

I. DISPOSICIONES GENERALES

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

807 *Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia.*

PREÁMBULO

I

La igualdad de oportunidades en el acceso al bienestar y a la participación social es una vieja aspiración del pueblo gallego y de la humanidad entera, expresada en las más nobles luchas, movimientos y utopías que movilizaron a mujeres y hombres de todas las épocas que nos precedieron. El artículo 25 de la Declaración universal de los derechos humanos expresa de manera sintética esta ansia de dignidad cotidiana en la vida de todo ser humano, cuando afirma que todas y todos tendrán derecho a «un nivel de vida digno que les asegure, junto con su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios».

Esa tensión hacia el establecimiento de una auténtica ciudadanía social, además de la ya consagrada ciudadanía política, se trasladó a las constituciones europeas del siglo pasado. Así, en el artículo 9.2 de la Constitución española se sientan las bases de un nuevo modelo de estado social, en el que los poderes públicos quedan compelidos a desarrollar acciones positivas que creen las condiciones necesarias para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social.

Se introduce así una nueva dimensión de hondo calado político, desde el momento en que los poderes públicos no son observadores neutrales ni se limitan a paliar las consecuencias de las situaciones inicuas que afectan a la ciudadanía, especialmente las que lo hacen de manera selectiva y continuada en el tiempo. Por el contrario, los poderes públicos están obligados a actuar positivamente en favor de las y los que quedan o están en riesgo de quedar al margen de la sociedad y a crear las condiciones para que todas las personas disfruten de una real igualdad de oportunidades.

Sobre ese principio se fueron construyendo los diversos sistemas de bienestar del nuevo estado social, que, además, por su peculiar diversidad, fueron tomando formas diferenciadas, en función del ejercicio de competencias exclusivas por las diversas nacionalidades o regiones que lo componen. Uno de esos ámbitos, el social, corresponde como competencia exclusiva a la Comunidad Autónoma gallega, tal como se deduce del artículo 27.23.º del Estatuto de autonomía de Galicia.

Teniendo en cuenta estas premisas, el Parlamento de Galicia manifestó su voluntad de establecer una regulación legal propia en materia de servicios sociales, mediante la aprobación de la Ley 3/1987, de 27 de mayo, y posteriormente mediante la Ley 4/1993, de 14 de abril. Estas leyes, especialmente la última de las citadas, posibilitaron el nacimiento y posterior desarrollo de un sistema de servicios sociales con identidad propia, en el que se identificaban niveles y contenidos y en el que se implicaban a las administraciones públicas y entidades privadas.

Las previsiones y el enfoque de la Ley 4/1993 resultan, sin embargo, insuficientes para dar satisfacción a las expectativas de derechos sociales de las gallegas y gallegos del siglo XXI. La propia dinámica de innovación y transformación de los servicios sociales y de las políticas públicas de inclusión, igualdad y bienestar, tras casi tres lustros de vigencia de dicha norma, aconseja una revisión de la estructura, contenidos y relaciones entre las personas que actúan en el sistema. Y, además, nuevos problemas sociales obligan a una actualización y a un nuevo diseño estratégico de los dispositivos y recursos, cuya eficacia va a depender de su coherencia y adecuación a la cambiante realidad social.

En efecto, en un contexto de globalización capitalista y de acelerada integración y apertura de mercados, se producen cambios en la estructura y calidad del empleo; se verifica un incremento de los niveles de desigualdad a escala planetaria, con los consecuentes movimientos migratorios asociados; se acelera el proceso de incorporación de las nuevas tecnologías y, con la denominada brecha digital, la progresiva desventaja de grupos de trabajadoras y trabajadores con menor calificación; se agudiza la crisis demográfica con importantes tasas de dependencia en los países del norte y dramáticas realidades de pobreza y exclusión social y territorial en el conjunto del planeta; y se confirman fenómenos sociales como el aplazamiento de la edad de emancipación juvenil, la modificación de las estructuras familiares y el cambio en el rol sociofamiliar de las mujeres.

A ese panorama de carácter global hay que añadir, al hablar de Galicia, ciertos rasgos propios que se deben considerar para configurar nuestro sistema de servicios sociales: el envejecimiento forjado por el abandono de la sociedad rural en las últimas décadas alcanza ahora valores alarmantes e insostenibles en buena parte de la Galicia interior; la crisis de la familia tradicional extensa es una realidad relativamente reciente pero evidente y de gran repercusión social, que se traduce en la aparición de nuevos modelos familiares más vulnerables a las oscilaciones y precariedad del mercado de trabajo y necesitados de servicios públicos de calidad que garanticen la socialización y la calidad de vida de sus miembros; por efectos de un determinado modelo de desarrollo la tradicional demografía gallega, dispersa pero vertebrada, devino en desestructuración, desequilibrio y dualización; nuestra posición en el mundo nos convirtió en tierra de inmigración, mucha de ella de retorno, sin dejar, paradójicamente, de seguir produciendo emigrantes; la precarización laboral, el desarraigo territorial, la soledad y el abandono real de personas mayores en zonas aisladas, la inadaptación a los acelerados cambios en los procesos productivos de trabajadoras y trabajadores «residuales» para el sistema y la agresividad de los mercados y formas de vida generan nuevas formas de pobreza, dependencia y exclusión social a las que hace falta dar una adecuada respuesta.

Los efectos de esos cambios en las familias y las personas están condicionando nuevos enfoques en las políticas sociales. Hace falta ahora crear respuestas desde y para la sociedad gallega. Es esa evolución de la realidad, de los sistemas de intervención social y de la propia conciencia ciudadana la que incide en la dirección de asentar un sistema gallego de servicios sociales basado en la configuración de un conjunto de derechos reconocibles. Se trata, en definitiva, de dejar atrás una mera visión asistencial de los servicios sociales que, por el contrario, deben quedar diseñados como un instrumento de materialización efectiva de bienestar social, de prevención de la discriminación y de la exclusión, y, en general, como medio de realización de los derechos sociales básicos del pueblo gallego.

Al mismo tiempo, en la situación normativa actual las dotaciones presupuestarias resultaron insuficientes, lo que no aseguró, de hecho, una homogeneidad en la oferta y calidad de los servicios, perjudicando, de nuevo, a las gallegas y gallegos de las zonas peor dotadas del país.

La publicación de disposiciones legislativas en el ámbito del Estado, en las que destaca especialmente la Ley de la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, contribuye a evidenciar las limitaciones del actual modelo. Efectivamente, en el sistema para la autonomía y atención a la dependencia se hacen efectivos nuevos derechos subjetivos en función de situaciones de dependencia objetivables, y corresponde al sistema gallego de servicios sociales que la presente ley crea, como verdadero cuarto pilar del estado de bienestar en Galicia, su desarrollo y aplicación.

En este nuevo escenario resulta decisivo un nuevo pacto social a favor de los sectores más vulnerables y de la calidad de vida para todas y todos, pacto que se debe sustanciar en un compromiso presupuestario; efectivamente, la norma hasta ahora vigente trataba de cifrar aquel esfuerzo en unos determinados porcentajes de los presupuestos públicos de los ayuntamientos que, de acuerdo con la normativa de régimen local, no estaban obligados a la prestación de servicios sociales. Hace falta ahora consolidar y ampliar esa previsión

presupuestaria con el objetivo de conseguir un compromiso de esfuerzo financiero público que se puede cifrar, a medio plazo, en torno al siete por ciento de los presupuestos de las administraciones públicas competentes y que se concretará en el marco del Plan estratégico de servicios sociales.

Estos referentes son expresivos de la necesidad de una puesta al día de los instrumentos legales en el campo de los servicios sociales, no sólo para actualizar contenidos ya superados, sino para introducir nuevos mecanismos de intervención y nuevos diseños de organización que permitan conseguir una igualdad real y efectiva en el acceso a los recursos y servicios sociales de nuestro país, implantando, cuando es preciso, estrategias diferenciadas que den respuesta a las necesidades propias de Galicia, y todo ello bajo los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y acceso universal de las personas con discapacidad.

II

Consciente de la importancia del momento presente, expresada en lo anteriormente expuesto, el Gobierno gallego impulsa la presente ley, una norma que no da la espalda a nuestra realidad social, sino que contribuye a la construcción de un auténtico sistema gallego de bienestar hecho por y para la sociedad gallega. Ya desde su comienzo, la elaboración de la presente ley es el fruto de un proceso dinámico de debate abierto y de participación pública. Este proceso se inició partiendo de un documento previo de bases para la reforma –elaborado por un equipo multidisciplinar–, en el que se hacían explícitos los principios inspiradores del cambio legal, así como el alcance de la reforma y los contenidos que se proponían en la configuración del sistema de servicios sociales de Galicia.

Este documento de bases, desde su presentación, fue objeto de examen y discusión en diferentes foros de personas expertas y representantes de colectivos de toda Galicia relacionados con los servicios sociales, así como mediante sesiones públicas abiertas, propiciándose su difusión y una amplia participación mediante medios electrónicos y convencionales. Los resultados de este proceso participativo sirvieron para enriquecer el contenido de la ley, en la que se ven reflejadas un buen número de contribuciones, lo que dota al texto legal de una mayor legitimidad y de unos mayores niveles de eficacia social al hacer coincidir el contenido de la norma con las aspiraciones del pueblo gallego.

III

Por lo que se refiere a la estructura de la ley, el título preliminar contiene las disposiciones de carácter general, estableciendo su objeto, la definición del sistema gallego de servicios sociales y sus objetivos, así como los principios generales por los que el mismo se debe regir.

Se incluye también en este título la delimitación de quién es, con carácter general, titular del derecho de acceso a los servicios sociales, así como el conjunto de los derechos y deberes de las personas usuarias con relación a los servicios y prestaciones del sistema.

El título primero se divide en tres capítulos, relativos al sistema gallego de servicios sociales, en los que se determinan su estructura, funciones, intervenciones, programas, servicios y prestaciones, así como los aspectos básicos del equipo de profesionales de los servicios sociales.

En el capítulo I se estructura el sistema gallego de servicios sociales en forma de red, de conformidad con dos niveles de atención, diferenciándose los servicios comunitarios, que comprenden, a su vez, dos modalidades -básicos y específicos-, y los servicios sociales especializados, señalando las funciones correspondientes a cada uno de ellos. En este capítulo se incorpora la tarjeta social gallega, que deberá facilitar la continuidad y coherencia del itinerario de intervención social.

El capítulo II define el Catálogo de servicios sociales y regula las intervenciones, programas, servicios y prestaciones del sistema gallego de servicios sociales.

El capítulo III recoge la configuración del equipo profesional de los servicios sociales, incorporando la figura de la persona profesional de referencia, con la finalidad de dotar de la máxima coherencia al itinerario de intervenciones. Por último, el capítulo IV hace referencia a la formación e investigación en materia de servicios sociales.

El título II se refiere a la prestación de los servicios sociales. En el mismo se hace referencia a las entidades prestadoras de servicios sociales y se regula la participación de la iniciativa social y de entidades privadas de carácter mercantil en la prestación de los servicios sociales.

Finalmente, se autoriza la creación de la Agencia Gallega de Servicios Sociales a fin de que a través de la misma se propicie una gestión más ágil y eficiente en el marco de las funciones fijadas en la presente ley.

El título III hace referencia a los órganos consultivos y de participación, regulando el Consejo Gallego de Bienestar Social y la creación en su seno del Observatorio Gallego de Servicios Sociales, así como la constitución de una Mesa Gallega de Servicios Sociales que garantice un espacio de diálogo institucional con los agentes sociales.

La planificación del sistema de servicios sociales es el objeto del título IV, en el que se introduce la previsión de la existencia de áreas sociales como unidad territorial de referencia para la planificación de los servicios sociales. El instrumento más relevante de planificación es el Plan estratégico de servicios sociales, que podrá ser complementado y desarrollado en forma de planes y programas sectoriales que habrán de contener las especificaciones mínimas fijadas en la presente ley.

Por su parte, el título V regula el sistema de calidad del sistema gallego de servicios sociales. La calidad se configura en la ley como un principio general del sistema y, además, como un derecho de las personas. El sistema de calidad tendrá que tomar como referente el nivel de satisfacción y las necesidades de las personas en relación al sistema gallego de servicios sociales. El departamento de la Administración autonómica con competencias en materia de servicios sociales elaborará un Plan de calidad del sistema que habrá de definir los objetivos esenciales, los indicadores y estándares de referencia y los mecanismos de seguimiento y control.

El título VI, relativo a la financiación del sistema gallego de servicios sociales, centra su atención en las previsiones presupuestarias del Gobierno gallego y de la Administración local, con las especialidades derivadas de las competencias atribuidas a cada una de ellas. Se establece como obligación que los presupuestos anuales de cada ejercicio incorporen las correspondientes previsiones para atender a las necesidades de los servicios, programas y prestaciones previstos en el Plan estratégico de servicios sociales para cada ejercicio presupuestario.

Se aborda también en este título la contribución de las personas usuarias al coste de los servicios mediante el abono de precios públicos, pero sin que ello pueda suponer, en ningún caso, que queden excluidas de recibir un servicio por insuficiencia de medios económicos. Concluye este título previendo la posibilidad de participación de entidades privadas en la financiación de los servicios sociales.

El título VII de la presente ley se ocupa de la atribución de competencias a las administraciones públicas de Galicia en materia de servicios sociales, estructurándose en dos niveles: Xunta de Galicia y entidades locales, que habrán de actuar conforme a los principios de coordinación y cooperación. Este título se divide en dos capítulos, estando el primero de ellos dedicado a las disposiciones generales en materia de atribución de competencias y el segundo a regular las competencias de las administraciones públicas. En lo que se refiere a las competencias de los ayuntamientos, se fijan unos servicios sociales mínimos que habrán de quedar garantizados por todos los ayuntamientos y la posibilidad de que puedan desarrollar actividades municipales complementarias de otras administraciones públicas. Finalmente, se establece la creación de una Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social con la finalidad de coordinar las actuaciones de los distintos departamentos del Gobierno gallego que incidan en la mejora del bienestar de la ciudadanía gallega.

El título VIII se ocupa de los mecanismos de control y garantía pública del sistema gallego de servicios sociales. Para ello se divide en dos capítulos, estando el primero de ellos dedicado al régimen de registro, autorización administrativa y acreditación de entidades, centros, servicios o programas, y el segundo, a la regulación de la función inspectora.

