámbito de aplicación y los principios rectores del sistema. En cuanto a estos últimos, la norma introduce principios novedosos, reflejo de la nueva concepción de los servicios sociales. Se introducen, por primera vez, los principios de solidaridad, atención personalizada, normalización, promoción de la autonomía, evaluación

en la planificación, calidad y promoción del voluntariado. Además, se redefinen los principios de universalidad y de igualdad. El principio de universalidad evoluciona hacia una nueva consideración de los servicios sociales como derechos subjetivos de las personas. Lo mismo ocurre con el principio de igualdad, que concreta uno de los objetivos de la norma, como es el de garantizar un nivel mínimo de prestaciones homogéneas a todas las personas dentro del territorio de la Comunidad Foral de Navarra, independientemente del municipio en el que vivan. Por último, el Título Preliminar contiene la definición del sistema de servicios sociales, constituido por todas las prestaciones técnicas y económicas, planes, programas y equipos técnicos de titularidad pública y privada.

## V

El Título I contiene por primera vez en la legislación foral el catálogo de derechos y deberes de los destinatarios de los servicios sociales, regulando los derechos y deberes específicos de los usuarios de servicios sociales de carácter residencial.

El Título II regula el sistema público de servicios sociales, verdadero núcleo de la Ley Foral en cuanto ésta se orienta principalmente a promover el bienestar social de la población, responsabilidad eminentemente pública, recogiendo novedades llamadas a producir importantes repercusiones en el ámbito de los servicios sociales, de las que la principal es el reconocimiento del derecho subjetivo de la ciudadanía a tales servicios.

Este Título se divide en cinco capítulos. El Capítulo I recoge la definición del sistema público de servicios sociales, que difiere de la del sistema de servicios sociales precisamente en la titularidad pública de los servicios que se prestan, independientemente de que la prestación se realice de forma directa o indirectamente a través de entidades de iniciativa privada de servicios sociales.

El Capítulo II regula las prestaciones técnicas y económicas, planes, programas y equipos técnicos que constituyen los elementos que forman parte del sistema público de servicios sociales. Es en este capítulo donde por primera vez se hace referencia a prestaciones garantizadas para la ciudadanía, que, generan verdaderos derechos subjetivos. En cuanto a los planes, se distingue entre planes estratégicos y planes sectoriales, introduciéndose la necesidad de que cuenten con una memoria económica que garantice su aplicación, y con una evaluación periódica, así como que en su elaboración se garantice la participación. Se contiene también la definición y clasificación de los programas y, por último, se hace referencia a los equipos técnicos, formados por los profesionales del sistema público.

El Capítulo III contiene lo que constituye una de las grandes novedades de la norma, como son las carteras de servicios sociales, en las que se recogerán los servicios a los que los destinatarios de esta Ley Foral podrán acceder. En primer lugar se regula la cartera de servicios sociales de ámbito general que, aprobada por el Gobierno de Navarra con el contenido mínimo establecido en el artículo 20, deberá contener los servicios mínimos que se prestarán al conjunto de la población de Navarra, independientemente del municipio donde vivan, y en segundo lugar se prevé también la posibilidad de que las entidades locales puedan completar esta cartera, dentro de su ámbito territorial, aprobando sus propias carteras de servicios locales. Serán las carteras de servicios sociales, al establecer el carácter garantizado o no de las prestaciones que recojan y los requisitos de acceso a éstas, las que configurarán el derecho subjetivo de la ciudadanía a los servicios.

El Capítulo IV regula de manera específica la planificación, haciendo especial referencia al Plan Estratégico de servicios sociales de Navarra.

El Capítulo V se ocupa de la estructura del sistema público de servicios sociales, ofreciendo por primera vez en una norma con rango legal una regulación completa de los diferentes niveles de atención en nuestra Comunidad Foral. Así, define y establece las funciones de los Servicios Sociales de base o de atención primaria y de los servicios sociales especializados o de atención especializada. Además, contiene dos importantes novedades. En primer lugar, establece la implantación obligatoria en todos los Servicios Sociales de base de cuatro programas, de Acogida y Orientación Social, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, de Incorporación Social en Atención Primaria y de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria, con el fin de asegurar una homogeneidad en la atención en todas las zonas de

Navarra, implantación que se prevé con carácter progresivo y en función de las necesidades de la población. En segundo lugar, prevé la creación de una nueva figura, los Centros de servicios sociales, configurados como servicios de apoyo a la atención primaria con ámbito de actuación a nivel de área que, salvo en el caso de Pamplona u otros supuestos que se puedan establecer en los planes estratégicos de ámbito general, dependerán de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

## VI

El Título III se ocupa del régimen competencial y organizativo, dividiéndose en tres capítulos. El Capítulo I se ocupa de las competencias de las Administraciones Públicas de Navarra, regulando las que corresponden al Gobierno de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las que corresponden a las entidades locales de Navarra. Dicha distribución competencial, respetando la autonomía local, atiende a los principios de descentralización y de igualdad, atribuyendo a las dos primeras las que sirvan para garantizar a la ciudadanía unos servicios mínimos en toda la Comunidad Foral de Navarra y a las entidades locales las competencias que puedan redundar en una atención más próxima, permitiendo que estas últimas puedan elaborar sus propias carteras de servicios sociales de ámbito local.

El Capítulo II recoge, por vez primera en una norma con rango legal la organización territorial de los servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, estableciendo distintos ámbitos de actuación. Las zonas básicas de servicios sociales constituyen el marco territorial de la atención primaria y las áreas de servicios sociales agruparán a varias zonas básicas con el fin de mejorar la eficacia de los servicios de atención primaria. A nivel general y local se establecen los ámbitos de actuación de los servicios sociales especializados según sean titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o de las entidades locales, respectivamente. La configuración concreta de las áreas y zonas básicas se establecerá reglamentariamente.

En el Capítulo III se aborda la regulación de un aspecto fundamental para el adecuado funcionamiento del sistema público de servicios sociales, como es la coordinación y cooperación interadministrativa. Es especialmente relevante, la previsión de creación de un órgano de cooperación entre las administraciones autonómica y local, el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, destinado a favorecer la coordinación de las políticas públicas de servicios sociales e impulsar una descentralización adecuada.

## VII

El Título IV regula la financiación del sistema público de servicios sociales, corresponsabilidad del Gobierno de Navarra y de las entidades locales, aunque también se prevén otras posibles fuentes de financiación. Merece destacar que la Ley Foral señala, como no puede ser de otra manera para asegurar el derecho subjetivo de la ciudadanía a las prestaciones reconocidas en las carteras como garantizadas, que los créditos que las financien deberán tener carácter ampliable. Se aborda también la financiación de infraestructuras, vinculando la de los Centros de servicios sociales y la de los servicios sociales especializados y básicos inexorablemente a la planificación, teniendo en cuenta que la financiación del Gobierno de Navarra se referirá a los cuatro programas básicos y al contenido mínimo de éstos, de acuerdo con la finalidad de garantía mínima de servicios que contempla la Ley Foral. Asimismo, se prevé la posibilidad de que los usuarios participen en el coste de algunas prestaciones, sin que ello suponga, en ningún caso, el quedar excluido de recibir un servicio por insuficiencia de medios económicos.

## VIII

El Título V, denominado «Órganos consultivos y de participación», se ocupa de otro de los principios rectores de la Ley Foral, el de la participación cívica, considerada fundamental en el ámbito de los servicios sociales. En este título, además de regular las distintas formas de participación, se hace hincapié en la conveniencia de contar con procesos participativos similares a los seguidos para la aplicación de esta Ley Foral, en la elaboración de las normas, planes y programas que la desarrollen y ejecuten.

IX

En el Título VI se hace una especial mención a los profesionales de los servicios sociales, introduciéndose la figura del profesional de referencia, cuya existencia se contempla como un derecho de las personas en relación con los servicios sociales, siendo su papel el de orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención social. También se hace referencia al necesario carácter interprofesional de esta intervención con el objetivo de lograr una atención integral. Por último, en este título se recogen los derechos y deberes específicos de estos profesionales, entre los que cabe destacar el de recibir una formación adecuada que redunde en una mejora de la calidad de los servicios que se prestan.

X

El Título VII de esta Ley Foral se refiere a la iniciativa privada que actúa en el ámbito de los servicios sociales. La realidad actual exige la coparticipación de los diferentes agentes públicos y privados en la satisfacción de las necesidades sociales de la población, aunque la responsabilidad última recaiga en las Administraciones Públicas. El principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como el principio de libre competencia establecido en el Tratado de la Comunidad Europea, exigen que el texto de la norma, aun reconociendo el importante papel de las entidades de iniciativa social, prevea medidas que no vulneren dichos principios.

De este modo, en su Capítulo I, que contiene las disposiciones generales aplicables a las entidades de iniciativa privada de servicios sociales, se reconoce la capacidad de éstas para crear, mantener, prestar y homologar servicios siempre que cumplan las condiciones establecidas en esta Ley Foral y en su normativa de desarrollo.

Las condiciones se regulan, por un lado, en el Capítulo II de este título, denominado «Autorización y registro». Esta Ley Foral mantiene la exigencia de contar con una o varias de las autorizaciones administrativas que se preveían en la Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales, para poder formar parte del sistema de servicios sociales. No obstante, para la concesión y mantenimiento de las autorizaciones se va a atender, no sólo al cumplimiento de unos requisitos mínimos relativos a las condiciones de la infraestructura y del servicio, las ratios y titulación del personal y de determinada documentación, como ocurría en la legislación anterior, sino que se introduce la exigencia del cumplimiento de estándares de calidad, que deberán medirse en base a indicadores objetivos que deberán permitir una mejora de los niveles de calidad de los servicios y, en definitiva, de la satisfacción de los usuarios de los mismos.

También en este capítulo se regula la actividad registral, sustituyendo el anterior Registro de Entidades, Servicios y Centros por un Registro de Servicios Sociales, que permita al ciudadano un mejor conocimiento de los servicios sociales existentes en nuestra Comunidad Foral. Asimismo, se regulan una autorización y un registro para actividades específicas que no formen parte del sistema de servicios sociales pero que entren dentro del ámbito de aplicación de esta Ley Foral.

Las condiciones para poder homologar los servicios, tanto de titularidad privada como pública y, por tanto, para que puedan formar parte del sistema público de servicios sociales, se establecen en el Capítulo III. La homologación administrativa es otra de las novedades de la norma, introducida para reforzar la apuesta por la calidad de los servicios que ésta realiza. Las condiciones harán referencia también a estándares de calidad que serán evaluados a través de indicadores objetivos, introduciendo criterios como el de calidad en el empleo.

XI

El Título VIII hace referencia específicamente a la calidad de los Servicios Sociales, estableciendo una serie de medidas llamadas a mejorarla, entre las que cabe destacar la obligación que se impone al Gobierno de Navarra de elaborar un Plan de calidad cada cuatro años.

XII

Por último, el Título IX se ocupa de la inspección y del régimen sancionador, instrumentos indispensables para garantizar el cumplimiento de la Ley Foral. Consta de dos capítulos, el primero de ellos dedicado a la inspección, que se atribuye al Departamento competente en materia de servicios sociales, y el segundo al régimen sancionador. En el Capítulo II se pretenden reforzar las sanciones a imponer, elevando la cuantía, especialmente de las relativas a infracciones muy graves, e introduciendo la posibilidad de imponer multas coercitivas y la de adoptar medidas cautelares, con el objetivo de que los servicios se presten siempre con las debidas garantías para el ciudadano.

TÍTULO PRELIMINAR

**Disposiciones generales**

**Artículo 1.** *Objeto.*

1. La presente Ley Foral tiene por objeto fundamental conseguir el bienestar social de la población, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, garantizando el derecho universal de acceso a los servicios sociales.

2. También es objeto de esta Ley Foral configurar un sistema de servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra que garantice que los servicios que se presten cuenten con las condiciones óptimas para asegurar la autonomía, dignidad y la calidad de vida de las personas.

