

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA

**5017** Ley 14/2015, de 9 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura.

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

Sea notorio a todos los ciudadanos que la Asamblea de Extremadura ha aprobado y yo, en nombre del Rey, de conformidad con lo establecido en el artículo 40.1 del Estatuto de Autonomía, vengo a promulgar la siguiente ley.

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto de la ley.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Artículo 3. Sistema de Servicios Sociales de Extremadura.

Artículo 4. Finalidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura.

Artículo 5. Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.

TÍTULO II. Derechos y deberes.

Artículo 6. Titulares de Derecho.

Artículo 7. Derechos.

Artículo 8. Deberes.

TÍTULO III. Planificación y organización del Sistema Público de Servicios Sociales

CAPÍTULO I. Disposiciones generales.

Artículo 9. Estructura del Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 10. Continuidad en los niveles de atención del Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 11. Urgencia social.

CAPÍTULO II. La planificación en Servicios Sociales.

Artículo 12. Disposiciones generales.

Artículo 13. Plan Estratégico de Servicios Sociales.

Artículo 14. Planes Sectoriales y/o territoriales de Servicios Sociales.

CAPÍTULO III. Organización funcional del Sistema Público de Servicios Sociales.

Sección 1.<sup>a</sup> Servicios sociales de atención social básica.

Artículo 15. Servicios Sociales de Atención Social básica.

Artículo 16. Funciones de los Servicios Sociales de Atención Social básica.

Artículo 17. Centro de Servicios Sociales de Atención Social básica.

Artículo 18. Plan de Atención Social.

Sección 2.<sup>a</sup> Servicios sociales de atención especializada.

Artículo 19. Servicios Sociales de Atención Especializada.

Artículo 20. Funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada.

Artículo 21. Red de Servicios Sociales de Atención Especializada.

Artículo 22. Programa de Atención Especializada.

## CAPÍTULO IV. Organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales.

- Artículo 23. Organización Territorial.
- Artículo 24. Áreas de Servicios Sociales.
- Artículo 25. Zonas Básicas de Servicios Sociales.
- Artículo 26. Unidades Básicas de Servicios Sociales.
- Artículo 27. Mapa de Servicios Sociales de Extremadura.

## CAPÍTULO V. Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.

- Artículo 28. Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Artículo 29. Contenido del Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Artículo 30. Prestaciones Garantizadas en los Servicios Sociales de Atención Social básica.
- Artículo 31. Prestaciones Garantizadas en los Servicios Sociales de Atención Especializada.

## TÍTULO IV. Régimen competencial del Sistema Público de Servicios Sociales.

### CAPÍTULO I. Competencias de las Administraciones Públicas.

- Artículo 32. Responsabilidades Públicas.
- Artículo 33. Competencias del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura.
- Artículo 34. Competencias de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- Artículo 35. Competencias de las Entidades Locales.
- Artículo 36. Delegación de competencias.

### CAPÍTULO II. Relaciones interadministrativa y Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales.

- Artículo 37. Disposición General.
- Artículo 38. Coordinación Interadministrativa.
- Artículo 39. Coordinación sociosanitaria.
- Artículo 40. Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales.
- Artículo 41. Historia Social Única.

### TÍTULO V. De la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales.

- Artículo 42. Principios de Financiación.
- Artículo 43. Fuentes de Financiación.
- Artículo 44. Cooperación financiera.
- Artículo 45. Participación económica de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales.

### TÍTULO VI. De la Calidad del Sistema de Servicios Sociales.

#### CAPÍTULO I. Disposiciones Generales.

- Artículo 46. La calidad en los servicios sociales.
- Artículo 47. Criterios y objetivos de calidad.

#### CAPÍTULO II. Formación, investigación e innovación en servicios sociales

- Artículo 48. Instituto Regional de Investigación en Servicios Sociales.
- Artículo 49. Investigación e innovación en servicios sociales.
- Artículo 50. De la formación en los servicios sociales.

#### CAPÍTULO III. Autorización, acreditación e inspección de servicios sociales.

- Artículo 51. Competencias.
- Artículo 52. Régimen de autorización administrativa.

Artículo 53. La acreditación de servicios sociales.

Artículo 54. Inspección de servicios sociales.

Artículo 55. Funciones de la Inspección.

Artículo 56. Personal de inspección.

Artículo 57. Acta de inspección.