Los títulos IX y X regulan de modo exhaustivo el régimen de infracciones y sanciones en materia de servicios sociales, diferenciando un régimen general y otro específico de infracciones y sanciones para las personas usuarias, dada la especial posición en la que se encuentran dentro del sistema gallego de servicios sociales. En diferentes capítulos se regulan las disposiciones generales de cada régimen sancionador y el catálogo correspondiente de infracciones y sanciones, así como el procedimiento administrativo, con expresa remisión a la regulación contenida en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y a su desarrollo, aprobado por el Real decreto 1398/1993, de 4 de agosto, previéndose la adopción de las medidas provisionales necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones sancionadoras que se hubieran podido dictar, así como el destino del importe de las sanciones impuestas a la mejora de los servicios sociales.

La presente ley fue sometida al dictamen del Consejo Económico y Social de Galicia.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2.º del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, promulgo, en nombre del Rey, la Ley de servicios sociales de Galicia.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1.º *Objeto de la ley.*

1. La presente ley tiene por objeto estructurar y regular, como servicio público, los servicios sociales en Galicia para la construcción del sistema gallego de bienestar.

2. Mediante la presente ley los poderes públicos gallegos garantizan como derecho reconocible y exigible el derecho de las personas a los servicios sociales que les correspondan en función de la valoración objetiva de sus necesidades, a fin de posibilitar que su libertad e igualdad sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud y facilitando la participación de todas y todos en la vida política, económica, cultural y social.

3. Asimismo, constituye el objeto de la presente ley posibilitar la coordinación del sistema gallego de servicios sociales con los demás elementos del sistema gallego de bienestar y con las políticas públicas sectoriales que incidan sectorial o transversalmente en la mejora del bienestar de la ciudadanía gallega.

Artículo 2.º *Sistema gallego de servicios sociales.*

1. A los efectos de la presente ley, se entiende por servicios sociales el conjunto coordinado de prestaciones, programas y equipamientos destinados a garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la calidad de vida y a la participación social de toda la población gallega, mediante intervenciones que permitan el logro de los objetivos expresados en el artículo siguiente.

2. Integra el sistema gallego de servicios sociales el conjunto de servicios, programas y prestaciones, tanto de titularidad pública como de titularidad privada, acreditados y concertados por la administración en los términos establecidos en la presente ley.

3. Los poderes públicos fomentarán, asimismo, en el ámbito de los servicios sociales, el desarrollo de actuaciones solidarias por entidades de iniciativa social siempre que se ajusten a los requisitos de autorización, calidad y complementariedad establecidos en la presente ley y las normas que la desarrollen.

4. Las entidades de naturaleza privada y carácter mercantil podrán prestar servicios sociales de acuerdo con lo establecido en la presente ley y, en particular, en lo que se refiere a su registro, autorización, inspección y control.

Artículo 3.º *Objetivos del sistema gallego de servicios sociales.*

Son objetivos del sistema gallego de servicios sociales los siguientes:

- a) Facilitar alternativas, recursos e itinerarios de integración social a aquellas personas que se encuentran en situación o en riesgo de exclusión social.
- b) Garantizar la vida independiente y la autonomía personal de las personas en situación de dependencia integrando, a estos efectos, el catálogo de prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- c) Dar protección y oportunidades sociales y educativas a menores de edad y a aquellas otras personas que se encuentren en situación de conflicto o de desamparo.
- d) Prevenir la aparición de cualquier situación de dependencia, exclusión, desigualdad o desprotección a las que hacen referencia los objetivos anteriores.
- e) Proporcionar oportunidades y recursos que garanticen la igualdad entre mujeres y hombres y posibiliten la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.
- f) Facilitar la ejecución de políticas públicas de anticipación a una sociedad multicultural emergente, favoreciendo la integración y socialización normalizada de inmigrantes, emigrantes retornados y minorías étnicas.
- g) Promover y dinamizar la participación comunitaria, el asociacionismo solidario, la ayuda mutua y la implicación de la ciudadanía en la puesta en marcha de iniciativas de prevención y mejora de la cohesión social.
- h) Facilitar la aplicación efectiva en sus servicios y programas de políticas transversales que incidan en la eliminación de todo tipo de discriminación selectiva y exclusión social.
- i) Garantizar el apoyo a las familias como marco de referencia en el que se desarrollan las personas.
- j) Sensibilizar, informar y promover valores de solidaridad e integración en la sociedad gallega.
- k) Promover y garantizar el derecho universal de la ciudadanía gallega al acceso a los servicios sociales, garantizando la suficiencia presupuestaria que asegure su efectividad.

Artículo 4.º *Principios generales de los servicios sociales.*

El sistema gallego de servicios sociales se regirá por los principios de:

- a) **Universalidad:** el sistema está abierto a toda la ciudadanía, en los términos establecidos en el artículo 5.º de la presente ley, tanto en el ámbito preventivo como en el de la intervención social, con carácter gratuito en su acceso, estableciendo el tipo de intervención en función de las situaciones concretas y las necesidades valoradas. Este principio no excluye la posibilidad de que, para la prestación de determinados servicios, se requieran aportaciones económicas de las personas usuarias. Estas aportaciones se determinarán, en todo caso, atendiendo a criterios de progresividad.
- b) **Prevención:** las políticas de servicios sociales enfocarán sus actuaciones a prevenir y superar las causas que originen las necesidades sociales, dando la debida prioridad a las acciones preventivas y al enfoque comunitario de las intervenciones sociales.
- c) **Responsabilidad pública:** los poderes públicos garantizarán el derecho subjetivo, universal y exigible a los servicios sociales con criterios de igualdad y equidad, mediante la disponibilidad de servicios sociales públicos a través de la regulación y aportación de los medios humanos, técnicos y financieros y de los centros necesarios.

Igualmente, dentro de la planificación general de los servicios sociales, los poderes públicos regularán, fomentarán y supervisarán a los demás servicios cuyos titulares sean las entidades privadas de iniciativa social. Asimismo, las entidades privadas de carácter mercantil podrán complementar la red de recursos de titularidad pública.

d) Igualdad: toda la ciudadanía gallega tendrá derecho a los servicios sociales sin que en ningún caso se pueda producir discriminación por razones de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, ideología, creencia o cualquier otra circunstancia de carácter social o personal.

No obstante, los poderes públicos de Galicia integrarán en sus criterios de planificación y actuación la perspectiva de género y de acción positiva y podrán adoptar, en consecuencia, medidas que refuercen la posición de los sectores que sufren discriminación en orden a la consecución de una efectiva igualdad de oportunidades.

e) Equidad y equilibrio territorial: en el desarrollo de la red de centros y servicios se tendrá en cuenta la necesidad de compensar los desequilibrios territoriales, garantizando el acceso al sistema de las gallegas y gallegos que residan en áreas sociales con altas tasas de envejecimiento y dispersión, mediante una oferta equitativa y equilibrada de servicios en todo el territorio.

f) Solidaridad: los poderes públicos fomentarán la solidaridad como valor inspirador de las relaciones entre las personas y los grupos sociales e impulsarán la implicación ciudadana en la superación de las condiciones que provoquen situaciones de marginación. Se dará prioridad a las acciones encaminadas al logro y consolidación de formas organizadas y estables de solidaridad.

g) Acción integral y personalizada: las intervenciones de los servicios sociales con las personas y su entorno serán abordadas con profesionalidad, de forma individual mediante la evaluación integral y personalizada de las necesidades, con respeto de sus derechos y, en especial, de su dignidad e intimidad.

h) Autonomía personal y vida independiente: es obligación de los poderes públicos facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan de las condiciones más convenientes y los apoyos necesarios para desarrollar sus proyectos vitales, dentro de la unidad de convivencia que deseen, según la naturaleza de los servicios, su idoneidad y las condiciones de utilización de los mismos y siempre con respeto a la libre decisión de las personas.

i) Participación: los poderes públicos promoverán la participación de las personas usuarias, familiares, de los grupos sociales y entidades representativas de las personas o colectivos a los que van destinados los servicios, de las entidades del tercer sector y de los agentes sociales, tanto en su planificación como en su diseño y seguimiento. La participación se promoverá a través de las vías y mecanismos que establezca la normativa, y, en cualquier caso, deberán estar inspirados en criterios democráticos, de calidad y eficacia en la prestación de los servicios.

j) Integración y normalización: en el desarrollo de los servicios sociales deberá tenderse al mantenimiento de las personas en su entorno personal, social y familiar, procurando su inserción social y sin menoscabo del derecho a la diferencia.

k) Globalidad: la intervención de los servicios sociales se procurará realizar con una perspectiva global y de conjunto, favoreciendo la actuación transversal y coordinada y evitando la fragmentación derivada de la complejidad de las problemáticas sociales y la distribución competencial.

l) Descentralización y proximidad: la intervención desde los servicios sociales, siempre que su naturaleza lo permita, responderá a criterios de descentralización y desconcentración, de manera que su gestión se lleve a cabo de modo preferente por los órganos administrativos más próximos a la ciudadanía.

Lo anterior no podrá suponer, en ningún caso, una disminución en la garantía de igualdad de servicios y prestaciones a la población en el territorio de Galicia.

m) Coordinación: se promoverá la creación y desarrollo de instrumentos y mecanismos de relación interadministrativa que garanticen una actuación coordinada en el campo del bienestar social y la igualdad, tanto por parte de los diferentes departamentos del Gobierno gallego que desarrollen políticas públicas que incidan en el bienestar social como por el resto de administraciones públicas y entidades integradas en el sistema, sean de carácter público o privado.

n) Economía, eficacia y eficiencia: la gestión de los servicios sociales se realizará con criterios de economía, eficiencia y eficacia. En este sentido, la actuación administrativa en esta materia empleará los instrumentos idóneos para cada intervención, de forma que los objetivos y estándares de calidad se consigan con independencia de la titularidad de la gestión, mediante un uso racional de recursos públicos.

Sin perjuicio de lo anterior, deberán aplicarse en la valoración de la eficacia social criterios correctores que tengan en consideración la complejidad de los procesos de recuperación, normalización e inclusión social de las personas y grupos.

ñ) Planificación: se implantarán los mecanismos de planificación que permitan una mejora de la eficacia, objetividad y transparencia en la toma de decisiones. La planificación, en cualquier caso, partirá de las demandas y necesidades objetivas de la ciudadanía. Con independencia de la diversidad de las condiciones de las distintas áreas sociales, se garantizará una calidad de servicio equiparable en la totalidad del territorio de Galicia.

o) Evaluación y calidad: se establecerán sistemas de evaluación que garanticen la calidad y acreditación de los servicios sociales tomando como referente el concepto de calidad de vida de las personas.

Artículo 5.º *Titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.*

1. Tendrán derecho de acceso al sistema gallego de servicios sociales las ciudadanas y ciudadanos de los estados miembros de la Unión Europea empadronados en un ayuntamiento de Galicia, que tendrán derecho a participar en los diferentes programas, servicios y prestaciones del sistema en función de la valoración objetiva de sus necesidades.

2. Las personas extranjeras empadronadas en cualquier ayuntamiento de Galicia podrán acceder al sistema gallego de servicios sociales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y, en su caso, tratados y convenios internacionales que resulten de aplicación.

3. Además, tendrán derecho a las prestaciones y servicios regulados en la presente ley todas aquellas personas que, sin estar en los supuestos anteriores, se encontraran en estado de necesidad o en situación de emergencia social o humanitaria.

4. Las gallegas y gallegos residentes fuera de Galicia y su descendencia tendrán derecho a las prestaciones reguladas en la presente ley cuando, al tener necesidad de atención, les sirva de medio para su retorno definitivo, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 6.º *Derechos de las personas en relación con los servicios sociales.*

1. El respeto de la dignidad de la persona, de su autonomía e intimidad y de su bienestar orientará la actuación pública y la actividad de las personas profesionales y entidades gestoras de servicios sociales.

2. Se reconoce el derecho a los servicios sociales, como derecho subjetivo, cuando se trate de servicios y prestaciones esenciales reconocidos como tales en la presente ley.

3. Asimismo, todas las personas, en tanto que usuarias o usuarios de los servicios sociales, tendrán los siguientes derechos con relación al sistema gallego de servicios sociales:

a) A utilizar el sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad y sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, situación familiar, discapacidad, ideología, creencia, opinión o cualquier otra circunstancia personal, económica o social.

b) A recibir un trato acorde a la dignidad de la persona y al respeto de los derechos y libertades fundamentales, tanto por parte del personal como de las personas implicadas en el centro, programa o servicio.

c) A una intervención individualizada acorde con sus necesidades específicas, así como a que se les asista en los trámites necesarios de cara a su acceso a la atención

social, sanitaria, educativa, cultural y, en general, a todas las necesidades personales que sean precisas para conseguir su desarrollo integral.

d) A recibir información de manera ágil, suficiente y veraz, y en términos comprensibles, sobre los recursos y prestaciones del sistema gallego de servicios sociales.

e) A tener asignada una persona profesional de referencia que actúe como interlocutora principal y que asegure la coherencia y la globalidad en el proceso de intervención social.

f) A la confidencialidad, sigilo y respeto en relación a sus datos personales e información que sea conocida por los servicios sociales en razón de la intervención profesional, sin perjuicio del posible acceso a los mismos en el ejercicio de una acción inspectora, de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

g) A acceder a su expediente personal y a obtener copia del mismo.

h) A elegir libremente, dentro de la capacidad de oferta del sistema y previa valoración técnica, el tipo de medidas o de recursos adecuados para su caso.

i) A rechazar la oferta de participación en servicios o programas que les oferte el sistema, o, en su caso, a que su consentimiento, libre y expreso, sea requerido para el ingreso en un centro o participación en un programa, sin perjuicio del cumplimiento debido de las resoluciones judiciales cuando esté limitada su capacidad de obrar.

j) A recibir una tarjeta social de carácter personal e intransferible que las acredite como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.

k) A la calidad de los servicios y prestaciones recibidas, pudiendo presentar sugerencias y reclamaciones.

l) A dar instrucciones previas respecto a la asistencia o cuidados que se les puedan administrar, al objeto de hacer frente a situaciones futuras en cuyas circunstancias no sean capaces de expresarlas personalmente.

m) Al respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias, garantizando, en todo caso, el desarrollo por parte del sistema gallego de servicios sociales de su actividad desde la práctica de una oferta positiva del idioma gallego.

n) A los demás derechos que, en materia de servicios sociales, estén reconocidos en la presente ley y el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 7.º *Deberes de las personas con relación a los servicios sociales.*

Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso al sistema gallego de servicios sociales, facilitando información precisa y veraz sobre las circunstancias determinantes para su utilización y comunicando las variaciones que experimenten las mismas.

b) Comunicar al personal de referencia cualquier cambio significativo de circunstancias que pudiera implicar la interrupción o modificación sustancial de la intervención propuesta por los servicios sociales.

c) Colaborar con el personal encargado de prestarles la atención necesaria, acudiendo a las entrevistas con los mismos y siguiendo los programas y orientaciones que les prescriban.

d) Mantener una actitud positiva de colaboración con las personas profesionales de los servicios sociales, participando activamente en el proceso que genere la intervención social en la que sean destinatarias.

e) Participar de manera activa en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.

f) Destinar las prestaciones recibidas al fin para el que fueron concedidas.

g) Contribuir a la financiación del coste de los servicios con arreglo a la normativa vigente.

h) Cuando utilicen las instalaciones o residan en un centro, observar los reglamentos de régimen interior y normas de funcionamiento o convivencia.