3. Por último, es objeto de esta Ley Foral establecer mecanismos de coordinación de las actuaciones públicas en materia de servicios sociales con el resto de áreas de la política social y con las actuaciones de la iniciativa privada, con el fin de conseguir unos servicios sociales que atiendan a las necesidades de las personas.

**Artículo 2.** *Objetivos de las políticas de servicios sociales.*

Las actuaciones de los poderes públicos en materia de servicios sociales tendrán como objetivos esenciales:

- a) Mejorar la calidad de vida y promover la normalización, participación e integración social, política, económica, laboral, cultural y educativa de todas las personas.
- b) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos.
- c) Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos.
- d) Fomentar la cohesión social y la solidaridad.
- e) Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas y de los grupos.
- f) Atender las necesidades derivadas de la dependencia y de la carencia de recursos básicos.
- g) Promover la participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales y en particular de las entidades representativas de los colectivos más desfavorecidos.
- h) Eliminar las diferencias existentes en el ámbito del bienestar social entre hombres y mujeres, para lo que se incorporará la perspectiva de género en el diseño y ejecución de los planes y programas.
- i) Velar por el respeto a los principios éticos de la intervención social recogidos en los códigos de ética de las distintas profesiones implicadas en los servicios sociales.

**Artículo 3.** *El sistema de servicios sociales.*

1. El sistema de servicios sociales estará constituido por todas las prestaciones técnicas y económicas, planes, programas y equipos técnicos de titularidad pública y privada.

2. El sistema de servicios sociales funcionará de forma integrada y coordinada en red, de acuerdo con el marco normativo establecido en esta Ley Foral y sus disposiciones de desarrollo.

**Artículo 4.** *Personas destinatarias de los servicios sociales.*

1. Serán titulares del derecho a acceder al sistema de servicios sociales establecido en esta ley foral los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea empadronados en cualquiera de los municipios de Navarra, así como los extranjeros residentes, sin perjuicio de las excepciones que puedan establecerse en convenios bilaterales con otras Comunidades Autónomas en virtud del principio de reciprocidad o de otras excepciones que el departamento competente en materia de servicios sociales pueda realizar atendiendo a las circunstancias excepcionales de personas con discapacidad y/o dependencia reconocida y arraigo familiar en Navarra.

2. También podrán acceder al sistema de servicios sociales los extranjeros que, encontrándose en Navarra, tengan la condición de exiliados, refugiados o apátridas, de acuerdo con lo que establezcan la legislación vigente y los tratados y convenios internacionales y, en su defecto, con el principio de reciprocidad.

3. Lo establecido en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de los requisitos adicionales que se establezcan para el acceso a determinadas prestaciones en las disposiciones que las regulen o establezcan.

4. En todo caso, las personas que se encuentren en Navarra en una situación de urgencia personal e indigencia, familiar o social, podrán acceder a aquellas prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender dicha situación. Esta situación será valorada por los profesionales de los servicios sociales en función de su gravedad, precariedad y perentoriedad.

**Artículo 5.** *Principios rectores del sistema de servicios sociales.*

El sistema de servicios sociales funcionará con arreglo a los siguientes principios:

a) Universalidad: los poderes públicos garantizarán el derecho de acceso a los servicios sociales de toda la población con arreglo a criterios de igualdad, equidad y justicia redistributiva. No obstante, podrá condicionarse el acceso a determinados servicios al cumplimiento de requisitos y condiciones específicas.

b) Responsabilidad pública: los poderes públicos deberán garantizar la disponibilidad de los servicios sociales mediante la regulación y aportación de los medios humanos, técnicos y financieros necesarios para el funcionamiento y la coordinación del sistema.

c) Igualdad: el Gobierno de Navarra deberá garantizar la existencia de unas prestaciones mínimas homogéneas en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

d) Solidaridad: los poderes públicos deberán orientar sus actuaciones a favorecer la cohesión social de la población, fomentando el respeto y la aceptación de las diferencias de las personas para conseguir una convivencia en armonía.

e) Proximidad y descentralización: los servicios sociales deberán prestarse, teniendo en cuenta su naturaleza y características, en el ámbito más próximo posible a las personas.

f) Participación cívica: Los poderes públicos deberán promover y garantizar la participación de las personas, grupos y entidades en el funcionamiento del sistema.

g) Atención personalizada e integral: el sistema de servicios sociales deberá atender de forma integral las necesidades sociales, ofreciendo una atención personalizada que permita conocer esas necesidades.

h) Prevención: el sistema de servicios sociales orientará principalmente las actuaciones y los servicios a evitar el riesgo de que se produzcan situaciones de necesidad social.

i) Normalización: el sistema de servicios sociales tendrá como prioridad el mantenimiento de las personas en su entorno social, familiar y personal garantizándoles la participación en la vida de su comunidad siempre que sea posible.

j) Promoción de la autonomía personal: el sistema de servicios sociales favorecerá que las personas consigan la capacidad necesaria para tomar decisiones personales acerca de cómo vivir y elegir sobre sus propias preferencias, así como para participar y desenvolverse en los distintos ámbitos sociales, políticos, económicos, laborales, culturales y educativos.

k) Planificación y evaluación: los poderes públicos deberán planificar de forma ordenada las metas, estrategias, políticas y directrices a seguir en el ámbito de los servicios sociales, así como los instrumentos y acciones que se deban utilizar para conocer tanto la

problemática social como sus causas, estableciendo las modificaciones pertinentes en función de la evaluación periódica.

l) Coordinación y cooperación interadministrativa: los poderes públicos deberán asegurar la igualdad y la máxima eficiencia y eficacia del sistema de servicios sociales, para lo que deberán impulsar mecanismos de coordinación y de cooperación entre sí y con la iniciativa privada.

m) Calidad: el Gobierno de Navarra garantizará la existencia de estándares mínimos de calidad en el sistema de servicios sociales, y fomentará la mejora de dichos estándares.

n) Promoción del voluntariado: los poderes públicos promoverán la colaboración solidaria de la ciudadanía en el ámbito de los servicios sociales, a través de la participación de las organizaciones de voluntarios siempre que su función no suponga la sustitución de los servicios profesionales necesarios.

## TÍTULO I

### Derechos y deberes

#### **Artículo 6.** *Derechos de los destinatarios de los servicios sociales.*

Los destinatarios de los servicios sociales tendrán los siguientes derechos:

a) Derecho a acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.

b) Derecho a recibir información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las Administraciones Públicas en este ámbito.

c) Derecho a recibir por escrito y en lenguaje claro y comprensible la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales.

d) Derecho a disponer de un plan de atención individual personal y/o familiar acorde con la valoración de su situación.

e) Derecho a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y a la elección de prestaciones entre las opciones que les sean presentadas por las Administraciones Públicas.

f) Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento deberá ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas precisadas de apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica y de las menores de edad se otorgará conforme a las medidas o al procedimiento legalmente establecido para ello.

g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente.

h) Derecho a la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales.

i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

j) Derecho a la asignación y elección libre de un profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.

k) Derecho a la participación regulada en el Título V de esta Ley Foral.

l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos.

m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.

#### **Artículo 7.** *Deberes de los destinatarios de los servicios sociales.*

Los destinatarios de los servicios sociales tendrán los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios y seguir el programa de atención y las orientaciones establecidas por los profesionales competentes, comprometiéndose a participar activamente en el proceso.

b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.

c) Destinar la prestación a la finalidad para la que hubiera sido concedida.

d) Acudir a las entrevistas a las que sea citado por los profesionales de los servicios sociales.

e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se posea capacidad económica y así se establezca normativamente.

f) El resto de deberes que se establezcan en la normativa reguladora de los servicios.

**Artículo 8.** *Derechos y deberes específicos de los usuarios de servicios residenciales.*

1. Los usuarios de servicios residenciales tendrán, además de los derechos reconocidos en el artículo 6, los siguientes:

a) Derecho al ejercicio de la libertad individual para la permanencia y la salida del servicio, teniendo en cuenta lo que se establezca en la legislación vigente.

b) Derecho a conocer el reglamento interno del servicio y a disponer de una copia del documento en el que se recoja.

c) Derecho a conocer con carácter previo a su ingreso el informe público en el que se detallen los resultados de la evaluación periódica a la que están sometidos los servicios residenciales.

d) Derecho a recibir una atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas, que comprenda una atención social, sanitaria, farmacéutica, educacional, cultural y, en general, de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo adecuado.

e) Derecho al secreto en sus comunicaciones excepto en el caso de disposición contraria por resolución judicial.

f) Derecho a la intimidad y a la privacidad en las diferentes acciones de la vida cotidiana, que será recogido en los protocolos de actuación y de intervención del personal profesional del servicio.

g) Derecho a considerar como domicilio el centro residencial dónde vive y a mantener su relación con el entorno familiar y social.

h) Derecho al acceso a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.

i) Derecho a mantener objetos personales significativos para personalizar el entorno dónde vive, respetando los derechos de las otras personas.

j) Derecho a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal del centro, siempre que sea ejercida desde el respeto a la libertad de las otras personas.

k) Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o de restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas se justificarán documentalmente y constarán en el expediente de la persona usuaria, en la forma que se establezca reglamentariamente. Asimismo, se comunicarán al Ministerio Fiscal.

Aunque concurren los requisitos anteriores, el uso de sujeciones debe responder a un uso racionalizado, sujeto al protocolo mínimo establecido por el departamento competente en servicios sociales, debe incorporar el enfoque de género y debe considerarse como último recurso, tras haber experimentado y agotado todos los tipos de posibilidades alternativas reglamentariamente previstos, evitando en todo caso caer en un uso por conveniencia o inercia, debiendo trabajar para ello en su reducción y eliminación y adoptar los planes de reducción o eliminación correspondientes, con la implicación de profesionales, personas usuarias y, en su caso, sus familias.

l) Derecho a conocer el precio de los servicios que se reciben y, si procede, de la contraprestación que le corresponde satisfacer.

m) Derecho a la participación.

2. Los usuarios de servicios residenciales tendrán, además de los deberes establecidos en el artículo anterior, los siguientes:

a) Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el servicio y la resolución de los problemas.

b) Respetar al personal de los servicios y sus derechos.

c) Utilizar y cuidar de manera responsable las instalaciones.

## TÍTULO II

### El Sistema Público de Servicios Sociales

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones Generales

**Artículo 9.** *El sistema público de servicios sociales.*

1. El sistema público de servicios sociales estará constituido por todas las prestaciones técnicas y económicas, planes, programas y equipos técnicos que proporcionan las Administraciones Públicas de Navarra.

2. A estos efectos, formarán parte del sistema público de servicios sociales, tanto los servicios prestados directamente por las Administraciones Públicas, como los prestados indirectamente a través de entidades de iniciativa privada de servicios sociales.

#### CAPÍTULO II

##### Elementos del Sistema Público de Servicios Sociales

**Artículo 10.** *Prestaciones del sistema público de servicios sociales.*

1. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales tendrán como finalidad conseguir los objetivos previstos en esta Ley Foral.

2. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales podrán ser técnicas, económicas o materiales.

**Artículo 11.** *Prestaciones técnicas.*

1. Se consideran prestaciones técnicas los servicios realizados por equipos profesionales dirigidos a la prevención, a la promoción de la autonomía y a la atención y apoyo para el bienestar y calidad de vida de las personas y de los grupos de acuerdo con sus respectivas necesidades.

2. Las prestaciones técnicas podrán ser garantizadas o no garantizadas, conforme a lo establecido en el Capítulo III de este Título.

3. Podrán ser prestadas, con carácter temporal o permanente, en el domicilio, en el entorno del usuario, de forma ambulatoria y en centros, pudiendo en este último caso prestarse en régimen diurno, en régimen nocturno, en régimen residencial o en otros.

**Artículo 12.** *Prestaciones económicas.*

1. Se consideran prestaciones económicas aquellas disposiciones dinerarias que las Administraciones Públicas reconozcan en el marco establecido por esta Ley Foral.

2. Las prestaciones económicas podrán ser garantizadas o no garantizadas, conforme a lo establecido en el Capítulo III de este Título.

3. En todo caso, las Administraciones Públicas de Navarra no podrán otorgar a las entidades de iniciativa privada con las que hayan celebrado contratos administrativos,

subvenciones para financiar servicios que ya estén incluidos expresamente en dichos contratos.

**Artículo 13.** *Prestaciones materiales.*

Son prestaciones materiales el conjunto de recursos no económicos de apoyo, complemento y soporte a las prestaciones técnicas dirigido a individuos, familias y grupos, con el objetivo de garantizar la cobertura de sus derechos sociales.

**Artículo 14.** *Prestaciones mixtas.*

Son prestaciones mixtas las resultantes de la combinación, con fines complementarios, de prestaciones técnicas con prestaciones económicas o materiales.

**Artículo 15.** *Planes de servicios sociales.*

1. Los planes de servicios sociales son aquellos instrumentos de ordenación utilizados en el ámbito de los servicios sociales que reflejan las políticas de intervención social a aplicar por los poderes públicos, con el objeto de alcanzar la máxima eficacia en el funcionamiento del sistema.

2. Se considerarán como tales los planes estratégicos de servicios sociales y los planes sectoriales.

3. Todos los planes deberán contar con una evaluación del impacto de género y con una memoria económica que garantice su aplicación, y deberán ser modificados periódicamente en función de la evaluación sistemática de sus objetivos y del seguimiento de su aplicación.

4. El procedimiento para la elaboración de todos los planes deberá garantizar la participación de las administraciones competentes para su ejecución, de los órganos de participación y/o cooperación previstos en esta Ley Foral, según proceda, y en el caso de los planes sectoriales, la de las personas afectadas objeto del plan.

**Artículo 16.** *Programas de servicios sociales.*

1. Se entiende por programas de servicios sociales los instrumentos de ejecución parcial de un plan en los que se agrupan diversas actividades ordenadas con un cierto grado de homogeneidad, con el fin de conseguir los resultados previstos en el plan.

2. Los programas de servicios sociales podrán ser básicos o comunitarios y especializados. Ambos podrán ser de ámbito general o local.

**Artículo 17.** *Equipos técnicos.*

1. Se entiende por equipo técnico el grupo de profesionales que realiza las prestaciones técnicas o gestiona y controla las prestaciones económicas del sistema.

2. Los equipos técnicos podrán ser básicos y especializados.

### CAPÍTULO III

#### Las Carteras de Servicios Sociales

**Artículo 18.** *Concepto.*

Las carteras de servicios sociales constituyen el instrumento en el que se establecen las prestaciones del sistema público de servicios sociales.

**Artículo 19.** *La Cartera de servicios sociales de ámbito general.*

1. La Cartera de servicios sociales de ámbito general determinará el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales cuyo ámbito de aplicación se extienda a todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

2. La cartera incluirá las prestaciones garantizadas y las diferenciará de las no garantizadas.

3. Las prestaciones garantizadas serán exigibles como derecho subjetivo en los términos establecidos en la cartera, que señalará los requisitos de acceso a cada una de ellas y el

plazo a partir del cual dicho derecho podrá ser exigido ante la Administración una vez reconocido, pudiendo, en caso de no ser atendido por ésta, hacerse valer ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

4. El acceso a las prestaciones no garantizadas será exigible en los términos establecidos en la cartera de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria.

5. Las prestaciones de la cartera podrán ser sometidas a participación en su coste, debiendo figurar tal circunstancia en aquélla.

6. La cartera deberá incluir los estudios económicos de costes y forma de financiación de las diferentes prestaciones.

**Artículo 20.** *Contenido mínimo de la cartera de servicios sociales de ámbito general.*

En todo caso, las sucesivas carteras de servicios sociales de ámbito general, deberán incluir como mínimo las siguientes prestaciones, que además deberán tener carácter de prestaciones garantizadas:

a) Las prestaciones que se incluyan reglamentariamente en los cuatro programas de servicios sociales de base de implantación obligatoria señalados en el artículo 31 de esta Ley Foral.

Estos programas deberán, en todo caso, incluir las siguientes prestaciones:

En el Programa de Acogida y Orientación Social: la tramitación del acceso a las prestaciones técnicas y económicas del sistema de servicios sociales y a las prestaciones de los otros sistemas de protección social.

En el programa de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia: la atención domiciliaria municipal.

En el Programa de Incorporación Social en Atención Primaria: el acompañamiento social en los procesos de incorporación local mediante acuerdos de incorporación social, como instrumento de compromiso entre las partes.

En el Programa de Atención a la Infancia y a la Familia en Atención Primaria: las derivadas de las competencias atribuidas a las entidades locales por la legislación foral en materia de infancia y juventud que corresponden a los Servicios Sociales de base.

En los cuatro programas, las prestaciones técnicas de acogida, orientación, asesoramiento, valoración y diagnóstico social y/o socioeducativo.

b) La prestación de Renta Garantizada.

c) Las prestaciones de emergencia social entendidas como ayudas económicas puntuales o esporádicas orientadas a garantizar la cobertura de las necesidades básicas.

d) Las prestaciones que se establezcan con carácter mínimo por la legislación estatal en materia de dependencia.

e) Las prestaciones técnicas de atención a la infancia en situación de desprotección y conflicto social relacionadas con la detección, recepción, investigación, valoración, diagnóstico y establecimiento del plan de intervención, desde el sistema público y con carácter gratuito.

f) Los recursos de alojamiento temporal como centros de urgencia y casas de acogida para personas sin techo, mujeres en situación de maltrato y/o agresión sexual y menores en situación de desprotección.

g) El acceso a una plaza residencial permanente o temporal a las personas que no puedan continuar en su domicilio por su situación de dependencia, grave conflicto familiar o ausencia de soporte familiar adecuado.

**Artículo 21.** *Las carteras de servicios sociales de ámbito local.*

1. Las entidades locales de Navarra podrán aprobar sus propias carteras de servicios sociales que completen las prestaciones incluidas en la cartera de servicios sociales de ámbito general y cuyo ámbito de aplicación será el territorio del respectivo ente local.

2. A las carteras de servicios sociales de las entidades locales les será de aplicación lo dispuesto en los apartados 2, 3, 4, 5 y 6 del artículo 19.

**Artículo 22.** *Aprobación de la Cartera de servicios sociales de ámbito general.*

El proyecto de Cartera de servicios sociales de ámbito general se elaborará por el Departamento competente en materia de servicios sociales y se remitirá al Gobierno de Navarra para su aprobación mediante Decreto Foral.

**Artículo 23.** *Aprobación de las carteras de servicios sociales de ámbito local.*

Las carteras de servicios sociales de ámbito local se aprobarán mediante Ordenanza de la respectiva entidad local.

CAPÍTULO IV

**Planificación**

**Artículo 24.** *Planificación general.*

1. La planificación general corresponderá a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, mediante la elaboración de los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra y de los planes sectoriales de ámbito general.

2. Esta planificación tendrá como objeto evitar desequilibrios territoriales para un mejor aprovechamiento de los recursos existentes, para lo cual tendrá que determinar prioridades de actuación.

**Artículo 25.** *Planificación de ámbito local.*

Las entidades locales podrán elaborar su propia planificación que, respetando la planificación general, la complete en su propio ámbito territorial, a través de planes estratégicos y planes sectoriales de ámbito local.

**Artículo 26.** *Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra.*

1. El Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra ordenará el conjunto de medidas, recursos y acciones necesarias para lograr los objetivos de la política de servicios sociales, conforme a lo establecido en esta Ley Foral. Tendrá una vigencia de cuatro años.

2. Este Plan deberá:

a) Analizar, desagregando los datos por sexo siempre que sea posible, la situación social de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo el análisis de los servicios prestados y de la demanda existente.

b) Establecer las líneas estratégicas a seguir, los objetivos a perseguir y las acciones a llevar cabo para conseguirlos.

c) Establecer un cronograma de actuaciones y las entidades u órganos responsables.

d) Establecer un sistema de evaluación, control y seguimiento riguroso de todos los programas previstos en el Plan estratégico. La evaluación se realizará con carácter anual, y dará lugar a un informe público que deberá estar a disposición de las entidades locales, de los usuarios y de la ciudadanía en general.

**Artículo 27.** *Planes sectoriales de ámbito general.*

Los planes sectoriales de ámbito general desarrollarán las previsiones del Plan Estratégico de servicios sociales en determinadas situaciones sociales, con una visión sectorial de la población. Tendrán carácter transversal y vigencia plurianual y podrán prever la creación de observatorios.

CAPÍTULO V

**Estructura del Sistema Público de Servicios Sociales**

**Artículo 28.** *Estructura del sistema público de servicios sociales.*

El sistema público de servicios sociales se estructura en dos niveles: Servicios Sociales de base o de Atención Primaria y Servicios Sociales especializados o de atención especializada.

**Artículo 29.** *Los Servicios Sociales de base.*

1. Los Servicios Sociales de base constituyen la unidad básica del sistema público de servicios sociales y serán la puerta de acceso a éste y el nivel más próximo a los destinatarios y a los ámbitos familiar y social. Su titularidad corresponderá a las entidades locales.

2. Su ámbito de actuación territorial se determinará de acuerdo con la zonificación de servicios sociales que se establezca en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra.

3. Estarán dotados de un equipo multiprofesional que se determinará reglamentariamente.

**Artículo 30.** *Funciones de los Servicios Sociales de base.*

Serán funciones de los Servicios Sociales de base:

a) Detectar, analizar y diagnosticar las situaciones de necesidad en su ámbito territorial, informando a los servicios competentes y proponiendo respuestas.

b) Atender a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales con el fin de ofrecerles una primera respuesta.

c) Facilitar a la ciudadanía el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales y al resto de sistemas de protección social.

d) Valorar y realizar el diagnóstico social y/o socioeducativo de las situaciones de necesidad social a demanda del usuario, de su entorno familiar o social, o de otros servicios de la red de atención pública de necesidad social.

e) Ofrecer apoyo y acompañamiento social continuado a las personas que estén en situaciones de necesidad social.

f) Realizar actuaciones preventivas y de promoción social.

g) Ejecutar los programas previstos en este Título y las prestaciones incluidas en éstos.

h) Gestionar prestaciones de emergencia social.

i) Realizar actuaciones de sensibilización social.

j) Promocionar el voluntariado y la ayuda mutua.

k) Gestionar las prestaciones que les sean atribuidas en la Cartera de servicios sociales de ámbito general.

**Artículo 31.** *Programas de los Servicios Sociales de base.*

1. Las actuaciones de los Servicios Sociales de base se articularán, al menos, a través de cuatro programas:

a) El Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales. Tendrá carácter gratuito.

b) El Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que tendrá como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual el máximo tiempo posible. Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.

c) El Programa de Incorporación Social en Atención Primaria, que tendrá como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.

d) El Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria, que tendrá como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.

2. Estos cuatro programas serán de implantación obligatoria en toda la Comunidad Foral de Navarra. Dicha implantación será progresiva y estará condicionada por las ratios de población e incidencias de situación social que haya en cada zona básica. En el supuesto de que no fuera viable la implantación de uno o varios de ellos, se garantizará su oferta desde el nivel del área a la que pertenezca la zona básica o del de otras áreas de la Comunidad Foral a través de los Centros de servicios sociales, sin que ello suponga un sobrecoste para las personas de esas zonas básicas.

3. Las prestaciones que formen parte de estos programas se establecerán reglamentariamente, debiendo preverse en la cartera de servicios sociales de ámbito general su intensidad mínima, los requisitos de acceso y, en su caso, la posibilidad de participación en su coste.

4. Se podrá completar el nivel de intervención en atención primaria con el desarrollo de otros programas o actuaciones que implementen las entidades locales en su ámbito territorial, dentro de sus competencias.

5. Los planes sectoriales deberán asegurar la coherencia y los mecanismos de articulación entre los programas mencionados y aquellas prestaciones y actuaciones sobre los grupos de población que se desarrollen desde el nivel de atención especializada.

**Artículo 32.** *Centros de servicios sociales.*

1. Los Centros de servicios sociales serán servicios de apoyo a la atención primaria con la función de complementar los programas de los Servicios Sociales de base.

2. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra establecerá al menos, un centro de servicios sociales en cada área de servicios sociales, de acuerdo con lo que se establezca en el Plan Estratégico de Servicios Sociales, que establecerá asimismo su ámbito de actuación. No obstante, algunas áreas por su situación sociodemográfica podrán compartir el Centro de servicios sociales.

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra ostentará la titularidad de estos centros, salvo en el supuesto previsto en la disposición adicional tercera o en los supuestos que de manera excepcional se establezcan en los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra.

Reglamentariamente se establecerán los equipos interprofesionales con que deban contar dichos centros, en función de las ratios de población e incidencia de problemática social.

3. Las entidades locales podrán crear sus propios Centros de servicios sociales con las mismas funciones que los de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en el ámbito de actuación de la respectiva entidad local.

4. En todo caso, el Departamento competente en materia de servicios sociales ostentará la facultad de coordinar las actuaciones de todos los Centros de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra.

**Artículo 33.** *Funciones de los Centros de servicios sociales.*

Serán funciones de los Centros de servicios sociales:

a) Servir de apoyo a los Servicios Sociales de base para complementar sus funciones y para coordinar a éstos con los Servicios Sociales especializados.

b) Colaborar y asesorar a los Servicios Sociales de base, contribuyendo a la redistribución de los recursos.

c) Establecer criterios homogéneos a nivel de área.

d) Colaborar con los Servicios Sociales de base en el seguimiento e intervención de casos.

e) Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

**Artículo 34.** *Servicios Sociales especializados.*

1. Son Servicios Sociales especializados aquellos cuyas prestaciones implican intervenciones de carácter sectorial, atendiendo a la tipología de las necesidades, que requieran una especialización técnica o la disposición de recursos determinados.

2. Los Servicios Sociales especializados se organizarán en forma de red sobre el territorio atendiendo al principio de descentralización, a las características de los núcleos poblacionales y a la incidencia de las necesidades a las cuales sirvan. El acceso a ellos se producirá previa atención en el Servicio Social de base correspondiente, salvo en aquellos casos que se establezcan reglamentariamente.

**Artículo 35.** *Funciones de los Servicios Sociales especializados.*

Serán funciones de los Servicios Sociales especializados:

a) Valorar y diagnosticar las situaciones de necesidad social que no puedan ser abordadas desde un Servicio Social de base.

b) Ofrecer un tratamiento especializado y gestionar las prestaciones técnicas y económicas del sistema público de servicios sociales, conforme a la normativa que desarrolle las prestaciones y en las condiciones y con las características que se establezcan en las Carteras de servicios sociales.

c) Desarrollar medidas de integración, participación, capacitación y rehabilitación social orientadas a normalizar y mejorar las condiciones de vida de las personas.

TÍTULO III

**Régimen Competencial y Organizativo**

CAPÍTULO I

**Competencias de las Administraciones Públicas**

**Artículo 36.** *Responsabilidad pública.*

Corresponde a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a los Municipios y al resto de entidades locales de Navarra ejercer las competencias en materia de servicios sociales de acuerdo con lo establecido en esta Ley Foral y en la legislación sobre régimen local, de forma que se asegure el adecuado funcionamiento del sistema público de servicios sociales.

**Artículo 37.** *Competencias del Gobierno de Navarra.*

Corresponde al Gobierno de Navarra:

a) Aprobar la Cartera de servicios sociales de ámbito general.

b) Adoptar las medidas necesarias para garantizar la existencia de unas prestaciones mínimas homogéneas en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

c) Aprobar los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra, y remitirlos al Parlamento de Navarra para su pronunciamiento.

d) Aprobar los planes sectoriales y programas básicos o comunitarios y especializados de servicios sociales de ámbito general.

e) Establecer criterios y fórmulas de coordinación general del sistema y de coordinación transversal entre los Departamentos, cuando resulte necesario para mejorar la gestión y eficacia de la política de servicios sociales.

f) Aprobar los planes de calidad a los que hace referencia el Título VIII de esta Ley Foral.

g) Aprobar trasposos de servicios de su titularidad a las entidades locales, previo el procedimiento establecido en el artículo 45. Dicha aprobación se realizará mediante Decreto Foral, que deberá determinar los medios financieros y, en su caso, reales y personales que se traspasen.

h) El resto de competencias atribuidas en esta Ley Foral y en el resto del ordenamiento jurídico.

**Artículo 38.** *Competencias del Departamento competente en materia de servicios sociales.*

Corresponde al Departamento competente en materia de servicios sociales:

- a) Ejecutar la cartera de servicios sociales de ámbito general.
- b) Impulsar la coordinación del sistema de servicios sociales.
- c) Elaborar los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra, planes sectoriales y programas básicos y especializados de servicios sociales de ámbito general, y coordinar su ejecución.
- d) Elaborar los planes de calidad a los que hace referencia el Título VIII de esta Ley Foral.
- e) Colaborar y cooperar con las entidades locales de Navarra para la aplicación de las políticas de servicios sociales.
- f) Crear, mantener y gestionar los servicios sociales especializados de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- g) Ejercer las funciones de registro, autorización y homologación de la calidad de los servicios del sistema.
- h) Realizar las funciones de inspección y control de los servicios del sistema y ejercer la potestad sancionadora en materia de servicios sociales.
- i) Gestionar las prestaciones de servicios sociales que le correspondan de acuerdo con esta Ley Foral y de conformidad con lo previsto en la Cartera de servicios sociales de ámbito general.
- j) Ejercer el Protectorado de las Fundaciones del ámbito material de los servicios sociales, en los términos establecidos en la legislación vigente.
- k) Fomentar la participación ciudadana, el asociacionismo, el voluntariado y otras fórmulas de ayuda mutua.
- l) Impulsar y desarrollar programas de formación dirigidos a los profesionales de servicios sociales.
- m) Fomentar la investigación y el estudio en materia de servicios sociales.
- n) Crear, mantener y gestionar los Centros de servicios sociales de conformidad con lo que se establezca en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra.
- ñ) El resto de competencias atribuidas en esta Ley Foral y en el resto del ordenamiento jurídico, así como aquellas otras que sean necesarias para la ejecución de esta Ley Foral y no estén expresamente atribuidas al Gobierno de Navarra o a otras Administraciones Públicas.

**Artículo 39.** *Competencias de las entidades locales.*

Corresponde a las entidades locales:

- a) Estudiar y detectar las necesidades sociales que se produzcan dentro de su ámbito territorial.
- b) Participar en la planificación general de los servicios sociales realizada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- c) Aprobar planes estratégicos y sectoriales de ámbito local y programas básicos o comunitarios y especializados de ámbito local.
- d) Crear, mantener y gestionar los Servicios Sociales de base de su ámbito territorial.
- e) Crear, mantener y gestionar los servicios sociales especializados que considere necesarios dentro de su ámbito territorial.
- f) Aprobar la cartera de servicios sociales de ámbito local cuando pretenda completar en su ámbito territorial la cartera de servicios de ámbito general.
- g) Gestionar las prestaciones de servicios sociales que le correspondan de acuerdo con esta Ley Foral y de conformidad con lo previsto en la cartera de servicios sociales de ámbito general y, en su caso, con su propia cartera de servicios sociales.
- h) El resto de competencias atribuidas por esta Ley Foral y por el resto del ordenamiento jurídico.

CAPÍTULO II

**Organización Territorial**

**Artículo 40.** *Principios de la organización territorial.*

Los servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra se organizarán territorialmente de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Descentralización.
- b) Proximidad a la ciudadanía.
- c) Eficacia en la satisfacción de las necesidades sociales.
- d) Equilibrio y homogeneidad territorial.
- e) Accesibilidad a la información y a los servicios.
- f) Coordinación y trabajo en red.

**Artículo 41.** *Zonas Básicas de servicios sociales.*

1. Las Zonas Básicas de servicios sociales constituyen las demarcaciones geográficas y poblacionales que sirven de marco territorial a la atención primaria de servicios sociales y que garantizan la accesibilidad de la población a la atención social en ese territorio a través del correspondiente Servicio Social de base.

2. La configuración de las Zonas Básicas de Servicios Sociales se establecerá reglamentariamente atendiendo a ratios de población y de necesidad social, procurando su coherencia con la zonificación sanitaria y de otros ámbitos de actuación administrativa. En su caso se preverá la creación de Zonas de especial actuación, atendiendo a características demográficas, geográficas o de otra índole, pudiendo establecerse en ellas un Servicio Social de base.

**Artículo 42.** *Áreas de servicios sociales.*

1. Las Áreas de servicios sociales estarán formadas por la agrupación de varias Zonas Básicas de servicios sociales con criterios de proximidad, según características sociodemográficas, para que, desde una perspectiva de accesibilidad, eficacia y eficiencia, se puedan compartir los programas de atención primaria.

2. La configuración de las Áreas de servicios sociales se establecerá reglamentariamente.

**Artículo 43.** *Ámbito territorial de actuación de los servicios sociales especializados.*

1. Los Servicios Sociales especializados dependientes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra tendrán como ámbito de actuación todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

2. Los Servicios Sociales especializados dependientes de una entidad local tendrán como ámbito de actuación el de su propio término territorial.

CAPÍTULO III

**Coordinación y Cooperación Interadministrativa**

**Artículo 44.** *Objetivos y principios generales de la coordinación y de la cooperación interadministrativa.*

1. Los mecanismos y órganos de coordinación y cooperación interadministrativa previstos en esta Ley Foral tendrán como objetivo asegurar la existencia de unas prestaciones mínimas homogéneas en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra y lograr la máxima eficiencia y eficacia en el funcionamiento del sistema de servicios sociales.

2. A efectos de conseguir la adecuada coordinación dentro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el Gobierno de Navarra y el Departamento competente en materia de servicios sociales deberán adoptar las medidas necesarias para que las actuaciones de los distintos Departamentos que tengan influencia en el bienestar social de las personas se realicen de forma integrada.

3. Asimismo, el Gobierno de Navarra podrá adoptar medidas tendentes a la coordinación de las actuaciones de las entidades locales y de la iniciativa privada, a través de:

- a) La creación de órganos de cooperación distintos al establecido en esta Ley Foral.
- b) El establecimiento de condiciones mínimas de calidad de los servicios en todo el territorio.
- c) La aprobación de planes estratégicos de servicios sociales de Navarra, planes sectoriales de ámbito general y programas de servicios sociales básicos o comunitarios y especializados de ámbito general.

4. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las entidades locales cooperarán en la aplicación de las políticas de servicios sociales, de acuerdo con sus respectivas competencias, mediante los instrumentos previstos en esta Ley Foral y en el resto del ordenamiento jurídico. Asimismo, ambas deberán cooperar con la Administración General del Estado en aquellas materias en las que el Estado ostente competencias que afecten al ámbito de aplicación de esta Ley Foral.

**Artículo 45.** *Consejo interadministrativo de servicios sociales.*

1. Se constituirá el Consejo interadministrativo de servicios sociales como órgano permanente de cooperación administrativa entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las entidades locales de Navarra.

2. El Consejo interadministrativo de servicios sociales tendrá como finalidad favorecer la coordinación de las políticas públicas de servicios sociales e impulsar una descentralización adecuada.

3. El Consejo estará presidido por la persona titular del Departamento competente en materia de servicios sociales y estará formado por igual número de representantes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las entidades locales de Navarra.

4. El Consejo ejercerá las siguientes funciones:

- a) Informar el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra.
- b) Informar los planes sectoriales de ámbito general y de ámbito local.
- c) Proponer al Gobierno de Navarra el traspaso de servicios de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a las entidades locales, debiendo incluir dicha propuesta la valoración de los medios financieros, materiales y personales que se traspasen. Los acuerdos que adopte el Consejo en este sentido relativos a una concreta entidad local deberán contar necesariamente con la conformidad previa de dicha entidad local.
- d) Aquéllas otras funciones que le sean atribuidas por disposiciones de rango legal o reglamentario.