TÍTULO I

Del sistema gallego de servicios sociales

CAPÍTULO I

De la estructura del sistema

Artículo 8.º *Estructura básica de los servicios sociales.*

1. El sistema gallego de servicios sociales se estructura en forma de red, conforme a dos niveles de actuación:

- a) Servicios sociales comunitarios, que comprenden, a su vez, dos modalidades: servicios sociales comunitarios básicos y servicios sociales comunitarios específicos.
- b) Servicios sociales especializados.

2. Cada nivel de actuación contará con los equipamientos y las personas profesionales y equipos técnicos interdisciplinares que se determinen reglamentariamente.

Artículo 9.º *De los servicios sociales comunitarios.*

1. Los servicios sociales comunitarios, de carácter predominantemente local, están referenciados a un territorio y población determinados y constituyen el acceso normalizado y el primer nivel de intervención del sistema gallego de servicios sociales.

2. Los servicios sociales comunitarios se configuran como servicios de carácter integrador, constituyéndose en la principal instancia del sistema para el desarrollo de intervenciones de carácter preventivo, de atención integral a personas y familias y de incorporación social y laboral.

3. Los servicios sociales comunitarios estarán coordinados mediante protocolos y sistemas de derivación, información y colaboración con los servicios sociales especializados, así como con otros servicios para el bienestar que operen en el mismo territorio, especialmente con los de salud, educación, cultura, empleo, vivienda, migraciones y, en su caso, desarrollo rural, a fin de favorecer una intervención integral con las personas.

Artículo 10.º *De los servicios sociales comunitarios básicos.*

1. Los servicios sociales comunitarios básicos tienen un carácter local, abierto y polivalente y constituyen la vía normal de acceso al sistema de servicios sociales, garantizando la universalidad del sistema y su cercanía a las personas usuarias y a los ámbitos familiar y social.

2. Los servicios sociales comunitarios básicos se desarrollarán desde los centros de servicios sociales polivalentes por medio de equipos interdisciplinares y con la estructura organizativa que se establezca por la administración titular del servicio, sin perjuicio de los requisitos y dotaciones mínimas que reglamentariamente se determinen.

Artículo 11.º *Funciones de los servicios sociales comunitarios básicos.*

1. Son funciones de los servicios sociales comunitarios básicos las siguientes:

- a) El estudio y diagnóstico social de la comunidad, que implica la detección y análisis de necesidades y demandas, explícitas e implícitas, en su ámbito de intervención.
- b) La elaboración de un plan de intervención comunitario acorde con las necesidades detectadas o anticipadas en el diagnóstico social.
- c) La identificación de grupos de población vulnerables y la detección precoz de situaciones de riesgo para el desarrollo de actuaciones de carácter preventivo y de promoción social.
- d) La atención de las situaciones individuales, la información en relación a las demandas presentadas, el diagnóstico y valoración técnica previa y la consecuente

intervención en el caso, que incluirá, cuando sea conveniente, la derivación hacia el recurso idóneo dentro del sistema gallego de servicios sociales o a otros sistemas de bienestar o la asistencia en los trámites necesarios para acceder a otros recursos.

e) La participación en la gestión de las prestaciones económicas y el seguimiento de los correspondientes proyectos personalizados de intervención en los términos establecidos en la normativa específica en materia de inclusión social.

f) La gestión del servicio de ayuda en el hogar, así como la participación en la gestión de las prestaciones destinadas a garantizar la autonomía personal y la atención a la dependencia, en los términos establecidos en la normativa que resulte de aplicación.

g) La información, orientación y asesoramiento a toda la población, facilitando su acceso a los recursos sociales.

h) El fomento de la participación activa de la ciudadanía mediante estrategias socioeducativas que impulsen la solidaridad y la cooperación social organizada.

2. Las funciones de los servicios sociales comunitarios básicos previstas en el apartado anterior se desarrollarán reglamentariamente.

Artículo 12.º *De los servicios sociales comunitarios específicos.*

1. Sin perjuicio de la orientación polivalente y preventiva del nivel de actuación comunitaria, los servicios sociales comunitarios específicos desarrollarán programas y gestionarán centros orientados a colectivos con problemáticas identificadas y singulares, procurando su normalización y reincorporación social o como espacio de tránsito a un servicio especializado.

2. Los servicios sociales comunitarios específicos, atendiendo a criterios de equidad territorial y rentabilidad social, podrán tener un carácter comarcal, de acuerdo con la planificación y ordenación del sistema gallego de servicios sociales regulada en el título IV de la presente ley.

Artículo 13.º *Funciones de los servicios sociales comunitarios específicos.*

Los servicios sociales comunitarios específicos tendrán como función el desarrollo de:

a) Programas y actividades para prevenir la exclusión de grupos vulnerables de características homogéneas y facilitar su inserción y normalización social.

b) La atención directa a colectivos con déficits de autonomía o en riesgo de exclusión que se desarrolle a través de programas en medio abierto, en centros de carácter no residencial o de carácter residencial temporal.

c) La gestión de equipamientos comunitarios para sectores de población con necesidades específicas que posibiliten en su ámbito el logro de los objetivos recogidos en el artículo 3.º de la presente ley, en el marco del Plan estratégico de servicios sociales.

Artículo 14.º *De los servicios sociales especializados.*

1. Los servicios sociales especializados están referenciados a un sector de población o a una necesidad determinada que demandan una mayor especialización técnica, una especial intensidad en la intervención o una base territorial de intervención de carácter supramunicipal.

2. En la planificación estratégica regulada en el título IV de la presente ley se establecerán los centros y servicios a los que se atribuye esta calificación.

Artículo 15.º *Funciones de los servicios sociales especializados.*

Los servicios sociales especializados tendrán las siguientes funciones:

a) Valorar, diagnosticar e intervenir ante situaciones que requieran una alta especialización técnica y, normalmente, interdisciplinar.

b) Gestionar centros y programas especializados.

c) Promover medidas de reinserción en su ámbito de actuación y desarrollar medidas de rehabilitación social orientadas a normalizar las condiciones de vida de las personas usuarias.

d) Prestar colaboración y asesoramiento técnico a los servicios sociales comunitarios, así como revertir a este nivel de actuación los casos en los que ya no sea preciso una intervención especializada.

Artículo 16.º *Continuidad de los niveles de actuación social.*

1. La relación entre servicios sociales comunitarios y servicios sociales especializados responderá a criterios de complementariedad, de acción coordinada para la consecución de objetivos comunes o de actuación conjunta, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se deban aplicar desde los distintos niveles de actuación.

2. Existirá un único expediente social básico en el ámbito de los servicios sociales comunitarios, en el que quedarán recogidas todas las intervenciones y servicios prestados a la persona usuaria en los diferentes niveles de actuación del sistema gallego de servicios sociales.

3. A los efectos de lo establecido en el apartado anterior, los servicios sociales especializados incorporarán protocolos de retorno de la información a los servicios sociales comunitarios que aseguren la actualización de la información en el expediente social básico.

4. Reglamentariamente, se establecerán los procedimientos de recogida y tratamiento de información de las personas usuarias del sistema, garantizando, en todo caso, la confidencialidad de los datos de carácter personal.

Artículo 17.º *Tarjeta social gallega.*

1. Todas las personas con derecho de acceso a los servicios sociales, de conformidad con el artículo 5.º, puntos 1 y 2, de la presente ley, dispondrán de una tarjeta social gallega que las identificará como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.

2. La tarjeta social gallega facilitará la continuidad y coherencia del itinerario de intervención social y deberá garantizar la homogeneidad de la información existente en la red de servicios sociales de cada persona usuaria.

3. En esta tarjeta figurará el centro y la persona profesional de referencia para su titular.

4. Reglamentariamente, se establecerán las medidas oportunas para la implantación progresiva y generalizada de esta tarjeta.

CAPÍTULO II

Del Catálogo de servicios sociales

Artículo 18.º *Definición.*

1. El Catálogo de servicios sociales está integrado por el conjunto de intervenciones, programas, servicios y prestaciones que a continuación se relacionan:

- a) Intervenciones o servicios de carácter técnico-profesional.
- b) Servicios y actuaciones de naturaleza material o tecnológica.
- c) Prestaciones económicas orientadas a satisfacer necesidades pecuniarias valoradas de los individuos o familias y a estimular su incorporación social y laboral.
- d) Programas de intervención comunitaria que constituirán un instrumento de prevención e inserción social que reforzarán la eficacia de las prestaciones esenciales y normalizadoras del sistema.

2. Las intervenciones, programas, servicios y prestaciones desarrolladas en el punto anterior podrán ser:

a) Esenciales: que se configuran como derecho exigible y estarán garantizadas para aquellas personas que cumplan las condiciones establecidas de acuerdo con la valoración técnica de su situación.

b) Normalizadoras: que estarán incluidas en la oferta habitual en función de las disponibilidades presupuestarias y en régimen de concurrencia.

3. El reconocimiento efectivo del derecho a una intervención, programa, servicio o prestación de carácter esencial corresponderá a la administración titular y prestadora de los mismos, conforme al título VII de la presente ley. En caso de las prestaciones incluidas en el Catálogo del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, su reconocimiento se efectuará por la Administración autonómica.

4. Con independencia de la clasificación de las intervenciones, programas, servicios y prestaciones, se garantizará el acceso al sistema gallego de servicios sociales, con carácter gratuito, de las personas con insuficiencia de recursos económicos, sin perjuicio del establecimiento, con carácter general, de un sistema progresivo de participación en la financiación de acuerdo con lo establecido en el artículo 56.º En cualquier caso, se habrá de asegurar la disponibilidad de un mínimo vital de libre disposición para las personas usuarias.

5. Reglamentariamente, se desarrollará y actualizará el catálogo a instancias del departamento competente en materia de servicios sociales.

Artículo 19.º *Intervenciones o servicios de carácter técnico-profesional.*

1. Tienen la consideración de intervenciones o servicios de carácter técnico-profesional los actos profesionales realizados para:

a) La información, orientación, asesoramiento y acompañamiento a las personas, familias o grupos.

b) La valoración y diagnóstico social de las demandas de la ciudadanía.

c) La intervención social, biopsicosocial, sociológica o socioeducativa que favorezca la adquisición o recuperación de funciones y habilidades personales y sociales de cara a la mejora de la autonomía, de la convivencia social y familiar y de la inclusión social.

2. Todas las intervenciones y servicios consignados en este artículo serán esenciales, de conformidad con el artículo 18.º

Artículo 20.º *Servicios y actuaciones de naturaleza material o tecnológica.*

1. Tendrán la consideración de servicios y actuaciones de naturaleza material o tecnológica los siguientes:

a) La protección social de las personas, con capacidad de obrar limitada, que se encuentren en situación de conflicto o desamparo.

b) La atención residencial, que comporta alojamiento, continuado o temporal, sustitutivo del hogar.

c) La atención diurna, que ofrece cuidados personales y actividades de promoción y prevención que no requieran el ingreso en un centro residencial.

d) La ayuda en el hogar, consistente en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desarrollo y permanencia en su entorno habitual.

e) La teleasistencia social y otros servicios de carácter tecnológico, que procuren la permanencia de las personas usuarias en su medio habitual.

f) El apoyo a la movilidad personal, en los términos previstos en la normativa reguladora del servicio gallego de apoyo a la movilidad personal para personas con discapacidad y/o dependientes.

g) La manutención, ya sea en locales de atención colectiva o en el propio domicilio de la persona usuaria.

h) Las ayudas técnicas e instrumentales, que permitan mantener la autonomía de la persona para desenvolverse en su medio.

i) El servicio de asistente personal.

j) Cualquier otro servicio o actuación no previsto en la presente ley que se considere necesario para garantizar una adecuada atención social.

2. Los servicios y actuaciones descritos en el apartado a) tendrán carácter esencial.

También tendrán carácter esencial los servicios y actuaciones establecidos en las letras b), c), d) y e), previa correspondiente valoración técnica cuando se trate de personas con déficit de autonomía personal incluidas en el sistema de atención a la dependencia.

3. Las demás prestaciones tendrán la consideración de normalizadoras, sin perjuicio de la ampliación del conjunto de prestaciones de carácter esencial.

Artículo 21.º *Prestaciones económicas.*

1. Son prestaciones económicas del sistema gallego de servicios sociales las aportaciones en dinero, de carácter periódico o de pago único, que tienen como finalidad, entre otras, apoyar el cuidado de menores, paliar situaciones transitorias de necesidad, garantizar mínimos de subsistencia y reforzar procesos de integración familiar e inclusión social, así como garantizar el cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

2. Tienen la consideración de prestaciones económicas del sistema gallego de servicios sociales las siguientes:

a) Las rentas de inclusión social.

b) Las ayudas de emergencia y necesidad social.

c) Las ayudas económicas a particulares para el fomento del acogimiento familiar de menores de edad, de mayores y de personas con discapacidad.

d) Los cheques-servicio.

e) La libranza vinculada a la adquisición de servicios de atención a personas en situación de dependencia.

f) La libranza para cuidados en el entorno familiar de personas en situación de dependencia.

g) Las prestaciones para cuidados en el entorno familiar de menores de tres años con grave discapacidad.

h) La libranza para la asistencia personal de las personas afectadas por una situación de gran dependencia.

i) Las prestaciones económicas dirigidas a las mujeres víctimas de violencia de género.

j) Las ayudas económicas de análoga o similar naturaleza y finalidad que las anteriores.

3. Las prestaciones expresadas en las letras a), b), e), f), g) y h) del punto anterior tendrán la consideración de esenciales y serán exigibles en los términos de su norma reguladora.

Artículo 22.º *Programas de intervención comunitaria.*

Los programas de intervención comunitaria se elaborarán a partir del diagnóstico social de una comunidad definida, favoreciendo la cooperación con los otros servicios de bienestar social existentes en su ámbito de actuación, y con la implicación de la ciudadanía, a fin de incidir en la superación de las situaciones detectadas, mediante la elaboración y desarrollo de actuaciones con una perspectiva preventiva y de inclusión social.

CAPÍTULO III

Del equipo profesional de los servicios sociales

Artículo 23.º *Disposiciones generales.*

1. La intervención profesional en los servicios sociales tendrá como norma general un carácter interdisciplinario en la búsqueda de una atención integral.

2. De forma reglamentaria, se fijarán las titulaciones y calificaciones profesionales y los prorrateos de cobertura de los equipos de trabajo que actúen en los servicios sociales, de conformidad con la distribución y tipología de áreas sociales contempladas en el planeamiento estratégico, con arreglo al título IV de la presente ley. Asimismo, se tendrán en cuenta los objetivos y características particulares de cada centro, las personas usuarias, sus servicios o programas, de manera que se asegure una adecuada calidad de servicio y de trato profesional a las personas destinatarias.

3. De manera particular, se asegurará en las áreas sociales rurales y de alta dispersión una oferta de servicios profesionales semejante a la que exista en el resto del territorio.

Artículo 24.º *Profesional de referencia.*

1. A cada persona titular del derecho de acceso al sistema gallego de servicios sociales se le asignará una persona profesional de referencia en el ámbito de los servicios sociales comunitarios correspondientes, con la finalidad de dar coherencia al itinerario de intervenciones y garantizar el acceso a los diferentes servicios y prestaciones que necesite la persona o, en su caso, su familia.

2. La persona profesional de referencia será preferentemente una trabajadora o trabajador social de la red pública de servicios sociales, sin perjuicio de las titulaciones o especialidades de quien gestione el caso o actúe como responsable de la intervención o programa.

3. La persona profesional de referencia tendrá a su cargo el expediente social básico al que hace referencia el artículo 16.º2 de la presente ley.

4. De acuerdo con las disponibilidades del sistema, la persona usuaria podrá solicitar motivadamente el cambio de profesional de referencia, de entre los existentes en su área.

5. Las funciones de la persona profesional de referencia se desarrollarán reglamentariamente.

Artículo 25.º *Estabilidad laboral y calidad del empleo de las personas profesionales de los servicios sociales y políticas de igualdad.*

1. Las administraciones públicas promoverán la calidad en el empleo y la estabilidad laboral de las personas profesionales de servicios sociales, evitando situaciones de precariedad, como medio de lograr la calidad y permanencia de la oferta pública de servicios sociales.

2. A tal efecto, se considerará la estabilidad del empleo de las personas profesionales de servicios sociales como criterio evaluable en el acceso a la financiación pública por parte de las entidades prestadoras de servicios sociales. Igualmente, será criterio evaluable la adopción de medidas a favor de la efectividad del principio de igualdad en los términos establecidos en la normativa reguladora del trabajo en igualdad de las mujeres de Galicia.

3. Asimismo, las administraciones públicas fomentarán la mejora de las condiciones laborales y la implantación de medidas a favor de la efectividad del principio de igualdad, en particular, de aquellas tendentes a la conciliación de la vida familiar y laboral.

CAPÍTULO IV

Formación e investigación en servicios sociales

Artículo 26.º *Fomento de la formación e investigación.*

1. Las administraciones competentes, Xunta de Galicia y entidades locales adoptarán las medidas necesarias para el fomento de la realización de actividades y programas dirigidos a la formación y mejora de las capacidades del personal profesional de los servicios sociales y cuidadores, así como para la investigación y mejora tecnológica en esta materia.

2. La Xunta de Galicia podrá crear centros y organismos especializados en esta materia y actuar de forma coordinada con las universidades gallegas y centros de formación e investigación.

Artículo 27.º *Formación permanente.*

1. La formación permanente en materia de servicios sociales tendrá como finalidad la ampliación de los conocimientos, teóricos o prácticos, y estará orientada al desarrollo de habilidades en la atención directa a las personas usuarias y a cuantas otras materias incidan en la mejora de la calificación de los profesionales a fin de dar respuesta a las necesidades y demandas de la población.

2. La formación permanente tendrá como destinatario todo el personal profesional del sistema gallego de servicios sociales.

3. La formación podrá ser desarrollada directamente por la Administración autonómica o bien a través de convenios de colaboración con otras entidades.

Artículo 28.º *Investigación e innovación tecnológica.*

1. Las administraciones públicas habrán de garantizar la necesaria innovación tecnológica a fin de lograr la mayor eficiencia en la prestación de los diferentes servicios.

2. Las administraciones públicas fomentarán la realización de estudios e investigaciones sobre las necesidades emergentes de atención social, sobre los factores que inciden en la demanda y sobre la evaluación de los elementos organizativos y de gestión del sistema.

TÍTULO II

De la prestación de los servicios sociales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 29.º *Formas de prestación de los servicios sociales.*

1. Los servicios sociales se prestarán por las administraciones públicas gallegas directamente o, de manera indirecta, a través de las diversas modalidades de contratación de la gestión de servicios públicos establecidas en la normativa reguladora de los contratos del sector público, especialmente mediante la modalidad de concierto.

2. Las personas físicas y jurídicas privadas, de iniciativa social o de carácter mercantil, podrán actuar como entidades prestadoras de servicios sociales y, en consecuencia, crear centros de servicios sociales, así como gestionar programas y prestaciones de esta naturaleza, de conformidad con lo establecido en el presente título.

El ejercicio de este derecho queda sujeto a un régimen de registro y autorización previa con arreglo a lo establecido en el título VIII de la presente ley y requerirá, en todo

caso, el cumplimiento de los requisitos de calidad y demás condiciones que establezca la normativa reguladora de los servicios sociales de Galicia.

CAPÍTULO II

La participación de la iniciativa social y de entidades privadas de carácter mercantil en la prestación de los servicios sociales

Artículo 30.º *Iniciativa social.*

A los efectos de la presente ley, las entidades de iniciativa social son aquellas organizaciones o instituciones no gubernamentales que gestionan centros o desarrollan actuaciones y programas de servicios sociales sin ánimo de lucro.

No obstará para la consideración de carencia de ánimo de lucro el hecho de que dichas entidades perciban contraprestación de las personas usuarias, siempre y cuando del análisis de sus cuentas anuales se deduzca la no obtención de beneficio.

Artículo 31.º *Fomento de la iniciativa social.*

1. El cumplimiento de los fines de las entidades de iniciativa social se promoverá mediante el otorgamiento de subvenciones, que se concederán atendiendo al interés social de los distintos servicios y proyectos, a su complementariedad con la oferta pública de servicios sociales, a la calidad y carácter innovador de las prestaciones y servicios ofertados, a la eficiencia en el empleo de los fondos públicos y a su adecuación a los objetivos fijados por la planificación autonómica en materia de servicios sociales.

2. En los términos establecidos en la normativa reguladora de las subvenciones y, sin perjuicio de la aplicación ordinaria del régimen abierto de concurrencia competitiva en la gestión de las subvenciones, por razones de interés público, debidamente justificadas, se podrán suscribir convenios singulares con entidades de iniciativa social debidamente autorizadas para la prestación de servicios sociales cuando por razones humanitarias o de emergencia social, o bien cuando por la singularidad de las características de la entidad, la especificidad de los servicios que presta o la especial vulnerabilidad de las personas usuarias, no sea posible o conveniente promover la concurrencia pública.

Estos convenios podrán tener carácter plurianual en aras a garantizar un marco estable que favorezca y facilite la mejor prestación de los servicios, planes y programas, sin perjuicio de su posible resolución anticipada por incumplimiento, por inexistencia sobrevenida de las razones especiales que lo justificaron o cualquier otra causa establecida reglamentariamente o en el propio convenio.

Artículo 32.º *Iniciativa mercantil.*

1. Son entidades de iniciativa mercantil las personas y entidades privadas con ánimo de lucro que presten servicios sociales.

2. Las administraciones públicas competentes podrán contratar con entidades mercantiles debidamente autorizadas la prestación de servicios sociales a personas usuarias del sistema.

3. La participación de estas entidades en la ejecución de las políticas sociales se realizará desde la aplicación del principio de complementariedad respecto a la gestión pública y su materialización se producirá en la forma y con las condiciones que se prevean en los correspondientes planes y programas de servicios sociales.

Artículo 33.º *Fomento de previsiones de índole social en la contratación pública.*

1. Los pliegos de condiciones administrativas particulares de las licitaciones que convoquen las administraciones públicas de Galicia en materia de gestión de servicios sociales podrán señalar la preferencia en la adjudicación de los contratos a las proposiciones presentadas por empresas públicas o privadas que en el momento de acreditar su solvencia

técnica tengan en su plantilla un número de trabajadoras y trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100, siempre que dichas proposiciones igualen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación. En los supuestos de empate, se podrá reconocer la preferencia en la adjudicación a la persona licitadora que disponga de un mayor porcentaje de trabajadoras y trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

2. En los términos previstos en la normativa de contratación pública, los pliegos de cláusulas que rijan la contratación de servicios sociales pueden dar preferencia en la adjudicación de contratos, en igualdad de condiciones con las que sean económicamente más ventajosas, a las proposiciones presentadas por empresas dedicadas específicamente a la promoción e inserción laboral de personas en situación de exclusión social. Igualmente, resultarán de aplicación los criterios establecidos en la Ley 2/2007, de 28 de marzo, del trabajo en igualdad de las mujeres de Galicia.

3. En la misma forma y condiciones, se podrá establecer tal preferencia en la adjudicación de los contratos relativos a prestaciones de carácter social o asistencial para las proposiciones presentadas por entidades sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica, siempre que su finalidad o actividad tenga una relación directa con el objeto del contrato en los términos previstos en la normativa de contratación pública.

4. De conformidad con la legislación de aplicación, se impulsará el establecimiento de áreas reservadas para centros especiales de empleo en el ámbito de contratación de las administraciones públicas.

CAPÍTULO III

Agencia Gallega de Servicios Sociales

Artículo 34.º *Creación y naturaleza.*

1. Se autoriza a la Xunta de Galicia para la creación de la Agencia Gallega de Servicios Sociales, como entidad instrumental de derecho público, dotada de personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía en su gestión, facultada para ejercer potestades administrativas en el marco del cumplimiento de los programas correspondientes a las políticas públicas de servicios sociales.

2. La Agencia Gallega de Servicios Sociales se adscribirá al departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de servicios sociales.

Artículo 35.º *Régimen jurídico.*

1. La creación de la Agencia Gallega de Servicios Sociales se producirá con la aprobación de su estatuto por decreto del Consejo de la Xunta de Galicia, a propuesta de la Consejería de Economía y Hacienda, previa iniciativa del departamento de la Administración autonómica con competencias en materia de servicios sociales.

2. La constitución y funcionamiento de la Agencia Gallega de Servicios Sociales se regirá por lo establecido en la presente ley, en la disposición adicional quinta del texto refundido de la Ley de régimen financiero y presupuestario de Galicia, aprobado mediante Decreto legislativo 1/1999, de 7 de octubre, en su respectivo estatuto y en las demás normas que resulten de aplicación.

3. En sus actividades de contratación, la Agencia Gallega de Servicios Sociales se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público.

Artículo 36.º *Funciones.*

Serán funciones de la Agencia Gallega de Servicios Sociales las siguientes:

a) Conseguir un aprovechamiento óptimo y la racionalización en el empleo de los recursos dedicados a los servicios sociales, asegurando el mayor nivel de eficacia y eficiencia en la gestión y prestación de los mismos.

b) Velar por la plena efectividad del principio de responsabilidad pública en la prestación de los servicios sociales.

c) Gestionar equipamientos, prestaciones económicas, programas y servicios sociales de competencia autonómica.

d) Coordinar el ejercicio de las actuaciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, promoviendo el establecimiento de convenios, conciertos o cualesquiera otras fórmulas de coordinación o cooperación que permitan una utilización óptima y racional de los recursos.

Artículo 37.º *Recursos.*

La Agencia Gallega de Servicios Sociales se financiará con los siguientes recursos:

a) Las transferencias consignadas en los presupuestos generales de la Xunta de Galicia.

b) Los ingresos propios que perciba como contraprestación por las actividades que puede realizar, en virtud de contratos, convenios o disposición legal, para otras entidades públicas, privadas o personas físicas.

c) La enajenación de los bienes y valores que constituyan su patrimonio, de acuerdo con lo establecido en la legislación patrimonial de la comunidad autónoma.

d) El rendimiento procedente de sus bienes y valores.

e) Las aportaciones voluntarias, donaciones, herencias y legados y demás aportaciones a título gratuito de entidades privadas y particulares.

f) Los ingresos recibidos de personas físicas y jurídicas como consecuencia de patrocinio de actividades o instalaciones.

g) Los demás ingresos de derecho público o privado que esté autorizada a percibir.

h) Cualesquiera otros recursos que se le puedan atribuir conforme a las disposiciones vigentes.

Artículo 38.º *Régimen de personal.*

1. Sin perjuicio de lo establecido para el personal directivo en la normativa que resulte de aplicación en materia de función pública, el personal al servicio de la Agencia Gallega de Servicios Sociales podrá estar constituido por personal funcionario, laboral y estatutario.

2. El personal que, con observación de los procedimientos establecidos en la normativa vigente, se incorpore a la agencia desde la administración pública gallega mantendrá la condición de personal funcionario, estatutario o laboral de origen, de acuerdo con la legislación de aplicación.

3. La agencia podrá contratar a personal en régimen de derecho laboral mediante las correspondientes pruebas selectivas convocadas al efecto y en las que se garantizará el cumplimiento de los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad.

Artículo 39.º *Régimen financiero y presupuestario.*

En materia de régimen financiero y presupuestario la Agencia Gallega de Servicios Sociales se regirá por lo dispuesto en el texto refundido de la Ley de régimen financiero y presupuestario de Galicia, aprobado por Decreto legislativo 1/1999, de 7 de octubre.