5. Su composición concreta y régimen de funcionamiento se establecerán reglamentariamente.

**Artículo 46.** *Comité de ética en la atención social de Navarra.*

1. El Comité de ética en la atención social de Navarra es un órgano colegiado consultivo, interdisciplinar e independiente que tiene por finalidad sensibilizar al personal de los servicios y centros respecto de la dimensión ética presente en la práctica que desarrollan y garantizar el derecho de las personas al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación alguna, así como identificar, analizar y evaluar los aspectos éticos de la práctica social.

2. Reglamentariamente se regulará la composición del Comité de ética con criterios de pluralidad, que estará integrado por profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de los servicios sociales y de otros sistemas de protección social, a propuesta de las organizaciones profesionales respectivas.

3. Reglamentariamente se determinarán las funciones específicas del Comité de ética, que en todo caso comprenderán las siguientes:

- a) Funciones de docencia sobre cuestiones de ética en relación con la atención social.
- b) Funciones de investigación sobre cuestiones de ética en relación con la atención social.

c) Funciones de consulta y dictamen sobre cuestiones de ética en relación con la atención social.

4. Reglamentariamente se regulará el establecimiento de Comités de ética de carácter sectorial o de centro, con análogas funciones a las del comité regulado en este artículo.

#### TÍTULO IV

#### **Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales**

##### **Artículo 47.** *Fuentes y principios de la financiación.*

1. El sistema público de servicios sociales se financiará con las aportaciones de los Presupuestos Generales de Navarra, de los presupuestos de las entidades locales de Navarra, de las aportaciones que realice en su caso el Gobierno de la nación, de las herencias intestadas conforme a lo previsto en la Compilación de Derecho Civil de Navarra y en la normativa de desarrollo, de las aportaciones de entidades privadas con este fin y de las aportaciones de los usuarios de los servicios en los términos establecidos en esta Ley Foral.

2. Las Administraciones públicas de Navarra deberán garantizar los recursos necesarios para asegurar el derecho de la ciudadanía a recibir las prestaciones que se les reconozcan en las carteras de servicios sociales y para asegurar el funcionamiento de los servicios de su competencia, consignando en los presupuestos las cantidades necesarias para ello.

##### **Artículo 48.** *Financiación de las prestaciones.*

Los Presupuestos Generales de Navarra y los Presupuestos de las entidades locales establecerán anualmente los créditos necesarios para financiar las prestaciones garantizadas incluidas en la respectiva cartera de servicios sociales, con el fin de asegurar el derecho subjetivo de la ciudadanía. En el caso de que los mencionados créditos resultaran insuficientes para la financiación de dichas prestaciones garantizadas, deberá procederse a su ampliación.

##### **Artículo 49.** *Financiación de infraestructuras.*

Únicamente se podrán financiar, con cargo a los Presupuestos Generales de Navarra, aquellas infraestructuras de servicios sociales, tanto públicas como privadas, que estén previstas en los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra.

##### **Artículo 50.** *Financiación de los Servicios Sociales de base.*

1. La financiación de los Servicios Sociales de base y de los programas que presten correrá a cargo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las entidades locales de Navarra.

2. La aportación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se establecerá en convenios plurianuales con las entidades locales titulares de los Servicios Sociales de base y en ningún caso podrá ser inferior al 50 por 100 del coste de los programas establecidos en esta Ley Foral. La forma de determinar el coste de los programas y el establecimiento de criterios distintos para las zonas de especial actuación se establecerá reglamentariamente, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 31.3.

En todo caso, las prestaciones garantizadas por la legislación estatal sobre dependencia que se incluyan dentro de los programas, se financiarán íntegramente por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

3. Para recibir la financiación prevista en el apartado anterior, las entidades locales deberán justificar la realización de todas las actuaciones incluidas en los convenios.

##### **Artículo 51.** *Financiación de los Centros de servicios sociales.*

1. La financiación de los Centros de servicios sociales corresponderá a la Administración titular de dichos centros, salvo en el supuesto previsto en la disposición adicional tercera o en los supuestos que de manera excepcional se establezcan en los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra.

2. Para los supuestos excepcionales previstos en el apartado 1, la financiación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se establecerá en un convenio de colaboración con la entidad local correspondiente, quedando afecto el pago a la justificación de haberse realizado todas las actuaciones previstas en el convenio.

**Artículo 52.** *Financiación de los Servicios Sociales especializados.*

La financiación de los Servicios Sociales especializados corresponderá a la Administración que sea titular de los servicios.

**Artículo 53.** *Participación de los usuarios en la financiación.*

1. Las carteras de servicios sociales establecerán qué tipo de prestaciones del sistema público de servicios sociales podrán conllevar copago por parte de los usuarios.

2. Reglamentariamente se establecerán los criterios para determinar la cuantía de la participación por parte de los usuarios, que deberán respetar en todo caso el criterio de la capacidad económica del usuario y el de universalidad, de forma que ninguna persona pueda quedar sin atención por falta de medios económicos, y que deberán tener en cuenta la naturaleza del servicio, su coste y el sector de población a quien se dirija.

3. La fijación de las cuantías concretas del copago corresponderá, dentro del respeto a los criterios establecidos en la cartera y en las disposiciones de desarrollo de esta Ley Foral, a la Administración titular de cada uno de los servicios que conlleven esta obligación, y deberá ser publicada en el Boletín Oficial de Navarra.

## TÍTULO V

### Órganos Consultivos y de Participación

**Artículo 54.** *Garantía y alcance de la participación cívica.*

Las Administraciones Públicas de Navarra deberán fomentar la participación de la ciudadanía en general, de los colectivos de usuarios, de los profesionales de los servicios sociales y de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales en la planificación, gestión y evaluación del sistema de servicios sociales.

**Artículo 55.** *Formas de participación.*

La participación cívica en el sistema de servicios sociales se articulará a través de los siguientes medios:

- a) Participación orgánica.
- b) Participación en los Consejos de participación de los servicios.
- c) Otras formas de participación.

**Artículo 56.** *Órganos consultivos.*

La participación orgánica en los servicios sociales se hará efectiva mediante los órganos consultivos siguientes:

- a) El Consejo Navarro de Bienestar Social.
- b) Los Consejos sectoriales de servicios sociales que se creen por el Gobierno de Navarra.

**Artículo 57.** *Consejo Navarro de Bienestar Social: naturaleza y funciones.*

1. El Consejo Navarro de Bienestar Social es un órgano de carácter participativo y consultivo en materia de servicios sociales. Estará adscrito al Departamento competente en materia de servicios sociales.

2. Serán funciones del Consejo Navarro de Bienestar Social las siguientes:

a) Informar con carácter preceptivo los proyectos normativos en materia de servicios sociales, los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra, los planes sectoriales de ámbito general y los planes de calidad.

b) Realizar el seguimiento de la aplicación y nivel de ejecución de los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra, de los planes sectoriales de ámbito general, de los planes de calidad y de la cartera de servicios sociales de ámbito general.

c) Formular propuestas, recomendaciones y sugerencias para la mejora del sistema de servicios sociales.

d) Aquellas otras funciones que le sean atribuidas por disposiciones de rango legal o reglamentario.

**Artículo 58.** *Consejo Navarro de Bienestar Social: composición y funcionamiento.*

1. El Consejo Navarro de Bienestar Social estará presidido por el titular del Departamento competente en materia de servicios sociales y estará compuesto por representantes del Departamento, de las entidades locales, de las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, de los colegios profesionales, de los consejos sectoriales de servicios sociales que se creen, de las universidades y de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales. La composición y forma de designación de sus miembros se establecerá reglamentariamente.

2. El régimen de organización y funcionamiento del consejo se establecerá reglamentariamente, debiendo prever en todo caso la creación de comisiones sobre calidad en el empleo, sobre seguimiento y modificación de la cartera de servicios sociales y sobre el sistema de autorización, registro y homologación de servicios.

**Artículo 59.** *Órganos consultivos sectoriales.*

El Gobierno de Navarra podrá crear Consejos sectoriales de servicios sociales de carácter consultivo, adscritos al Departamento competente en materia de servicios sociales, que desarrollarán su actividad en el ámbito específico de las políticas de servicios sociales que les afecten. Sus fines y objetivos, funciones, composición y régimen de funcionamiento se establecerán en sus disposiciones de creación.

**Artículo 60.** *Consejos de participación.*

Todos los servicios deberán tener implantado un sistema de participación de los usuarios y/o sus familias a través del Consejo de participación. Su composición, funciones y régimen de funcionamiento se establecerán reglamentariamente.

**Artículo 61.** *Otras formas de participación.*

Las Administraciones Públicas de Navarra deberán fomentar que en la elaboración de las normas del ámbito de los servicios sociales y de los planes y programas previstos en esta Ley Foral se establezcan procesos participativos de la ciudadanía que permitan el conocimiento general de las bases tenidas en cuenta para su elaboración, la aportación de propuestas por aquéllos, el debate de esas propuestas y el conocimiento del resultado del proceso.

## TÍTULO VI

### Los Profesionales de los Servicios Sociales

**Artículo 62.** *Carácter de la intervención de los profesionales.*

1. La intervención en servicios sociales tiene un carácter interprofesional con el objetivo de ofrecer una atención integral.

2. Reglamentariamente se establecerán las titulaciones y las ratios de cada equipo de trabajo multiprofesional que actúe en los servicios sociales, y las principales funciones de cada uno de sus componentes que serán establecidas de acuerdo con los objetivos y

características de cada servicio, garantizando una cobertura adecuada y un trato digno a los destinatarios.

**Artículo 63.** *Derechos y deberes de los profesionales.*

Los profesionales de los servicios sociales, además de los derechos y deberes que les reconoce y les impone la legislación aplicable a cada uno de ellos, tendrán con carácter específico los siguientes:

a) Recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión y aprovechar esa formación para que ésta redunde en una mejor atención a los destinatarios de los servicios sociales.

b) Tener un trato respetuoso y correcto con los responsables de los servicios, con el resto de los profesionales y con los destinatarios de los servicios sociales. Este derecho y deber recíproco deberá recogerse en los reglamentos de organización de los servicios y su incumplimiento dará lugar a los oportunos expedientes sancionadores o disciplinarios.

c) Integrarse en equipos técnicos que deberán contar con el apoyo necesario para poder desarrollar su tarea profesional con eficacia y eficiencia.

d) Formar parte de los órganos de participación de acuerdo con lo previsto en esta Ley Foral y en su normativa de desarrollo y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

**Artículo 64.** *Profesional de referencia.*

El profesional de referencia tendrá como función canalizar los diferentes servicios y prestaciones que necesite el usuario, asegurando la globalidad y la coordinación de todas las intervenciones.

TÍTULO VII

**La Iniciativa Privada**

CAPÍTULO I

**Disposiciones Generales**

**Artículo 65.** *Principios generales.*

Las personas físicas y jurídicas cuyas actividades o fines prioritarios, constituyan la prestación de servicios sociales e inscriban los servicios que prestan en el Registro de Servicios Sociales serán consideradas, a efectos de esta Ley Foral, entidades de iniciativa privada de servicios sociales.

**Artículo 66.** *Fomento de la investigación.*

1. Las actividades de investigación se fomentarán en todos los niveles del sistema de servicios sociales, entendiéndose que ello constituye un elemento fundamental de progreso del sistema.

2. Las investigaciones que se realicen tendrán como fin primordial contribuir a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y a la lucha contra los factores desencadenantes de la exclusión social. Se enfocarán especialmente al estudio y análisis de la realidad social de la Comunidad Foral de Navarra, y a las causas que determinan las situaciones de necesidad, los modos de intervención preventiva, asistencial y rehabilitadora, así como la evaluación rigurosa de la eficacia y eficiencia de las intervenciones y de los propios servicios sociales.

3. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra coordinará los programas de investigación y la asignación de recursos para la ejecución de aquéllos, a fin de conseguir la mayor rentabilidad de las inversiones. Asimismo, facilitará la difusión de los resultados de las distintas investigaciones que se realicen.

**Artículo 67.** *Formas de iniciativa privada.*

1. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales podrán ser de iniciativa social y de iniciativa mercantil.