TÍTULO III

Órganos consultivos y de participación

Artículo 40.º *Consejo Gallego de Bienestar Social.*

1. El Consejo Gallego de Bienestar Social es el órgano superior consultivo y de participación del sistema gallego de servicios sociales y está adscrito al departamento de la Xunta de Galicia competente en la materia.

2. El Consejo Gallego de Bienestar Social, presidido por la persona titular del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de servicios sociales, estará compuesto, en la forma, número y proporción que reglamentariamente se determinen, por representantes de:

- a) La Xunta de Galicia.
- b) Las entidades locales, a través de la Federación Gallega de Municipios y Provincias.
- c) Las organizaciones empresariales, centrales sindicales y organizaciones profesionales agrarias más representativas a nivel gallego.
- d) Las entidades prestadoras de servicios sociales.
- e) Las asociaciones de personas usuarias de servicios sociales.
- f) Las universidades gallegas.
- g) Los colegios profesionales representativos de las disciplinas directamente relacionadas con los servicios sociales.

3. Son funciones del Consejo Gallego de Bienestar Social:

- a) Evaluar las políticas de servicios sociales.
- b) Informar los proyectos de planificación y programación y la normativa en materia de servicios sociales.
- c) Emitir dictámenes, a instancias del Parlamento de Galicia, en el campo de los servicios sociales.
- d) Conocer de la gestión de los servicios sociales.
- e) Fomentar la participación de la sociedad y de las administraciones públicas.
- f) El seguimiento estadístico, tanto de los procesos de concesión de la renta de integración social de Galicia como de la correcta aplicación de las medidas de fomento del empleo que, vinculadas a los proyectos de inserción, se contemplen en la Ley gallega de medidas básicas para la inserción social, sin perjuicio de las competencias del Instituto Gallego de Estadística.
- g) La evaluación global de los resultados de la ejecución de los programas de inserción social contemplados en la Ley gallega de medidas básicas para la inserción social, así como el planteamiento de observaciones y propuestas de modificación que ayuden a mejorarlos.
- h) Elaborar y/o modificar su reglamento de régimen interior.
- i) Cualquier otra que le pueda ser reglamentariamente atribuida.

4. El consejo podrá crear comisiones y grupos de trabajo específicos, con carácter sectorial o por áreas de gestión, al objeto de dinamizar su funcionamiento y dotarlo de mayor operatividad.

5. Sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, cuando se trate de materias que afecten o incidan directamente en el ámbito local, se creará una Comisión en la que participarán la Xunta de Galicia y las entidades locales, así como aquellas entidades que pudieran resultar afectadas por las materias a tratar.

6. La presidencia del consejo, atendiendo a la índole de las materias a tratar, podrá invitar a participar en las sesiones a personas de reconocido prestigio en el campo de los servicios sociales o áreas afines.

7. En las funciones a desarrollar por el Consejo Gallego de Bienestar Social se tendrá en cuenta la adopción, entre otros, de los necesarios enfoques y perspectivas de género. El reglamento establecerá la forma de designación de las personas integrantes del consejo, de manera que se procure en este órgano una composición de género equilibrada según lo previsto en la Ley 7/2004, de 16 de julio, para la igualdad de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Galicia, y en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Artículo 41.º *Del Observatorio Gallego de Servicios Sociales.*

1. En el seno del Consejo Gallego de Bienestar Social se creará el Observatorio Gallego de Servicios Sociales, que tendrá como objetivo establecer un sistema de información permanente sobre la situación de los servicios sociales en Galicia, proporcionando una visión global de la realidad de los mismos, y teniendo en cuenta, entre otras, la perspectiva de género.

2. Con carácter anual, presentará informes de coyuntura social, en los que se reflejen las principales variables sociales y se formulen propuestas y recomendaciones tendentes a promover el desarrollo de las políticas sociales en Galicia.

3. Reglamentariamente, se desarrollará su composición y régimen de funcionamiento.

Artículo 42.º *Mesa Gallega de Servicios Sociales.*

1. La Mesa Gallega de Servicios Sociales es el órgano específico de participación institucional de los agentes sociales para el diseño de las políticas públicas en el ámbito de los servicios sociales.

2. La Mesa Gallega de Servicios Sociales será presidida por la persona titular del departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de servicios sociales o persona en quien delegue, y se reunirá con una periodicidad anual.

3. La Mesa Gallega de Servicios Sociales estará integrada por representantes de las organizaciones sindicales y empresariales intersectoriales gallegas más representativas. La designación de las personas representantes de dichas organizaciones se realizará por la persona titular del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de servicios sociales, de conformidad con las propuestas formuladas por estas organizaciones a través de sus órganos de dirección competentes y siempre teniendo en cuenta que la designación ha de ser de tantos representantes como sindicatos más representativos de carácter intersectorial de ámbito gallego existan, sin que se pueda producir exclusión alguna.

4. Reglamentariamente, se desarrollarán las funciones de la Mesa Gallega de Servicios Sociales, entre las que figurarán, como mínimo, las siguientes:

- a) Conocer los anteproyectos de ley o los proyectos de normas reglamentarias.
- b) Recibir información sobre la planificación estratégica del sistema gallego de servicios sociales.
- c) Proponer directrices y líneas generales de actuación.
- d) Proponer la adopción de iniciativas legislativas o actuaciones concretas.

5. La mesa elaborará sus propias normas de funcionamiento con respeto, en su composición, al principio de paridad, procurando una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Artículo 43.º *Participación ciudadana y de las personas usuarias de servicios sociales.*

1. Las administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales garantizarán la participación ciudadana en el sistema gallego de servicios sociales mediante el establecimiento, por vía reglamentaria, de sistemas de consulta y debate abiertos a toda la ciudadanía y, de manera particular, a las personas usuarias y sectores directamente afectados.

2. En la formulación de los instrumentos de planificación y gestión de los servicios sociales contemplados en la presente ley se establecerán mecanismos y procesos específicos de participación que podrán tener un ámbito territorial o sectorial.

TÍTULO IV

Planificación del sistema gallego de servicios sociales

Artículo 44.º *De las áreas sociales.*

1. La unidad territorial de referencia para la planificación de los servicios sociales será el área social que, definida atendiendo a indicadores sociales, económicos y demográficos, facilite una distribución equilibrada de los recursos, de manera que se garantice la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios sociales para toda la ciudadanía, con independencia de su lugar de residencia.

2. Reglamentariamente, se aprobará el Mapa gallego de servicios sociales, en el que se definirán las áreas sociales y se establecerán los criterios de dotación de centros y de servicios en el territorio de Galicia.

Artículo 45.º *Plan estratégico de servicios sociales.*

1. El departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de servicios sociales elaborará cada seis años un Plan estratégico de servicios sociales que se formulará en función de las necesidades sociales presentes y emergentes de la ciudadanía gallega, garantizando, en todo caso, la participación de las entidades locales.

2. El Plan estratégico de servicios sociales deberá ser aprobado por el Consejo de la Xunta de Galicia.

Artículo 46.º *Finalidad y contenido básico del Plan estratégico de servicios sociales.*

1. La finalidad del Plan estratégico será la de desarrollar y concretar los objetivos del sistema gallego de servicios sociales definidos en la presente ley, así como la de priorizar el establecimiento de medidas, servicios y recursos que permitan conseguirlos.

2. El Plan estratégico tomará como punto de partida el Mapa gallego de servicios sociales con la definición de las áreas sociales sobre las que se vertebrará el sistema gallego de servicios sociales e identificará el tipo de centros y servicios en relación a la estructura del sistema y distribución competencial que se establecen en la presente ley.

3. El Plan estratégico contendrá criterios de calidad y los mecanismos de seguimiento y control e irá acompañado de una memoria económica.

Artículo 47.º *Planes y programas sectoriales del Plan estratégico de servicios sociales.*

1. El Plan estratégico de servicios sociales podrá ser complementado y desarrollado en forma de planes y programas sectoriales.

2. Los planes y programas desarrollarán, cada uno en el ámbito que le es propio, los siguientes aspectos:

- a) El análisis de las necesidades y de la demanda social que motiva el plan.
- b) La definición de los objetivos de cobertura y el establecimiento de periodos temporales indicativos para su consecución.
- c) La tipificación y distribución territorial de los recursos necesarios para el logro de los objetivos previstos.
- d) Los criterios y mecanismos indicados para el seguimiento, aplicación y evaluación del plan.
- e) La previsión de medidas generales para la coordinación interadministrativa e interdepartamental.
- f) Cuantos otros aspectos se consideren precisos para conseguir una planificación objetiva y adecuada a las necesidades de servicios sociales.

3. En el proceso de elaboración de los planes y programas sectoriales participarán las entidades representativas de los sectores implicados y las entidades locales.

Artículo 48.º *Planificación de ámbito local.*

Los ayuntamientos podrán elaborar su propia planificación que, en el marco de la planificación estratégica, la completen en su propio ámbito territorial, a través de los planes y programas de servicios sociales municipales.

TÍTULO V

De la calidad del sistema gallego de servicios sociales

Artículo 49.º *Disposiciones generales.*

1. La calidad del sistema gallego de servicios sociales constituye un principio general del mismo, así como un derecho de las personas usuarias.
2. Las exigencias de calidad afectarán por igual a todo el sistema, tanto de iniciativa pública como privada concertada.
3. El sistema de calidad tendrá siempre como referente el nivel de satisfacción de las necesidades de las personas en relación a los servicios sociales.

Artículo 50.º *Establecimiento de criterios de calidad del sistema gallego de servicios sociales.*

Los criterios y normas de calidad se definirán sobre los siguientes objetivos generales:

- a) La elaboración de normas y estándares de calidad propios del sistema gallego de servicios sociales.
- b) El establecimiento de sistemas de información homogéneos que posibiliten la actuación integrada y la coordinación del sistema gallego de servicios sociales.
- c) El seguimiento y evaluación permanente, orientando el sistema de calidad a la mejora continuada del mismo.

Artículo 51.º *Plan de calidad.*

1. El departamento de la Administración autonómica con competencias en materia de servicios sociales elaborará un Plan de calidad del sistema que defina los objetivos esenciales, indicadores y estándares de referencia, así como los mecanismos de seguimiento y control oportunos.
2. El Plan de calidad fijará medidas concretas para el desarrollo de un sistema documental único del sistema gallego de servicios sociales.
3. El Plan de calidad debe incluir, en todo caso, las siguientes previsiones:
 - a) La definición de los objetivos de calidad que se establezcan.
 - b) Los instrumentos y sistemas de mejora globales o sectoriales.
 - c) Los estudios de opinión y los resultados de los procedimientos de participación de las personas usuarias y sus familias.
 - d) Los requisitos de calidad exigibles a las actividades y prestaciones sociales correspondientes a la red de atención pública de servicios sociales.
 - e) Los recursos y dotaciones suficientes que garanticen la oferta de las prestaciones y servicios adecuados, en las condiciones y características que se establezcan en el Catálogo de servicios.
 - f) Una memoria económica.

TÍTULO VI

De la financiación de los servicios sociales

Artículo 52.º *Fuentes de financiación.*

La financiación del sistema gallego de servicios sociales se efectuará mediante:

- a) Los presupuestos generales de la comunidad autónoma.
- b) Los presupuestos de las entidades locales.
- c) Los precios públicos correspondientes.
- d) Cualquier otra aportación pública o privada destinada a fines de servicios sociales, de acuerdo con lo establecido en la normativa que resulte de aplicación.

Artículo 53.º *Financiación por la Comunidad Autónoma de Galicia.*

1. El Parlamento de Galicia aprobará anualmente en los presupuestos generales las cantidades necesarias para hacer frente al cumplimiento de los gastos derivados del ejercicio de las competencias de la Xunta de Galicia en materia de servicios sociales, así como a la participación en la financiación de servicios, programas y prestaciones del sistema.

2. La atribución a las entidades locales de competencias de titularidad autonómica en materia de servicios sociales deberá ir acompañada de la transferencia de los medios económicos, materiales y personales que resulten necesarios para el adecuado ejercicio de las mismas.

3. La Xunta de Galicia habrá de contribuir al desarrollo, mejora y sostenimiento de las actividades realizadas por entidades de iniciativa social.

Artículo 54.º *Financiación por las entidades locales.*

1. Los ayuntamientos tendrán que consignar en sus presupuestos las cantidades necesarias para la creación, mantenimiento, gestión y desarrollo de los servicios sociales de su competencia, con arreglo al título VII de la presente ley.

2. El nivel de esfuerzo presupuestario de los ayuntamientos para la prestación de los servicios sociales de su competencia podrá constituir un criterio de valoración para el acceso a la financiación por parte del Gobierno gallego, que, en todo caso, deberá tener en cuenta el principio de equidad y equilibrio territorial.

Artículo 55.º *Colaboración financiera.*

1. La colaboración financiera entre las administraciones públicas se llevará a cabo mediante convenios o cualquier otra fórmula regulada, quedando condicionada al cumplimiento de los objetivos fijados en el marco de la planificación y programación autonómica y local, así como a una preceptiva fiscalización.

2. Las administraciones públicas podrán igualmente conceder subvenciones o suscribir convenios de colaboración con las entidades de carácter público o privado que presten servicios sociales, debiendo garantizarse, en todo caso, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de autorización de centros, programas y servicios sociales.

Artículo 56.º *Aportaciones de las personas usuarias.*

1. Se acordará, de ser el caso, la aportación de las personas usuarias a la financiación de los servicios sociales mediante el establecimiento de un sistema de precios públicos, sin perjuicio de la aplicación de criterios de progresividad.

2. La administración, para determinar la participación de las personas usuarias en la financiación del sistema, tendrá en cuenta, en los baremos que reglamentariamente se establezcan, la naturaleza del servicio, el coste de referencia y la capacidad económica de

la persona usuaria, especialmente, su nivel de renta y el sector de población a quien se dirija la prestación del servicio.

3. La determinación de las aportaciones se ha de fundamentar en los principios de equidad, solidaridad y redistribución. La Xunta de Galicia debe establecer y regular un sistema de bonificaciones para la participación en las prestaciones garantizadas, a fin de atender a situaciones de insuficiencia de recursos de las personas usuarias. Las bonificaciones se deben establecer en función del nivel de renta personal y de las obligaciones económicas respecto a las personas que la usuaria o usuario tenga a su cargo.