2. Son entidades de iniciativa social las fundaciones, asociaciones, entidades de voluntariado y otras entidades e instituciones sin ánimo de lucro que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 65.

3. Son entidades de iniciativa mercantil las personas físicas y jurídicas privadas con ánimo de lucro que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 65.

**Artículo 68.** *Derechos y deberes de la iniciativa privada.*

1. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales que cumplan los requisitos de autorización establecidos en esta Ley Foral y su normativa de desarrollo tendrán derecho a actuar en el ámbito de los servicios sociales.

2. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales tendrán derecho a homologar sus servicios y a acceder a los beneficios que se deriven de la homologación, en los términos establecidos en esta Ley Foral y su normativa de desarrollo.

3. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales estarán obligadas a someterse a las actuaciones de comprobación y evaluación que realice la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con respecto al cumplimiento de los requisitos de autorización y homologación, y el derecho a que dichas actuaciones se realicen con arreglo a un procedimiento con todas las garantías.

CAPÍTULO II

**Autorización y Registro**

**Artículo 69.** *Régimen de la autorización administrativa.*

1. Para poder prestar servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra que formen parte del sistema de servicios sociales, será necesario, además de que éstos servicios estén inscritos en el registro previsto en el artículo 75, obtener y mantener las autorizaciones administrativas previstas en el artículo siguiente de esta Ley Foral, que tendrán como finalidad garantizar el cumplimiento de unos requisitos y de unos estándares mínimos de calidad.

2. Para poder realizar actuaciones del ámbito de servicios sociales que no formen parte del sistema de servicios sociales, será necesario obtener la autorización administrativa prevista en el artículo 74.

**Artículo 70.** *Clases de autorizaciones administrativas.*

En función de la actuación a desarrollar, será necesario obtener alguna de las autorizaciones administrativas siguientes:

a) Autorización para la modificación sustancial de los centros donde vayan a prestarse servicios sociales.

b) Autorización para el funcionamiento de los servicios sociales, así como para los cambios de titularidad o modificación de las funciones y objetivos.

c) Autorizaciones provisionales para supuestos excepcionales, cuando se prevean ubicaciones temporales.

d) Autorización para el cese de actividad de los servicios.

**Artículo 71.** *Requisitos mínimos para obtener las autorizaciones administrativas.*

Los requisitos mínimos para poder obtener una autorización administrativa se establecerán reglamentariamente para cada tipo de servicio. En todo caso, dicha regulación deberá incluir los siguientes aspectos:

a) Las condiciones de edificación, emplazamiento y acondicionamiento exigibles a las infraestructuras donde vayan a prestarse los servicios.

b) Las condiciones materiales, de seguridad y de equipamiento exigibles a los servicios en función de su naturaleza.

c) Los requisitos de titulación del personal, así como su número mínimo, en función del número de personas que deban ser atendidas y del grado de ocupación.

d) La presentación de una memoria y un plan de actuación, donde se especifique el régimen de intervención, la forma de desarrollar los programas de atención y la metodología y los procedimientos de ejecución.

**Artículo 72.** *Procedimiento de concesión de las autorizaciones.*

1. El procedimiento de concesión de las autorizaciones administrativas previstas en esta Ley Foral se iniciará a instancia de parte.

2. El procedimiento se establecerá reglamentariamente, y deberá contemplar, al menos, la realización de una visita del personal del Departamento competente en materia de servicios sociales a la que deberá acudir un representante de la entidad solicitante, debiendo levantarse acta de la visita, así como el establecimiento de un periodo de alegaciones para el caso de que en el acta se detecten incumplimientos que impidan otorgar la autorización solicitada.

3. Transcurrido el plazo previsto reglamentariamente para resolver y notificar sobre la solicitud presentada, los interesados podrán entender desestimadas por silencio administrativo sus solicitudes.

**Artículo 73.** *Mantenimiento de las autorizaciones.*

1. Para mantener las autorizaciones otorgadas será requisito necesario cumplir en todo momento con los requisitos mínimos a los que hace referencia el artículo 71 y, asimismo, mantener unos estándares mínimos de calidad de los servicios que se presten.

2. Los estándares mínimos se establecerán reglamentariamente, y se conseguirán en función de indicadores cuantitativos y cualitativos que contemplen aspectos relativos a la estructura de los servicios, a sus recursos humanos, a la evaluación objetiva del servicio prestado y a la satisfacción de los usuarios.

3. El incumplimiento de los requisitos mínimos y de los estándares de calidad podrá dar lugar a la revocación o suspensión de la autorización concedida, previa incoación del oportuno procedimiento que será establecido reglamentariamente y que garantizará en todo caso la audiencia del interesado.

4. La suspensión o revocación de la autorización de funcionamiento supondrá, asimismo, la supresión de los datos registrales recogidos en el Registro de Servicios Sociales.

**Artículo 74.** *Autorizaciones específicas.*

1. Las personas físicas y jurídicas que no tengan la consideración de entidades de iniciativa privada de servicios sociales, conforme a lo dispuesto en el artículo 65 de esta Ley Foral, pero que prevean la realización de actuaciones del ámbito de los servicios sociales deberán obtener, para poder realizarlas, una autorización específica otorgada por el Departamento competente en materia de servicios sociales, que tendrá validez únicamente para la actuación declarada al solicitar la autorización.

2. Los requisitos mínimos y el procedimiento para su obtención se establecerán reglamentariamente.

3. En el Departamento competente en materia de servicios sociales se creará un Registro de autorizaciones específicas, que será desarrollado reglamentariamente.

4. La autorización específica implicará la posibilidad de estas entidades de concurrir a las convocatorias de subvenciones aprobadas por el Departamento competente en materia de servicios sociales.

**Artículo 75.** *Registro de Servicios Sociales.*

1. El Departamento competente en materia de servicios sociales deberá contar con un Registro de Servicios Sociales, en el que constarán los servicios que formen parte del sistema de servicios sociales y las Administraciones Públicas y entidades de iniciativa privada de servicios sociales que sean titulares y/o gestionen dichos servicios.

2. Los datos que deba contener el Registro de Servicios Sociales y el procedimiento de inscripción, modificación y cancelación de éstos se establecerán reglamentariamente, indicando aquéllos que tendrán carácter público.

3. Para que las entidades titulares de los servicios inscribibles en este Registro puedan recibir subvenciones con cargo a los Presupuestos Generales de Navarra, será necesaria dicha inscripción.

### CAPÍTULO III

#### Homologación Administrativa

**Artículo 76.** *Régimen de la homologación administrativa.*

Los servicios que presten las entidades de iniciativa privada de servicios sociales, para poder formar parte del sistema público de servicios sociales, deberán contar con las condiciones necesarias para obtener la previa homologación administrativa.

**Artículo 77.** *Requisitos mínimos para la homologación.*

1. Las condiciones exigibles para contar con homologación administrativa se establecerán reglamentariamente, teniendo en cuenta las especiales características que puedan tener los servicios prestados por las entidades de iniciativa social. Los indicadores que se establezcan contemplarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Los establecidos en el artículo 73.2. de esta Ley Foral, exigiéndose un nivel de calidad superior al que se establezca para mantener las autorizaciones administrativas.
- b) La calidad en el empleo de los profesionales.
- c) La aportación de información económico-financiera y de gestión.

2. Para solicitar la homologación administrativa será necesario que el servicio cumpla las condiciones necesarias para obtener las autorizaciones administrativas previstas en esta Ley Foral, en su caso, y para su inscripción en el Registro de Servicios Sociales, lo que deberá ser comprobado por el Departamento competente en materia de servicios sociales, dictándose la oportuna resolución que declare la aptitud del servicio para optar a la homologación. Contra la resolución que deniegue la posibilidad de iniciar el procedimiento de homologación se podrán interponer los recursos administrativos previstos en la legislación vigente.

**Artículo 78.** *Procedimiento de concesión de la homologación administrativa.*

1. El procedimiento para la obtención de la homologación administrativa por parte de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales se iniciará a instancia de parte.

2. El procedimiento se establecerá reglamentariamente y deberá contemplar, al menos, la realización de una visita del personal del Departamento competente en materia de servicios sociales a la que deberá acudir un representante de la entidad solicitante, debiendo levantarse acta de la visita, así como el establecimiento de un periodo de alegaciones para el caso de que en el acta se refleje que el servicio no cumple los requisitos necesarios para obtener la homologación solicitada.

3. Transcurrido el plazo previsto reglamentariamente para resolver y notificar sobre la solicitud presentada, los interesados podrán entender desestimadas por silencio administrativo sus solicitudes.

**Artículo 79.** *Mantenimiento de la homologación administrativa.*

1. Para que las entidades de iniciativa privada de servicios sociales puedan mantener la homologación administrativa será necesario que el servicio cumpla los estándares de calidad que se establezcan reglamentariamente en cada momento y que se someta a evaluaciones periódicas de su nivel de calidad. El procedimiento de evaluación se establecerá reglamentariamente.

2. El incumplimiento de los estándares de calidad podrá dar lugar a la revocación o suspensión de la homologación concedida, previa incoación del oportuno procedimiento, que

será establecido reglamentariamente y en el que se garantizará en todo caso la audiencia del interesado.

3. El cese de la actividad del servicio supondrá, asimismo, la revocación de la homologación concedida.

**Artículo 80.** *Homologación de los servicios de titularidad pública.*

1. Los servicios de titularidad pública, independientemente de que sean gestionados directamente o por medio de una entidad de iniciativa privada, deberán estar homologados.

2. El procedimiento para la homologación de estos servicios se establecerá reglamentariamente.

3. Cuando la Administración titular del servicio no lo gestione directamente, deberá establecer las medidas oportunas para asegurar que la entidad que lo gestiona realice todas las actuaciones necesarias para que el servicio esté homologado. El incumplimiento por la entidad privada de las medidas y requerimientos efectuados por la Administración titular en este sentido será causa de resolución del contrato que al efecto se haya establecido.

## TÍTULO VIII

### Calidad de los Servicios Sociales

**Artículo 81.** *Disposiciones generales.*

1. El Departamento competente en materia de servicios sociales fomentará la mejora de la calidad de los servicios del sistema de servicios sociales, dentro del marco general establecido por el Plan de Calidad de la Comunidad Foral de Navarra.

2. Para ello, priorizará la concesión de subvenciones para obtener la homologación prevista en el Capítulo III del Título VII de esta Ley Foral, con el objetivo de conseguir que todos los servicios prestados alcancen el nivel de calidad exigido para obtenerla.

3. Asimismo, el Departamento competente en materia de servicios sociales hará pública, de forma anual, una relación de los servicios que cuenten con dicha homologación.

**Artículo 82.** *Plan de calidad.*

1. El Gobierno de Navarra aprobará planes de calidad para los servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, como instrumento básico para asegurar el desarrollo y la aplicación de los procesos de calidad.

2. Cada plan tendrá una vigencia de cuatro años, aunque deberá ser modificado periódicamente en función de la evaluación sistemática de sus objetivos y del seguimiento de su aplicación.

3. Los planes de calidad deberán contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) La definición de los objetivos de calidad a lograr.
- b) Los instrumentos y sistemas de mejora generales y sectoriales.
- c) Los estudios de opinión de los usuarios y de sus familias.
- d) La perspectiva de género en la gestión, la organización y la prestación de servicios.

## TÍTULO IX

### Inspección y Régimen Sancionador

#### CAPÍTULO I

#### Inspección

**Artículo 83.** *Actuaciones sometidas a inspección.*

1. Estarán sometidas a la inspección y al control del Departamento competente en materia de servicios sociales todas las actuaciones realizadas por entidades públicas y privadas que se encuentren dentro del ámbito de aplicación de esta Ley Foral.

2. El Departamento competente en materia de servicios sociales acreditará al personal inspector a través del cual ejercerá dichas funciones, quien tendrá en su ejercicio la consideración de agente de la autoridad.