4. Reglamentariamente, se podrán establecer fórmulas alternativas de financiación para aquellas personas que, careciendo de recursos suficientes para el pago ordinario de los precios públicos referidos, dispongan de un patrimonio personal que se pueda afectar al pago de los mismos.

5. En ningún caso se podrá privar a una persona ni excluirla de la prestación de servicios sociales financiados total o parcialmente con fondos públicos por el hecho de no disponer de recursos económicos o resultar éstos insuficientes.

6. La calidad de los servicios y la prioridad en su prestación no podrá depender o quedar condicionada a la realización de aportaciones económicas de las personas usuarias.

Artículo 57.º Participación de las entidades privadas en la financiación de los servicios sociales.

1. Las administraciones públicas facilitarán la participación de entidades privadas que acrediten estar al día de las obligaciones legales que les afecten en la financiación de los servicios sociales.

2. Reglamentariamente, se desarrollarán actuaciones que posibiliten el patrocinio y el ejercicio de la responsabilidad social corporativa de las entidades privadas para el desarrollo de los servicios sociales de Galicia.

TÍTULO VII

De la atribución de competencias

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 58.º Criterios generales.

1. Las competencias en materia de servicios sociales corresponderán a la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia y a las corporaciones locales de Galicia, así como, en su caso, a las demás entidades públicas previstas en el Estatuto de autonomía de Galicia o establecidas en la presente ley.

2. Las competencias que la presente ley atribuye a la Xunta de Galicia podrán ser objeto de delegación y transferencia, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente en la materia.

3. La Xunta de Galicia, conforme a lo dispuesto en la legislación de régimen local, podrá adoptar las medidas necesarias para garantizar las prestaciones esenciales que correspondan a la ciudadanía cuando se produzca el incumplimiento por parte de una corporación local de sus deberes en relación a la presente ley.

CAPÍTULO II

Competencias de las administraciones públicas

Artículo 59.º *Competencias de la Xunta de Galicia.*

Son competencias de la Xunta de Galicia las siguientes:

- a) El establecimiento del marco normativo en materia de servicios sociales.
- b) La planificación y programación general de los servicios sociales en el ámbito territorial de Galicia mediante la elaboración del Plan estratégico de servicios sociales y los planes y programas sectoriales.
- c) El Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales.
- d) La autorización y acreditación de centros, servicios y programas sociales, así como su tipificación y la reglamentación de los requisitos mínimos, tanto generales como específicos, que necesariamente han de cumplir.
- e) La formación e investigación en el campo de los servicios sociales.
- f) El asesoramiento y asistencia técnica a las entidades e instituciones que participen en la prestación de los servicios sociales a fin de que su actuación se adecue a lo dispuesto en la presente ley y a su normativa de desarrollo.
- g) El diseño, creación, gestión y coordinación de un sistema de información estadística de los servicios sociales, así como su mantenimiento y actualización.
- h) La supervisión y evaluación de la calidad en la prestación de los servicios sociales estableciendo mecanismos de control objetivo y continuo de los mismos.
- i) La creación, mantenimiento y gestión de los servicios sociales especializados, así como de los centros y programas de los servicios sociales comunitarios específicos que, por su naturaleza, ámbito supramunicipal u otras circunstancias, debidamente justificadas en el marco del Plan estratégico de servicios sociales, asuma la Xunta de Galicia.
- j) La valoración técnica de las situaciones que determinen el reconocimiento del derecho a los servicios y prestaciones esenciales de carácter material o económico.
- k) La concesión de las prestaciones o ayudas económicas destinadas a personas físicas, sin perjuicio de la colaboración de los entes locales cuando así se establezca en su normativa específica.
- l) La gestión de subvenciones y otras ayudas públicas que conceda a centros y entidades prestadoras de servicios sociales.
- m) El ejercicio de las potestades inspectora y sancionadora.
- n) Cualquier otra que se le atribuya por la normativa vigente, así como aquellas otras que siendo necesarias para el desarrollo y ejecución de la política de servicios sociales no estén expresamente atribuidas a otra Administración pública.

Artículo 60.º *Competencias de los ayuntamientos.*

1. De conformidad con lo previsto en la presente ley y en la legislación de aplicación sobre régimen local, corresponden a los ayuntamientos, en el marco de la planificación y ordenación general del sistema gallego de servicios sociales, las siguientes competencias:

- a) La creación, gestión y mantenimiento de los servicios sociales comunitarios básicos.
- b) La creación, gestión y mantenimiento de los servicios sociales comunitarios específicos, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 59.º i).
- c) La colaboración en el fomento de los servicios sociales prestados por entidades de iniciativa social, así como la promoción de mecanismos de coordinación de las actuaciones realizadas por las mismas, evitando en lo posible la duplicidad e infrutilización de los equipamientos sociales.

- d) La promoción y realización de estudios e investigaciones sobre la problemática de los servicios sociales en el ámbito local y la divulgación de los resultados obtenidos en los mismos.
- e) La detección y análisis de las necesidades y de la problemática social existente en su ámbito territorial.
- f) La elaboración de planes y programas de servicios sociales en su ámbito territorial, de conformidad con lo previsto en el artículo 48º de la presente ley.
- g) La participación, como entidad colaboradora, en la gestión de las prestaciones económicas y, en su caso, en las subvenciones concedidas por la Xunta de Galicia, en los términos legalmente establecidos.
- h) El fomento y promoción de la solidaridad y de la participación de la sociedad civil en la prevención e intervención social en el ámbito local.
- i) La creación, regulación e impulso de mecanismos de participación local en el ámbito de los servicios sociales.
- j) La coordinación de los servicios sociales con los restantes servicios municipales y de las restantes administraciones en el desarrollo de los planes y programas de intervención comunitaria, facilitando la participación de las entidades sociales y la implicación de la ciudadanía en el proceso.
- k) Cuantas otras les estén atribuidas o les sean delegadas, de acuerdo con la legislación vigente.

2. Estas competencias se ejercerán por los ayuntamientos, por sí mismos o asociados, o a través de las fórmulas de colaboración interadministrativa, a fin de alcanzar una mayor eficacia y rentabilidad social de los recursos disponibles.

Artículo 61.º De los servicios sociales mínimos garantizados por los ayuntamientos.

1. De cara a garantizar una oferta pública de servicios sociales a todas las personas, con independencia de su residencia, todos los ayuntamientos de Galicia asegurarán, como mínimo, la prestación de servicios sociales comunitarios básicos de titularidad municipal.
2. Si la prestación de estos servicios mínimos resultara imposible o de muy difícil cumplimiento, se podrá solicitar su dispensa, siguiendo el procedimiento establecido en la Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración local de Galicia.

Artículo 62.º De las actividades municipales complementarias de otras administraciones públicas.

Para la mejor atención de las necesidades sociales de su ámbito territorial, y una vez garantizada la prestación de los servicios sociales comunitarios básicos y demás competencias enumeradas en el artículo 60.º, los ayuntamientos de Galicia podrán crear, gestionar y mantener servicios sociales especializados, en coordinación con la Xunta de Galicia y de acuerdo con el Catálogo de servicios sociales y la planificación correspondiente.

Artículo 63.º Competencias de las diputaciones provinciales.

Las diputaciones provinciales, de conformidad con lo previsto en la normativa de régimen local, proporcionarán asistencia económica, técnica y jurídica a los ayuntamientos en la ejecución de sus competencias en materia de servicios sociales, especialmente en la prestación de servicios sociales comunitarios básicos por aquellos ayuntamientos con menos de veinte mil habitantes.

Artículo 64.º De la colaboración interadministrativa.

1. La Xunta de Galicia promoverá una efectiva coordinación y cooperación con los ayuntamientos a fin de asegurar la calidad y una cobertura equilibrada de los servicios sociales en todo el territorio, especialmente en lo que atañe a la creación y mantenimiento de servicios sociales comunitarios específicos.

2. Además, a los efectos de lo previsto en el apartado anterior, la Xunta de Galicia promoverá fórmulas de cooperación interadministrativa de naturaleza consorcial.

Artículo 65.º *Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social.*

1. Se crea la Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social como órgano de coordinación de las actuaciones de los diferentes departamentos de la Xunta de Galicia que incidan en la mejora del bienestar de la ciudadanía gallega, a los efectos del desarrollo de la presente ley.

2. Serán funciones de la Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social las siguientes:

a) Garantizar el intercambio de información, la coherencia y la complementariedad de las actividades de los departamentos de la Xunta de Galicia en los ámbitos del bienestar y la inclusión social.

b) Informar el Plan estratégico de servicios sociales, así como los planes y programas que desarrollen el mismo.

c) Cualquier otra función que le venga atribuida mediante disposición legal o reglamentaria.

3. En el ejercicio de sus funciones, la Comisión tendrá en cuenta la perspectiva de género.

4. Reglamentariamente, se desarrollarán su composición y régimen de funcionamiento.

TÍTULO VIII

De los mecanismos de control y garantía pública del sistema gallego de servicios sociales

CAPÍTULO I

Régimen de registro, autorización administrativa y acreditación de entidades, centros, servicios o programas

Artículo 66.º *Entidades prestadoras, centros y programas de servicios sociales.*

1. Tendrá la consideración de entidad prestadora de servicios sociales toda persona física o jurídica, legalmente reconocida como tal, que sea titular o gestora de centros sociales y/o desarrolle programas o servicios sociales en las áreas de actuación señaladas en la normativa de aplicación.

2. Son entidades prestadoras:

a) La Administración autonómica.

b) Las entidades locales.

c) Las entidades de iniciativa social.

d) Las entidades de iniciativa mercantil.

3. Tendrán la consideración de centros de servicios sociales todos aquellos equipamientos reglamentariamente tipificados en los que se desarrollen de un modo estable y continuado servicios, programas y actividades de servicios sociales en las distintas áreas sociales.

4. Tendrán la consideración de programas de servicios sociales el conjunto articulado de objetivos, acciones y servicios dotados presupuestariamente y que cuenten con los recursos humanos y materiales adecuados para llevarlos a cabo, y por medio de los cuales se procuren soluciones a las necesidades sociales.

Artículo 67.º *Registro.*

1. Las entidades prestadoras de servicios sociales titulares de centros, así como las que presten servicios, programas o colaboren en la gestión de servicios sociales, habrán de estar inscritas, con carácter previo al inicio de sus actividades, en el Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales, que estará adscrito al departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de inspección de servicios sociales.

2. Reglamentariamente, se desarrollarán las condiciones y procedimientos para la inscripción y cancelación de la inscripción de las entidades y sus centros, servicios y programas. La duración máxima de estos procedimientos será de tres meses. Una vez transcurrido dicho plazo sin que se dicte resolución administrativa, las solicitudes se entenderán desestimadas por silencio administrativo.

Artículo 68.º *Régimen de autorización administrativa en materia de servicios sociales.*

1. Los centros, servicios y programas de titularidad pública y privada que desarrollen sus actividades en Galicia precisarán de la correspondiente autorización del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de autorización de servicios sociales, para su creación o construcción, inicio de actividades, modificación sustancial y cese de actividades, sin perjuicio de otras autorizaciones o licencias exigibles de acuerdo con la legislación vigente.

2. Reglamentariamente, se desarrollarán las condiciones y procedimientos para la obtención, revocación y suspensión de las autorizaciones. Los procedimientos administrativos para la tramitación de las diferentes autorizaciones tendrán una duración máxima de seis meses. Una vez transcurrido dicho plazo sin que se hubiera dictado resolución administrativa, las solicitudes se entenderán desestimadas por silencio administrativo en los procedimientos relativos a la obtención de las diferentes autorizaciones, produciéndose la caducidad en los procedimientos relativos a la suspensión y revocación de las autorizaciones administrativas.

3. Cuando la creación o construcción, la modificación sustancial o el inicio de actividades de un centro, servicio o programa de servicios sociales se realice sin la preceptiva autorización administrativa, de conformidad con lo previsto en la presente ley y en su normativa de desarrollo, el departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de autorización de servicios sociales dispondrá la clausura del centro o la suspensión inmediata de las actividades, previa tramitación del correspondiente procedimiento en los términos que reglamentariamente se establezcan, con audiencia, en todo caso, de la persona interesada.

Artículo 69.º *Régimen de acreditación en materia de servicios sociales.*

1. Los centros, servicios o programas autorizados podrán ser acreditados por el departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de autorización de servicios sociales, con los efectos que reglamentariamente se determinen, cuando se constate el cumplimiento de los criterios específicos y estándares de calidad que a tal efecto se establezcan para los diferentes tipos de prestación y personas destinatarias.

2. Reglamentariamente, se desarrollará el procedimiento para la concesión, renovación, revocación o suspensión de la acreditación. Estos procedimientos tendrán una duración máxima de seis meses. Una vez transcurrido dicho plazo sin que se hubiera dictado resolución administrativa, las solicitudes se entenderán desestimadas por silencio administrativo en los procedimientos relativos a la concesión y renovación de la acreditación, produciéndose la caducidad en los procedimientos relativos a su revocación y suspensión.

3. La acreditación se podrá tener en cuenta en los contratos que se liciten por las administraciones públicas en materia de servicios sociales, así como para la obtención de subvenciones o percepción de cualquier otro tipo de ayuda pública.

Artículo 70.º Incumplimientos.

El incumplimiento del régimen de registro de entidades y del régimen de autorización administrativa de entidades, centros, servicios o programas condicionará el otorgamiento o el pago de subvenciones, así como la obtención de cualquier tipo de financiación por parte de la Xunta de Galicia en relación a la entidad, centro, servicio o programa de que se trate.

CAPÍTULO II**De la inspección****Artículo 71.º Función inspectora.**

1. La Administración autonómica ejercerá sus facultades inspectoras sobre las entidades, centros, servicios y programas, tanto públicos como privados, a través del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de inspección de servicios sociales, a fin de verificar el estricto cumplimiento de la normativa de aplicación en esta materia, de forma que se garanticen los derechos de las personas usuarias y se procure la mejora continua de la calidad en los servicios sociales que se presten a los ciudadanos en el territorio de Galicia.

2. A los efectos de un eficaz desarrollo de la función inspectora, cuando se detecte la posible existencia de una infracción en materia sanitaria, laboral, industrial o de otra naturaleza, el departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de inspección de servicios sociales dará el oportuno traslado a la autoridad competente, pudiendo solicitar, cuando sea necesario, la debida colaboración de otras unidades de inspección de otros órganos, administraciones e instituciones públicas de conformidad con la normativa vigente.