3. El personal de Inspección tendrá responsabilidades en todos los procesos de autorización, homologación y registro, así como en todas las evaluaciones periódicas y procesos de calidad que deberán implantarse por las entidades públicas y privadas en el ámbito de aplicación de esta Ley Foral.

## CAPÍTULO II

### Infracciones Administrativas

#### **Artículo 84.** *Infracciones y sujetos responsables.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones de los diferentes sujetos responsables, contrarias a la normativa legal o reglamentaria, tipificadas y sancionadas en este Título.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

3. Son sujetos responsables las personas físicas o jurídicas a las que sean imputables las acciones u omisiones constitutivas de infracciones tipificadas en este Título.

4. También podrán ser responsables los administradores, los gerentes, los directores y los responsables técnicos de los servicios en el ámbito de sus funciones y por incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley Foral.

5. Los titulares de los servicios que no realicen la gestión responderán subsidiariamente por las acciones y omisiones de sus gestores.

#### **Artículo 85.** *Infracciones leves.*

Constituyen infracciones leves:

a) Vulnerar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de servicios sociales residenciales relativos a la disposición y conocimiento del reglamento interno del servicio, a la existencia de un sistema de recepción y resolución de quejas y sugerencias, a la comunicación al usuario del precio del servicio y la contraprestación que ha de satisfacer y a la tenencia de objetos personales significativos para el usuario.

b) No disponer, para los servicios en los que así se exija reglamentariamente, de un registro de usuarios, o no tenerlo debidamente actualizado.

c) El incumplimiento por parte del usuario de los servicios sociales de las normas, requisitos, procedimientos y condiciones establecidas para las prestaciones y servicios, así como no seguir el programa y las orientaciones de los profesionales de los servicios sociales, de forma tal que se desvirtúe la finalidad de la intervención social.

d) El destino por parte de los usuarios de servicios sociales de las prestaciones que les hayan sido concedidas a una finalidad distinta de aquélla que motivó su concesión.

e) Infringir la obligación de cofinanciación cuando sea legalmente exigible al usuario de los servicios sociales.

f) Actuar en el ámbito de los servicios sociales sin disponer de la autorización administrativa específica regulada en el artículo 74 de esta Ley Foral.

g) Cambiar la titularidad de los servicios sin autorización administrativa previa.

h) Impedir el ejercicio del derecho de participación cívica en los servicios sociales en los términos establecidos en el Título V de esta Ley Foral.

i) No proceder a la implantación o correcta ejecución de cualquiera de los programas de los Servicios Sociales de base establecidos en esta Ley Foral, en los términos exigidos por las disposiciones de desarrollo de ésta y por la Cartera de servicios sociales de ámbito general.

#### **Artículo 86.** *Infracciones graves.*

Constituyen infracciones graves:

a) Impedir el acceso en condiciones de igualdad a los destinatarios de los servicios sociales.

b) Incumplir el deber de confidencialidad de los datos personales, familiares o sociales de los destinatarios que obren en poder de los servicios sociales.

c) Incumplir la obligación de elaborar un plan de atención individual y/o familiar de los destinatarios, o elaborarlo o aplicarlo incumpliendo las prescripciones legales establecidas al efecto, en particular en lo relativo a la valoración del caso, a la participación de los destinatarios en el proceso de intervención individual, y en la designación de un profesional de referencia.

d) Impedir el ejercicio de la libertad individual en el ingreso, permanencia y salida de un centro residencial, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para menores.

e) No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas.

f) Incumplir los derechos de los usuarios de los servicios residenciales relativos al respeto a la intimidad, al secreto de las comunicaciones, al ejercicio de la práctica religiosa, a la consideración del centro como el domicilio y al mantenimiento de la relación con su entorno familiar y social.

g) Incumplir o alterar el régimen de precios del servicio.

h) Actuar en el ámbito de los servicios sociales sin disponer de la necesaria autorización administrativa previa para la modificación sustancial de los centros donde vayan a prestarse servicios sociales o para el funcionamiento de dichos servicios, así como de la autorización para la modificación sustancial de sus funciones y objetivos, y en los casos en que así esté establecido, sin la autorización provisional regulada en el artículo 70 de esta Ley Foral.

i) Cesar en la prestación de un servicio social autorizado sin haber obtenido la correspondiente autorización administrativa previa.

j) Actuar como servicio social del sistema público sin disponer de la necesaria homologación.

k) Falsear los datos necesarios para la obtención de las autorizaciones administrativas o la homologación, y en especial los relativos a la personalidad y al carácter social o mercantil de la entidad, los concernientes a las características materiales, de equipamiento y de seguridad y a las condiciones de edificación, emplazamiento y acondicionamiento de los centros y los relativos a los requisitos de titulación y ratios del personal de atención y dirección y al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en cada caso.

l) No someterse, impedir u obstaculizar las actuaciones de comprobación y evaluación de las condiciones de concesión de las autorizaciones y de la homologación.

m) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos y de los estándares de calidad que deban cumplir los servicios para poder funcionar o estar homologados.

n) Obstruir la labor inspectora de la Administración.

ñ) Incumplir las obligaciones vinculadas a un uso racionalizado de las sujeciones, por no cumplir los requisitos del protocolo mínimo establecido por el departamento competente en servicios sociales o por no haber trabajado en su eliminación o reducción adoptando los planes de reducción o eliminación correspondientes, con la implicación de profesionales, personas usuarias y, en su caso, sus familias.

#### **Artículo 87. Infracciones muy graves.**

Constituyen infracciones muy graves:

a) Prestar servicios sociales ocultando su naturaleza al objeto de eludir la aplicación de la legislación vigente en la materia.

b) Someter a las personas usuarias de los servicios a cualquier tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción médica y supervisión o sin consentimiento informado, excepto en el supuesto de que exista peligro inminente para la seguridad física de las mismas o de terceras personas y, en este caso, no comunicarlo al Ministerio Fiscal, no documentarlo o incumplir las prescripciones previstas en el protocolo mínimo establecido por el departamento competente en servicios sociales.

c) Someter a los usuarios de los servicios a maltratos físicos o psíquicos.

d) Ejercer coacciones y/o amenazas, así como cualquier otra forma de presión grave sobre el personal inspector, los denunciantes, usuarios o familiares.

e) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos mínimos y de los estándares de calidad que deben cumplir los servicios para poder funcionar y seguir manteniendo en el

tiempo las condiciones de concesión de las autorizaciones administrativas o de la homologación, cuando el incumplimiento ponga en peligro la salud o seguridad de los usuarios.

**Artículo 88.** *Prescripción.*

Las infracciones muy graves tipificadas en esta Ley Foral prescribirán a los cuatro años, las graves a los tres años y las leves al año, contados desde la fecha en que la infracción se hubiese cometido.

CAPÍTULO III

**Sanciones Administrativas**

**Artículo 89.** *Sanciones administrativas.*

1. Las infracciones establecidas en el capítulo anterior darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

- a) Infracciones leves: Amonestación por escrito o multa de hasta 1.500 euros.
- b) Infracciones graves: Multa de 1.501 euros hasta 24.000 euros.
- c) Infracciones muy graves: Multa de 24.001 euros hasta 150.000 euros.

2. Las infracciones leves tipificadas en las letras c) y d) del artículo 85 serán sancionadas con la imposición a la persona usuaria de los servicios sociales de la prohibición de acceder a la misma prestación objeto de la infracción en un plazo que no será inferior a seis meses ni superior a tres años. En el caso de que la infracción la hubiera cometido la persona representante legal de una persona usuaria con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, se impondrá a ésta una sanción de hasta 750 euros y no se aplicará a la persona usuaria lo establecido en este punto.

En el caso de que la infracción se refiera a servicios residenciales, la sanción consistirá en la derivación de la persona usuaria al servicio social correspondiente, o en el caso de que no reúna los requisitos mínimos para poder ser beneficiaria de dicho servicio, a la revocación de la concesión de la prestación concedida.

**Artículo 90.** *Multas coercitivas.*

1. En todos aquellos casos en que la infracción consista en la omisión de alguna conducta o actuación exigible legalmente, la sanción irá acompañada de un requerimiento en el que se detallarán, tanto las actuaciones concretas a llevar a cabo por el infractor para la restitución de la situación a las condiciones legalmente exigibles, como el plazo de que dispone para su realización.

Cuando el obligado no dé cumplimiento en forma y plazo a lo establecido en el requerimiento correspondiente, el órgano competente para sancionar podrá acordar la imposición de multas coercitivas.

2. Las multas coercitivas podrán ser reiteradas por lapsos de tiempo no inferior a un mes y la cuantía de éstas no podrá exceder del 30 por 100 de la cuantía de la multa impuesta como sanción. Esa cuantía se fijará teniendo en cuenta los criterios siguientes:

- a) El retraso en el cumplimiento de la obligación de subsanar.
- b) La existencia de intencionalidad o reiteración en el incumplimiento de las obligaciones.
- c) La naturaleza de los perjuicios causados.

3. En caso de impago por el obligado, las multas coercitivas serán exigibles por vía de apremio una vez transcurridos treinta días hábiles desde su notificación.

4. Las multas coercitivas serán independientes y compatibles con las sanciones que puedan imponerse.

**Artículo 91.** *Sanciones accesorias.*

En las infracciones muy graves también podrán acumularse como sanciones las siguientes:

a) La inhabilitación para el ejercicio de las actividades contempladas en esta Ley Foral durante los cinco años siguientes, con la consiguiente revocación, en su caso, de la autorización administrativa correspondiente y/o la homologación.

b) La inhabilitación de los directores de centros como tales durante los cinco años siguientes.

c) La prohibición de financiación pública por un periodo de entre uno y cinco años.

d) La suspensión temporal, total o parcial, del servicio por un período máximo de un año.

e) El cese definitivo, total o parcial del servicio, que llevará implícita la revocación de la autorización administrativa correspondiente y en su caso de la homologación.

f) La inhabilitación para contratar con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por plazo de uno a cinco años.

g) La pérdida de la homologación concedida por un periodo de entre dos y cinco años.

h) El órgano sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación de los nombres de las personas físicas o jurídicas responsables, con indicación expresa de las infracciones cometidas. La publicidad se efectuará en el Boletín Oficial de Navarra y en los medios de comunicación social que se consideren adecuados.

#### **Artículo 92.** *Graduación de las sanciones.*

1. Para la concreción y graduación de las sanciones que proceda imponer, deberá guardarse la debida adecuación de la sanción con la gravedad del hecho constitutivo de infracción, considerándose especialmente los criterios siguientes:

a) El grado de intencionalidad o negligencia en la comisión de la infracción.

b) Los perjuicios de cualquier orden que hayan podido causarse y la situación de riesgo creada o mantenida para personas y bienes.

c) La reincidencia o reiteración en la comisión de las infracciones.

d) La trascendencia económica y social de la infracción.

e) El cumplimiento por parte del infractor de la normativa infringida por iniciativa propia antes de iniciarse el procedimiento sancionador.

f) La comisión de la infracción comportando cualquier forma de discriminación.

2. En los supuestos en que el beneficio económico logrado como consecuencia de la comisión de la infracción supere la cuantía de la sanción establecida en esta Ley Foral, ésta se elevará hasta la cuantía necesaria para que supere entre un 10 y un 25 por 100 el beneficio obtenido.

#### **Artículo 93.** *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescribirán a los cuatro años, las graves a los tres años y las leves al año, contados a partir del día siguiente a que adquiera firmeza la resolución por la que se imponga la sanción.

#### **Artículo 94.** *Procedimiento sancionador.*

1. El procedimiento para la imposición de las sanciones previstas en esta Ley Foral será el establecido en la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de las especialidades que puedan establecerse reglamentariamente.

2. No cabrá aplicar la reducción de las sanciones prevista en dicha Ley Foral cuando la sanción se imponga por la comisión de una infracción muy grave.

#### **Artículo 95.** *Medidas cautelares.*

1. Antes de la iniciación del procedimiento sancionador, y en el supuesto de que se produzcan situaciones de riesgo para las personas que resulte urgente eliminar o paliar, el órgano competente podrá adoptar alguna de las siguientes medidas cautelares:

a) Cierre temporal total o parcial del centro o suspensión temporal, total o parcial, de la prestación del servicio o de la realización de actividades.

b) Prohibición temporal de la aceptación de nuevos usuarios.

2. Las medidas cautelares adoptadas deberán ratificarse, modificarse o levantarse en el momento en que se inicie el procedimiento sancionador, lo que deberá producirse en los quince días siguientes a su adopción.

3. Las mismas medidas podrán adoptarse en cualquier momento, una vez iniciado el procedimiento sancionador, para asegurar la eficacia de la resolución final que pudiera recaer, pudiendo en este caso también exigirse, como medida provisional, la prestación de fianza hasta una cuantía equivalente al importe mínimo de la multa que pudiera corresponder.

**Disposición adicional primera.** *Inembargabilidad y exención del Impuesto de la renta de las personas físicas de prestaciones económicas.*

La normativa vigente en cada momento señalará aquellas prestaciones de la cartera de servicios sociales de ámbito general que tengan carácter inembargable y aquéllas que vayan a quedar exentas del Impuesto de la renta de las personas físicas.

**Disposición adicional segunda.** *Asimilación de prestaciones en centros en régimen diurno y nocturno.*

A efectos de lo dispuesto en los artículos 8, 85, 86 y 89, se asimilan las prestaciones en centros en régimen diurno y nocturno a las prestaciones en centros residenciales, siempre que por su naturaleza les resulten de aplicación.

**Disposición adicional tercera.** *Centros de servicios sociales en Pamplona.*

Los Centros de servicios sociales regulados en el artículo 32 de esta Ley Foral que correspondan al área de servicios sociales de Pamplona, serán de titularidad del Ayuntamiento de Pamplona.

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra financiará estos centros, conforme a lo establecido en el apartado 2 del artículo 51 de esta Ley Foral, siempre que se correspondan con lo previsto en el Plan Estratégico de Servicios Sociales.

**Disposición adicional cuarta.** *Equiparación de homologaciones.*

A efectos de lo dispuesto en la legislación estatal sobre dependencia, los servicios sociales homologados se entenderán como acreditados, debiendo cumplir en todo caso los requisitos mínimos que para la acreditación establezca dicha legislación.

**Disposición adicional quinta.** *Introducción de requerimientos de carácter social en la ejecución de los contratos en materia de servicios sociales.*

Las Administraciones Públicas de Navarra deberán incluir necesariamente en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de todos los contratos que celebren en materia de servicios sociales requerimientos de carácter social, conforme a lo establecido en la legislación contractual que les sea de aplicación.

**Disposición adicional sexta.** *Constitución del Consejo interadministrativo de servicios sociales.*

En el plazo de máximo de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley Foral se constituirá el Consejo interadministrativo de servicios sociales.

**Disposición adicional séptima.** *Creación del Registro de Servicios Sociales.*

El Departamento competente en materia de servicios sociales creará el Registro de Servicios Sociales previsto en esta Ley Foral en el plazo máximo de un año desde su entrada en vigor.

**Disposición adicional octava.** *Creación de Centros de servicios sociales.*

La implantación de los Centros de servicios sociales se realizará en un plazo máximo de ocho años desde la entrada en vigor de esta Ley Foral, de acuerdo con lo que se prevea en los planes estratégicos de servicios sociales de Navarra.

**Disposición adicional novena.** *Aprobación del primer plan estratégico de servicios sociales de Navarra.*

En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley Foral el Gobierno de Navarra aprobará y remitirá al Parlamento de Navarra el primer plan estratégico de servicios sociales de Navarra.

**Disposición adicional décima.** *Creación de plazas.*

A efectos de implantar el sistema de homologación previsto en esta Ley Foral, se crearán las plazas que resulten necesarias en el Departamento competente en materia de servicios sociales.

**Disposición adicional undécima.** *Obligaciones en relación con las contenciones.*

1. En los servicios sociales del ámbito de personas mayores, o de personas con discapacidad o con trastorno mental, se formará al personal en procedimientos para evitar las contenciones, centrados en alternativas ambientales, relacionales, conversacionales, para que las contenciones sean las mínimas imprescindibles y, cuando sean precisas, lo menos agresivas posible.

2. En el momento de la contención, se velará por enviar mensajes tranquilizadores, que dure el menor tiempo posible, evitar dejar sola a la persona y contar en el equipo con personal formado en técnicas de apaciguamiento, para conseguir una respuesta no simétrica a la reacción de la persona sino una actitud profesional.

3. Después de la contención, se dejará constancia escrita de la situación que desencadenó la contención, se elaborará un informe, cuyo contenido se desarrollará reglamentariamente, con conclusiones sobre lo que podría haber evitado o reducido la duración de la contención, y se planificará y desarrollará una actividad de reparación, con reuniones, pautas y participación prevista reglamentariamente o en el Protocolo de mínimos que establezca el departamento competente en materia de servicios sociales.

4. El departamento competente en materia de servicios sociales controlará y realizará un seguimiento del uso de sujeciones físicas y farmacológicas en los Centros y Servicios sociales autorizados por el mismo y el competente en materia de salud los de su ámbito de competencias.

5. Las personas o entidades titulares de servicios sociales o centros sociosanitarios deberán remitir a la Inspección del departamento competente en materia de servicios sociales o del departamento competente en materia de salud cualquier denuncia o comunicación que el personal, las personas residentes o usuarias o sus familias realicen en relación con cualquier práctica inadecuada de sujeción o contención de personas usuarias, garantizando a cualesquiera de esas personas que no existirá ninguna consecuencia negativa derivada de esa denuncia o comunicación.

6. El personal, las personas residentes o usuarias de servicios sociales o centros sociosanitarios o sus familias podrán remitir a la Inspección del departamento competente en materia de servicios sociales y a la Comisión de Apoyo a la Red de Atención Centrada en la Persona o a la Inspección del departamento competente en materia de salud cualquier denuncia o comunicación en relación con cualquier práctica inadecuada de sujeción o contención de personas usuarias.

**Disposición adicional duodécima.** *Historia Social Única de Navarra y tratamiento de datos.*

1. La Historia Social Única de Navarra es el sistema de información que integra toda la información social de la ciudadanía navarra, con objeto de garantizar una asistencia adecuada a las personas usuarias del sistema público de servicios sociales regulado en el artículo 9 de la Ley Foral 15/2016, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales. A tal efecto,

las y los profesionales del sistema público de servicios sociales que estén implicados en la valoración, el diagnóstico, el plan de intervención, la evaluación, la gestión, la acreditación, la inspección y la explotación estadística de los datos de una persona y/o su unidad familiar o de convivencia deberán tener acceso a la Historia Social Única de Navarra de las personas implicadas en la intervención.

2. La información que tendrán a su disposición en la Historia Social Única de Navarra las y los profesionales del sistema público de servicios sociales estará limitada a sus tareas y funciones encomendadas, para lo que se aplicarán las medidas de seguridad tecnológicas necesarias. Asimismo, tanto los accesos a Historia Social Única de Navarra, como la información consultada en ella, quedarán registrados y serán auditados y controlados con el objeto de garantizar el cumplimiento de los principios marcados y el adecuado ejercicio de los derechos en protección de datos de las personas que son atendidas por el sistema público de servicios sociales.

3. Todo el personal que acceda, en ejercicio de sus competencias, a cualquier dato personal de la Historia Social Única de Navarra, quedará sujeto al deber de guardar el secreto de los mismos.

4. La incorporación de una persona al sistema público de servicios sociales supondrá el tratamiento de sus datos en los términos establecidos en la legislación sobre protección de datos. El registro y consulta de la información relativa a la persona atendida por el sistema público de servicios sociales que deban efectuar las y los profesionales del mismo no requerirá el consentimiento previo de la persona atendida, ni de las personas que forman su unidad familiar o de convivencia, por ser un tratamiento de datos de los referidos en los artículos 6.1.e) y 9.2.h) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

5. La información necesaria para la adecuada asistencia a las personas usuarias del sistema público de servicios sociales que ya obre en poder de alguna Administración Pública, se consultará, siempre que sea posible, a través de las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

6. La ciudadanía podrá consultar su Historia Social Única de Navarra a través de la página web del Gobierno de Navarra.

**Disposición transitoria primera.** *Implantación de los programas de Servicios Sociales de base.*

A efectos de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 31, el Departamento competente en materia de servicios sociales garantizará su oferta mientras no existan Centros de servicios sociales que puedan prestarla.

**Disposición transitoria segunda.** *Autorizaciones administrativas existentes.*

Las autorizaciones administrativas concedidas con arreglo a la normativa anterior continuarán vigentes. No obstante, en el plazo máximo de tres años desde la entrada en vigor de esta Ley Foral las entidades deberán adaptarse a los nuevos requisitos que se establezcan al amparo de esta norma, perdiendo en caso contrario la autorización otorgada.

**Disposición transitoria tercera.** *Exigencia de la homologación administrativa.*

A los efectos previstos en esta Ley Foral, se exigirá contar con homologación administrativa en el plazo de cuatro años desde la entrada en vigor de esta Ley Foral.

**Disposición transitoria cuarta.** *Zonificación.*

En tanto no se apruebe reglamentariamente la nueva zonificación de servicios sociales, continuará vigente la zonificación existente en el momento de la entrada en vigor de esta Ley Foral.

**Disposición derogatoria única.** *Disposiciones derogadas.*

1. Quedan derogadas las siguientes normas:

- a) La Ley Foral 14/1983, de 30 de marzo, de Servicios Sociales.
- b) La Ley Foral 20/1985, de 25 de octubre, de Conciertos en materia de servicios sociales.
- c) La Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales.
- d) El Decreto Foral 11/1987, de 16 de enero, por el que se establece el régimen de los Servicios Sociales de base.
- e) Cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta Ley Foral.

2. Continúa vigente el Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, por el que se desarrolla la Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales, en todo aquello que no se oponga a lo establecido en esta Ley Foral.

**Disposición final primera.** *Aplicación en materia de infancia y juventud.*

En materia de infancia y juventud esta Ley Foral será de aplicación subsidiaria con respecto a lo dispuesto en su legislación específica.

**Disposición final segunda.** *Modificación de la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones.*

Se añade una letra e) al apartado 3. del artículo 2 de la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, con la siguiente redacción:

«e) Las prestaciones económicas a las que hace referencia la Ley Foral de Servicios Sociales recogidas en la cartera de servicios sociales de ámbito general como garantizadas, que vayan encaminadas a atender a la satisfacción de las necesidades vitales de las personas físicas o familias.»

**Disposición final tercera.** *Aprobación de la Cartera de servicios sociales de ámbito general.*

El Gobierno de Navarra aprobará la Cartera de servicios sociales para el 1 de enero de 2008.

**Disposición final cuarta.** *Desarrollo reglamentario.*

Se habilita al Gobierno de Navarra para dictar cuantas disposiciones reglamentarias exijan la aplicación y desarrollo de esta Ley Foral.

**Disposición final quinta.** *Entrada en vigor.*

Esta Ley Foral entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Yo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, promulgo, en nombre de S.M. el Rey, esta Ley Foral, ordeno su inmediata publicación en el «Boletín Oficial de Navarra» y su remisión al «Boletín Oficial del Estado» y mando a los ciudadanos y a las autoridades que la cumplan y la hagan cumplir.

Pamplona, 14 de diciembre de 2006.

El Presidente del Gobierno de Navarra,  
Miguel Sanz Sesma

**INFORMACIÓN RELACIONADA**

- Téngase en cuenta que, a partir del 4 de febrero del 2012, toda referencia a la prestación de renta básica se entenderá referida a la prestación de renta de inclusión social, según establece la disposición final 1.2 de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero. [Ref. BOE-A-2012-2271](#).
- Téngase en cuenta que, a partir del 19 de noviembre de 2016, toda referencia a la prestación de renta básica o de renta de inclusión social que exista en las normas en materia de servicios sociales de Navarra se entenderá referida a la prestación de Renta Garantizada, según establece la disposición final 3.2 de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre. [Ref. BOE-A-2016-11671](#).

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.