3. El ejercicio de la función inspectora en materia de servicios sociales se realizará sin perjuicio de la labor inspectora que en virtud de la normativa sectorial corresponda a otras autoridades de la Administración general del Estado, autonómica o local.

Artículo 72.º Personal inspector.

1. La inspección de servicios sociales habrá de ser ejercida por personal funcionario nombrado al efecto y con la calificación necesaria para el desarrollo del puesto.

2. El personal inspector de servicios sociales ostenta en el ejercicio de sus funciones la condición de autoridad pública y actuará con plena independencia, objetividad e imparcialidad. Habrá de estar provisto del correspondiente documento acreditativo.

3. El personal inspector habrá de guardar sigilo profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de su cargo, función y actuaciones. Igualmente, habrá de respetar la confidencialidad de los datos personales que afecten a la intimidad de las personas usuarias, así como de las personas directamente relacionadas con el servicio.

Artículo 73.º Funciones de la inspección.

Son funciones de la inspección de servicios sociales las siguientes:

a) Verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigibles para la obtención de las preceptivas autorizaciones administrativas y para la acreditación de las entidades, centros, servicios y programas sociales.

b) Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.

c) Controlar el cumplimiento de la normativa vigente y el nivel de calidad de los servicios sociales que se presten en el territorio de Galicia, pudiendo formular propuestas de mejora en la calidad de los servicios sociales.

d) Asesorar, en el ejercicio de las actuaciones de inspección, a las entidades prestadoras de servicios sociales titulares o gestoras de centros, programas o servicios y a las personas usuarias o sus representantes legales sobre sus respectivos derechos y deberes y sobre la forma de cumplir las disposiciones vigentes sobre la materia.

e) Informar sobre el destino y adecuada utilización de las subvenciones y ayudas públicas percibidas por personas físicas o jurídicas en materia de servicios sociales, así como sobre cualquier otra ayuda económica articulada a través de convenios, contratos u otras figuras establecidas en la normativa vigente.

f) Recibir e investigar quejas y reclamaciones.

g) Emitir informes, proponer la iniciación de expedientes sancionadores, proponer la adopción de medidas cautelares, proponer la clausura de centros, la suspensión de sus actividades y la revocación y suspensión de las autorizaciones y acreditaciones concedidas.

h) Todas aquellas funciones que le encomiende la presente ley o su normativa de desarrollo.

Artículo 74.º *Obligaciones de las entidades.*

Las entidades prestadoras de servicios sociales titulares o gestoras de centros o que desarrollen servicios o programas sociales habrán de aportar, a requerimiento de la inspección, toda la documentación relativa a cualquier aspecto de su actividad, estando obligadas a permitir el acceso a las instalaciones, a facilitar la información, documentos, libros, soportes informáticos y demás datos que les sean requeridos, así como a prestar toda la colaboración que resulte necesaria a los efectos de facilitar al personal inspector su labor de comprobación del cumplimiento de la normativa vigente.

Artículo 75.º *Desarrollo de la función inspectora.*

1. El personal inspector podrá, en ejercicio de sus funciones:

a) Acceder libremente, sin previa notificación y en cualquier momento, a todos los centros de servicios sociales, sede de las entidades o instalaciones de referencia del servicio o programa.

b) Efectuar toda clase de actividades y de comprobaciones materiales, de documentales y de análisis de la calidad, así como realizar todas las investigaciones que estime adecuadas en el cumplimiento de sus funciones.

c) Elaborar informes en las materias objeto de la inspección de servicios sociales.

d) El personal inspector podrá, sin necesidad de visita, requerir de las entidades titulares o gestoras de centros o que desarrollen programas o servicios sociales la aportación de los datos necesarios, así como solicitarles la documentación precisa y, en su caso, los informes oportunos.

e) Emplazar, en las oficinas de la administración, a las personas responsables de las entidades, centros, servicios, programas o actividades que considere oportunas a los efectos de la investigación, haciendo constar el lugar, fecha, hora y motivo de la citación, expresando, a su vez, los efectos de no atender a la misma.

f) Entrevistar con carácter privado a las personas usuarias, familiares y personal trabajador de los centros, servicios o programas sociales.

g) Solicitar la emisión de informes o dictámenes y el auxilio de otros órganos o autoridades.

h) Realizar todas aquellas funciones que le sean atribuidas por la normativa vigente en la materia.

2. Efectuadas las comprobaciones oportunas se extenderá la correspondiente acta de inspección. Los hechos recogidos en las correspondientes actas de inspección disfrutarán de valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados.

3. Cuando en el decurso de la actuación inspectora se aprecie, razonablemente, la existencia de una situación de riesgo inminente o perjuicio grave para las personas

usuarias, se podrá proponer al órgano competente la adopción de las medidas cautelares oportunas durante el tiempo que persista el riesgo que las justificó, de conformidad con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Con carácter previo a su adopción, se dará audiencia a la entidad responsable, salvo que la situación de urgencia o de riesgo haga necesaria su ejecución inmediata.

TÍTULO IX

De las infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 76.º *Régimen de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones en materia de servicios sociales serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, que serán impuestas por los órganos competentes de la Administración autonómica, previa instrucción del oportuno expediente y sin perjuicio de las responsabilidades penales, laborales o de otro orden que pudieran concurrir.

2. Sin perjuicio del régimen de infracciones y sanciones previsto en el presente título, resultará de aplicación la regulación contenida en el título III de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, con las especialidades previstas en la presente ley.

Artículo 77.º *Sujetos responsables y concurrencia con otras responsabilidades.*

1. Son responsables de las infracciones las personas físicas o jurídicas titulares o gestoras de los centros, servicios o programas sociales que incurran en las acciones u omisiones tipificadas en el presente título.

2. En caso de que los hechos imputados pudieran ser constitutivos de ilícito penal, se pondrán en conocimiento del ministerio fiscal o del órgano judicial competente, suspendiéndose por el instructor la tramitación del procedimiento sancionador hasta que adquiera firmeza la resolución que ponga fin al procedimiento judicial. La comunicación al órgano judicial o al ministerio fiscal o el inicio de actuaciones por parte de éstos no afecta al cumplimiento inmediato de las medidas cautelares adoptadas en los casos de riesgo grave para la seguridad o salud de las personas usuarias.

Artículo 78.º *Prescripción de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones cometidas prescribirán transcurridos uno, tres o cuatro años desde la fecha de su comisión, según se calificaran como leves, graves o muy graves. En el supuesto de que la infracción tenga carácter continuado en el tiempo, el referido plazo de prescripción comenzará a contar desde la fecha en la que tuviera lugar la completa finalización de la actividad infractora.

2. Las sanciones prescribirán transcurridos uno, cuatro y cinco años desde su imposición firme en la vía administrativa según se califiquen como leves, graves o muy graves.

CAPÍTULO II

De las infracciones

Artículo 79.º *De las infracciones administrativas en materia de servicios sociales.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones y omisiones de los sujetos responsables tipificadas y sancionadas en la presente ley.

2. Las infracciones en materia de servicios sociales se clasifican en leves, graves y muy graves, de conformidad con lo establecido en el presente título.

3. Se entiende por reincidencia, a los efectos de la presente ley, la comisión de una infracción una vez que el sujeto hubiera sido sancionado, mediante resolución administrativa firme, por esa misma infracción o por otra de gravedad igual o mayor o por dos o más infracciones de gravedad inferior, durante los dos últimos años.

Artículo 80.º *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

- a) Las irregularidades de carácter formal en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- b) Las deficiencias estructurales o de acabado en los locales e instalaciones, en el mobiliario o los enseres, así como en su funcionamiento, sin que de ello se derive un riesgo para las personas usuarias.
- c) La falta de limpieza que no comporte riesgo para las personas usuarias.
- d) La no comunicación previa de cualquiera de las obras, reformas o mejoras realizadas en los centros.
- e) No cumplir la normativa vigente y las obligaciones establecidas respecto al debido seguimiento y evaluación periódica de las personas usuarias de centros, programas y servicios, siempre que no comporte un perjuicio grave para la persona usuaria.

Artículo 81.º *Infracciones graves.*

Son infracciones graves:

- a) El inicio, modificación sustancial o cese de actividades de un centro, servicio o programa careciendo de la autorización administrativa correspondiente.
- b) El incumplimiento de las obligaciones relativas a la seguridad de las instalaciones del centro.
- c) No prestar el tratamiento técnico propio de la finalidad específica del centro, servicio o programa, según las normas sobre autorización y acreditación.
- d) La falta de limpieza o de higiene que comporte riesgo para las personas usuarias.
- e) El incumplimiento del deber de sigilo y confidencialidad en relación a la información obtenida en el ejercicio de sus funciones.
- f) Desatender a las necesidades básicas de atención o de evaluación y seguimiento de las personas usuarias, de acuerdo con los requerimientos de su plan individual de atención.
- g) No contar con el personal suficiente y/o con la titulación exigida, de acuerdo con el tipo de actividad y número de personas atendidas en el centro, servicio o programa.
- h) No comunicar a la autoridad judicial o administrativa competente, cuando sea exigible, el ingreso o salida de los centros de servicios sociales de las personas usuarias, o no dar inmediata cuenta, en caso de incapacidad sobrevenida de algún residente, a la autoridad judicial por parte de la dirección del centro.
- i) La realización de actividades lucrativas, o encubrir el ánimo de lucro, en centros o servicios definidos como sin ánimo de lucro o que se presentan como tales ante la administración y la sociedad.
- j) Las irregularidades en la administración, custodia y manejo de fondos y bienes de las personas usuarias de los centros de servicios sociales por parte de las personas responsables de su dirección, administración y demás personal del centro o servicio.
- k) La obstrucción a la labor inspectora. Se consideran obstrucción a la labor inspectora las acciones y omisiones que impidan, obstaculicen, dificulten o retrasen la labor inspectora, así como las omisiones o retrasos injustificados del cumplimiento de las obligaciones de información, comunicación o comparecencia y el suministro de informaciones falsas, y también la desatención injustificada de los requerimientos exigidos por la inspección.

l) Incumplir o falsear sus obligaciones formales y la alteración no autorizada del régimen de precios de los servicios prestados.

m) Superar el límite de ocupación, con respecto a las plazas autorizadas, de personas usuarias o camas por habitación e instalar camas o similares en espacios inadecuados y no autorizados previamente como dormitorios.

n) La realización de publicidad engañosa en relación a la denominación de la entidad, centro o programa o en relación a los servicios prestados o actividades realizadas.

ñ) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

Artículo 82.º *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves:

a) Proporcionar a las personas usuarias tratos degradantes, discriminatorios o incompatibles con su dignidad, así como la realización de actuaciones que supongan violación, restricción o impedimento injustificado de sus derechos fundamentales y libertades públicas.

b) Prestar servicios sociales de forma clandestina, es decir, tratando de ocultar o enmascarar la verdadera naturaleza de las actividades que se desarrollan, al objeto de eludir la aplicación de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

c) Obstruir la labor inspectora de servicios sociales, mostrando resistencia reiterada, coacción, amenazas, violencia o cualquier otra forma de presión ejercida sobre el personal inspector, las personas usuarias o el personal trabajador.

d) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

e) Las infracciones tipificadas como graves en el artículo anterior cuando su comisión provoque daños o perjuicios de difícil o imposible reparación para las personas usuarias de servicios sociales, o cause un importante deterioro o perjuicio social.

CAPÍTULO III

De las sanciones

Artículo 83.º *Sanciones.*

1. Las infracciones en materia de servicios sociales se sancionarán de la forma siguiente:

a) Infracciones leves:

Multa de hasta 3.000 euros, en los siguientes grados:

Mínimo: hasta 1.000 euros.

Medio: de 1.001 euros a 2.000 euros.

Máximo: de 2.001 euros a 3.000 euros.

b) Infracciones graves:

Multa de 3.001 euros hasta 15.000 euros, en los siguientes grados:

Mínimo: de 3.001 euros a 7.000 euros.

Medio: de 7.001 euros a 11.000 euros.

Máximo: de 11.001 euros a 15.000 euros.

c) Infracciones muy graves:

Multa de 15.001 euros hasta 60.000 euros, en los siguientes grados:

Mínimo: de 15.001 euros a 30.000 euros.

Medio: de 30.001 euros a 45.000 euros.

Máximo: de 45.001 euros a 60.000 euros.

2. En cualquier caso, las sanciones graves y muy graves podrán llevar como accesorias las siguientes:

- a) Prohibición de acceder a la financiación pública de la Xunta de Galicia durante un periodo de entre uno y cinco años, en relación al centro, servicio o programa sancionado.
- b) Inhabilitación para el desarrollo de funciones o actividades similares hasta un plazo máximo de cinco años.
- c) La suspensión de la actividad o el cierre temporal, total o parcial, por un periodo máximo de cinco años.
- d) El cese definitivo del servicio o programa o el cierre definitivo del centro, ya sea total o parcial.

3. Cuando el beneficio económico que resulte de la comisión de una infracción tipificada en la presente ley sea superior a la sanción pecuniaria que corresponda, ésta se podrá incrementar en la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

4. En caso de que la infracción cometida se derive del incumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, la resolución sancionatoria podrá incluir un pronunciamiento sobre la procedencia de indemnizar a las personas usuarias por una cuantía equivalente al importe de las cantidades percibidas indebidamente.

Artículo 84.º *Graduación de las sanciones.*

Para la graduación de las sanciones en materia de servicios sociales se atenderá a las circunstancias siguientes:

- a) La gravedad del riesgo o peligro generado para las personas usuarias de los servicios sociales.
- b) Los perjuicios físicos, morales y materiales ocasionados, así como su permanencia o transitoriedad.
- c) El número de personas usuarias afectadas por la infracción.
- d) La trascendencia social de los hechos.
- e) El grado de culpabilidad o intencionalidad de la persona responsable.
- f) La existencia de fraude o connivencia para la comisión de la infracción.
- g) El beneficio económico obtenido o la cifra de negocios de la empresa titular del establecimiento o centro infractor.
- h) El incumplimiento de advertencias previas formuladas por las autoridades competentes.
- i) La reincidencia.
- j) La acreditación de la enmienda de los hechos que motivaron la iniciación del procedimiento sancionador con carácter previo a que se dicte la oportuna resolución.

Artículo 85.º *Destino del importe de las sanciones.*

1. La persona sancionada, a criterio del órgano sancionador, podrá destinar el importe de las sanciones de carácter económico directamente a la mejora de los servicios que presta. En este caso, habrá de acreditar que enmendó todas las infracciones objeto de sanción antes de que se dicte la resolución sancionadora.

2. La Xunta de Galicia habrá de destinar los ingresos derivados de la imposición de sanciones establecidas en la presente ley a la mejora de la calidad y a la cobertura de los servicios sociales.

CAPÍTULO IV

Del procedimiento sancionador

Artículo 86.º *Del procedimiento sancionador.*

El procedimiento sancionador de las infracciones tipificadas en la presente ley se ajustará a lo previsto en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen

jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y a lo establecido en el Real decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprobó el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Artículo 87.º *Medidas provisionales.*

1. El órgano competente para iniciar o resolver el procedimiento podrá adoptar las medidas provisionales necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final que pueda recaer, de conformidad con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

2. Las medidas provisionales podrán consistir en:

- a) El cierre o suspensión temporal, total o parcial, del centro y de las actividades del centro, servicio o programa.
- b) La prohibición de aceptación de nuevas personas usuarias.
- c) La suspensión del procedimiento de pago de las subvenciones y ayudas concedidas.
- d) La suspensión de la acreditación.
- e) Cualquier otra que se considere idónea y proporcionada a la naturaleza y gravedad de la presunta infracción.

Artículo 88.º *Resolución e imposición de sanciones.*

1. La resolución que ponga fin al procedimiento sancionador será motivada y resolverá todas las cuestiones pertinentes suscitadas en el expediente.

2. Los órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente ley serán:

- a) La persona titular de la delegación provincial del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de servicios sociales, en caso de sanciones por comisión de infracciones leves.
- b) La persona titular del centro directivo de la Administración autonómica competente en materia de inspección de centros, servicios y programas, en caso de sanciones por comisión de infracciones graves.
- c) La persona titular del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de servicios sociales, en caso de sanciones por comisión de infracciones muy graves.
- d) En caso de que en un mismo supuesto concurren sanciones de diferente naturaleza, la imposición de todas ellas corresponderá a la autoridad que imponga las de mayor gravedad.

3. No obstante lo establecido en el apartado 2 del presente artículo, cuando las sanciones lleven aparejado el cierre, temporal o definitivo, del establecimiento, así como la inhabilitación para el desarrollo de funciones o actividades similares, el órgano competente para su imposición será el Consejo de la Xunta de Galicia.

TÍTULO X

Régimen sancionador de las personas usuarias de los servicios sociales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 89.º *Régimen de infracciones y sanciones de las personas usuarias de servicios sociales.*

1. Las conductas de las personas usuarias de centros, programas o servicios sociales públicos, cuando se puedan calificar como constitutivas de las infracciones tipificadas en el presente título, podrán ser objeto de las sanciones establecidas en el mismo.

2. Sin perjuicio del régimen de infracciones y sanciones previsto en el presente título, resultará de aplicación la regulación contenida en el título III de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, con las especialidades previstas en la presente ley.

Artículo 90.º *Sujetos responsables y concurrencia de responsabilidades.*

Podrán ser responsables de estas infracciones las personas físicas usuarias de centros, programas o servicios sociales de carácter público cuando incurran en las acciones u omisiones tipificadas en el presente título, sin perjuicio de las responsabilidades de otro tipo que pudieran concurrir.

Artículo 91.º *Prescripción de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones cometidas prescribirán transcurridos uno, tres o cuatro años desde la fecha de su comisión, según se calificaran como leves, graves o muy graves. En el supuesto de que la infracción tenga carácter continuado en el tiempo, el referido plazo de prescripción comenzará a contar desde la fecha en la que tuviera lugar la completa finalización de la actividad infractora.

2. Las sanciones prescribirán transcurridos uno, cuatro y cinco años desde su imposición firme en la vía administrativa, según se califiquen como leves, graves o muy graves.

CAPÍTULO II

De las infracciones del régimen sancionador de las personas usuarias de los servicios sociales

Artículo 92.º *De las infracciones de las personas usuarias de los servicios sociales.*

1. Constituyen infracciones del régimen sancionador de las personas usuarias de los servicios sociales las acciones y omisiones de los sujetos responsables tipificadas y sancionadas en el presente título.

2. Las infracciones en materia de servicios sociales previstas en el presente título se clasifican en leves, graves y muy graves.

3. Se entiende por reincidencia, a los efectos de la presente ley, la comisión de una infracción una vez el sujeto hubiera sido sancionado, mediante resolución administrativa firme, por esa misma infracción o por otra de gravedad igual o mayor o por dos o más infracciones de gravedad inferior, durante los dos últimos años.

Artículo 93. *Infracciones leves.*

Se considerarán infracciones leves cualquier incumplimiento del reglamento de régimen interior o de las normas de funcionamiento que, por la naturaleza o gravedad, no se tipifiquen como graves o muy graves.

Artículo 94.º *Infracciones graves.*

Tendrán la consideración de infracciones graves:

a) No facilitar a la entidad u órgano de la administración los datos que se le requieran o falsear datos o no comunicar la alteración de las circunstancias o requisitos que determinen el otorgamiento o la continuidad de la prestación.

b) El incumplimiento del reglamento de régimen interior o de las normas de funcionamiento cuando ocasionen perjuicios notorios en la prestación del servicio o produzcan daños o perjuicios graves a otras personas usuarias o al personal trabajador.

c) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

Artículo 95.º *Infracciones muy graves.*

Tendrán la consideración de infracciones muy graves:

- a) Provocar desórdenes y alteraciones muy graves en el servicio que hagan imposible la continuidad de la prestación.
- b) La agresión física, acoso o maltrato hacia el personal del centro, programa o servicio, al resto de personas usuarias o las personas visitantes.
- c) Ocasionar daños o sustraer bienes del centro, de otras personas usuarias, del personal trabajador o, en su caso, de las personas visitantes.
- d) La falta injustificada de pago.
- e) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

CAPÍTULO III

De las sanciones aplicables a las personas usuarias de los servicios sociales

Artículo 96.º *Sanciones.*

Las infracciones se sancionarán de la forma siguiente:

- a) Infracciones leves:

Apercibimiento público.

Suspensión de los derechos de participación de las personas usuarias o restricción en la participación en algunas actividades, por un periodo no superior a quince días.

- b) Infracciones graves:

Suspensión de los derechos de participación de las personas usuarias o restricción en la participación en algunas de las actividades, por un periodo no superior a seis meses.

Suspensión temporal de la prestación del servicio, por un periodo no superior a tres meses.

- c) Infracciones muy graves:

Suspensión temporal de la prestación del servicio, por un periodo no superior a seis meses.

Inhabilitación para el acceso y/o percepción de ayudas o subvenciones públicas, por un periodo no superior a seis meses.

Traslado temporal o definitivo a otro centro o servicio.

Revocación de la adjudicación de la plaza pública, temporal o definitivamente.

Revocación de la adjudicación de la plaza pública con inhabilitación para el acceso a cualquier otro centro de la red asistencial de la Xunta de Galicia.

CAPÍTULO IV

Procedimiento sancionador

Artículo 97.º *Del procedimiento sancionador.*

1. En caso de infracciones leves y graves la iniciación del expediente corresponderá a la persona titular de la dirección del centro o, en su caso, a la persona titular de la jefatura de servicio de la delegación provincial del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de servicios sociales. La instrucción se realizará por personal funcionario de la delegación provincial designado al efecto, siendo competente para la resolución del expediente la delegada o delegado provincial.

2. En casos de infracciones muy graves la iniciación del expediente corresponderá a la persona titular de la jefatura de servicio competente por razón de la materia de los

servicios centrales de la Administración autonómica. La instrucción corresponderá al personal funcionario designado al efecto. A la vista del expediente remitido y previa audiencia de la persona presuntamente infractora, se emitirá una propuesta de resolución que será notificada a la persona interesada. La resolución del procedimiento corresponderá a la persona titular del centro directivo de la Administración autonómica competente en materia de inspección de servicios sociales.

Contra dicha resolución, que no pone fin a la vía administrativa, se podrán interponer los recursos administrativos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

3. En lo no previsto en la presente norma se atenderá a la regulación del procedimiento sancionador del título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y a lo establecido en el Real decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprobó el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Disposición adicional primera. *Habilitación para la dotación de medios materiales.*

Se faculta al Consejo de la Xunta de Galicia para que, dentro del ejercicio presupuestario en el que entre en vigor la presente ley, y previo informe de la Consejería de Economía y Hacienda, habilite los créditos necesarios para la dotación de los medios materiales precisos a la Agencia Gallega de Servicios Sociales para su puesta en funcionamiento y el cumplimiento de sus funciones.

Disposición adicional segunda. *El Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar.*

1. En cumplimiento de lo previsto en el artículo 64º de la presente ley, el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar promoverá la coordinación y cooperación efectiva con los ayuntamientos gallegos a fin de asegurar una cobertura equilibrada de los servicios sociales en todo el territorio de Galicia.

2. El Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar se regirá por los estatutos que figuran como anexo al convenio de colaboración entre la Xunta de Galicia, a través de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar, y los ayuntamientos de Portas, Taboadela, Vilamarín, Boimorto, Carnota, As Neves, Outes, Xove, Cerdedo, Allariz, A Illa de Arousa, Laza, Ribadeo y Carballeda de Avia, y que fueron objeto de publicación en el Diario Oficial de Galicia de 7 de julio de 2006, mediante Resolución de 4 de julio de 2006 de la Secretaría General y de Relaciones Institucionales, sin perjuicio de su posible modificación y adaptación a la presente ley con arreglo al procedimiento establecido en los mismos, que atenderá a criterios de calidad en las prestaciones y el empleo.

Disposición adicional tercera. *Marco temporal de cumplimiento de objetivos y obligaciones.*

Los objetivos y/u obligaciones establecidos en la presente ley se llevarán a efecto en el plazo máximo de seis años desde su entrada en vigor. La ley de presupuestos generales de cada ejercicio determinará las cuantías destinadas por la Xunta de Galicia para la financiación de los servicios, programas y prestaciones previstos en la presente ley y en el Plan estratégico de servicios sociales, sin perjuicio de los fondos destinados por otras administraciones públicas a la financiación de los servicios sociales de su competencia.

Disposición adicional cuarta. *Órganos consultivos y de participación.*

1. La Xunta de Galicia promoverá la constitución del Consejo Gallego de Bienestar Social, que vendrá a sustituir al Consejo Gallego de Servicios Sociales, en un plazo no superior a nueve meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

2. Igualmente, y en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, la Xunta de Galicia deberá proceder a la constitución de la Mesa Gallega de Servicios Sociales.

Disposición adicional quinta. *Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social.*

La Xunta de Galicia procederá, en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, a la constitución de la Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social, que asumirá, además de las funciones previstas en el artículo 65.º de la presente ley, las funciones establecidas en el artículo 54 de la Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la integración social.

Disposición adicional sexta. *Sentido del silencio administrativo en el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia.*

En los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia, una vez transcurridos seis meses desde la entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación sin que recaiga resolución expresa, dicha solicitud se entenderá desestimada.

Disposición adicional séptima. *Referencias normativas a los servicios sociales de atención primaria.*

Las referencias previstas en la normativa vigente a los servicios sociales de atención primaria se entenderán efectuadas, de conformidad con las previsiones contenidas en la presente ley, a los servicios sociales comunitarios.

Disposición adicional octava. *Modificación de la Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la inserción social.*

1. Se modifica la rúbrica del capítulo II del título III de la Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la inserción social, que queda redactado de la siguiente manera:

«CAPÍTULO II

Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social»

2. Se modifica el primer párrafo del artículo 54 de la Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la inserción social, que queda redactado de la siguiente manera:

«Son funciones básicas de la Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social:»

Disposición transitoria primera. *Procedimientos en tramitación y aplicación de la legislación más favorable.*

Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley se seguirán tramitando hasta su resolución final conforme a la normativa de aplicación en el momento de su iniciación, sin perjuicio de que en los procedimientos sancionadores se pueda aplicar la retroactividad de la presente ley en cuanto sea más favorable para el presunto infractor.

Disposición transitoria segunda. *Medidas de adaptación reglamentaria.*

En tanto no se lleve a cabo el desarrollo reglamentario previsto en los artículos 67.º, 68.º y 69.º de la presente ley, resultará de aplicación, en todo lo que no se oponga a lo previsto en la misma, lo dispuesto en el Decreto 291/1995, de 3 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 4/1993, de 14 de abril, de servicios sociales, en lo relativo al Registro de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales, en la Orden de 5 de febrero de 1996 por la que se desarrolla el citado decreto y en el Decreto 143/2007, de 12 de julio, que regula el régimen de autorización y acreditación de los programas y centros de servicios sociales.

Disposición transitoria tercera. *Comisión Interdepartamental de Lucha contra la Pobreza.*

En tanto no se proceda a la constitución de la Comisión Interdepartamental de Servicios Sociales e Inclusión Social en los términos previstos en el artículo 65º y en la disposición adicional quinta de la presente ley, continuarán en vigor las normas reguladoras de la Comisión Interdepartamental de Lucha contra la Pobreza.

Disposición derogatoria única. *Expresa y genérica.*

Quedan derogadas las siguientes disposiciones:

- a) La Ley 4/1993, de 14 de abril, de servicios sociales.
- b) Los artículos 53, 55 y 56 de la Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la inserción social.
- c) Todas las normas de igual o inferior rango que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente ley.

Disposición final primera. *Revisión de la Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la inserción social.*

En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, y considerando los principios informadores de la misma, la Xunta de Galicia procederá a la revisión de la regulación legal de la renta de integración social de Galicia establecida en la Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la inserción social, elaborando un nuevo proyecto de ley para su remisión al Parlamento de Galicia.

Disposición final segunda. *Aprobación del Catálogo de servicios sociales.*

En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, el Consejo de la Xunta de Galicia, a propuesta del departamento con competencias de servicios sociales, deberá proceder a la aprobación del Catálogo de servicios sociales.

Disposición final tercera. *Habilitación normativa.*

Se faculta a la Xunta de Galicia para dictar cuantas disposiciones reglamentarias sean necesarias para el adecuado desarrollo de la presente ley.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Diario Oficial de Galicia».

Santiago de Compostela, 3 de diciembre de 2008.–El Presidente, Emilio Pérez Touriño.

(Publicada en el «Diario Oficial de Galicia» número 245, de 18 de diciembre de 2008)