#### CAPÍTULO IV. De la participación en servicios sociales y Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura.

Artículo 58. Garantía y alcance de la participación.

Artículo 59. Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura.

Artículo 60. Composición del Consejo Asesor.

Artículo 61. Funciones del Consejo Asesor.

#### TÍTULO VII. Régimen Sancionador.

##### CAPÍTULO I. De las infracciones.

Artículo 62. Infracciones en materia de servicios sociales.

Artículo 63. Sujetos responsables.

Artículo 64. Concurrencia de actuaciones con el orden jurisdiccional penal.

Artículo 65. Infracciones leves.

Artículo 66. Infracciones graves.

Artículo 67. Infracciones muy graves.

Artículo 68. Prescripción de las infracciones.

##### CAPÍTULO II. De las sanciones.

Artículo 69. Sanciones.

Artículo 70. Sanciones complementarias.

Artículo 71. Graduación de las sanciones.

Artículo 72. Prescripción de las sanciones.

Artículo 73. Destino del importe de las sanciones.

##### CAPÍTULO III. Procedimiento sancionador

Artículo 74. Procedimiento sancionador.

Artículo 75. Órganos competentes.

Artículo 76. Medidas cautelares.

Disposición adicional primera. Reserva de denominación.

Disposición adicional segunda. Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Disposición adicional tercera. Datos de carácter personal.

Disposición adicional cuarta. Del silencio administrativo en materia de servicios sociales.

Disposición adicional quinta. Financiación.

Disposición adicional sexta. El sistema de relaciones de la Junta de Extremadura y las Entidades Colaboradoras.

Disposición transitoria primera. Régimen de autorizaciones y acreditaciones.

Disposición transitoria segunda. Organización territorial del sistema público de servicios sociales.

Disposición transitoria tercera. Disposiciones vigentes con carácter transitorio.

Disposición transitoria cuarta. Órganos sectoriales de participación.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposición final primera. Calendario de desarrollo básico de la presente ley.

Disposición final segunda. Habilitación normativa.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

## I

En el ejercicio de las competencias atribuidas en materia de asistencia y bienestar social recogidas en el Estatuto de Autonomía de 1983, en su artículo 7.1.20, la Comunidad Autónoma de Extremadura aprobó la Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura.

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

En los últimos años la sociedad extremeña ha venido experimentando una serie de cambios sociales que han impulsado a su vez la introducción de nuevos modelos de atención en los servicios sociales. A los cambios demográficos como el crecimiento poblacional, el aumento de la inmigración y el envejecimiento, se añaden otros como la incorporación de la mujer al mercado laboral, los nuevos modelos familiares, el incremento de situaciones de violencia doméstica y de género, el aumento de las situaciones de dependencia y la modificación del contexto socio-familiar desde el que se prestaba atención a dichas situaciones, que han impactado de manera muy significativa en el actual sistema de servicios sociales en la región.

Estos cambios sociales se han visto reflejados en el ámbito legislativo con la aprobación, a nivel estatal y autonómico, de nueva normativa en materia de servicios sociales, como lo es la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, la Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura o la Ley 9/2014, de 1 de octubre, de renta básica extremeña de inserción, entre otras.

Los cambios sociales, los avances legislativos en el ámbito de servicios sociales para dar respuesta a los mismos y la aspiración de los poderes públicos por mejorar la calidad de los servicios públicos, se ha traducido en una mayor presencia en los servicios sociales de modelos de gestión basados en la calidad, donde las nuevas tecnologías adquieren un papel relevante, ya que permiten una mayor eficacia de los servicios y prestaciones.

Por ello se hacía indispensable acometer una nueva regulación que viniera a fortalecer los derechos sociales con la inclusión del derecho subjetivo, esto es, el derecho subjetivo y universal de los ciudadanos extremeños al sistema público de servicios sociales.

## II

En las sociedades democráticas, la política social tiene por objeto reducir las desigualdades y mejorar las condiciones de vida del conjunto de la población con la finalidad de facilitar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y de fomentar la cohesión y el progreso social.

En el ámbito internacional, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948 proclama que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios. La Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 en la sede de Naciones Unidas, ratificada por España en Mayo de 2008, supuso la visibilidad de las personas con discapacidad dentro del sistema de protección de Derechos Humanos, la asunción de la discapacidad como una cuestión de Derechos Humanos y el contar con una herramienta jurídica vinculante a

la hora de Promover, Proteger y Asegurar, en condiciones de igualdad, los derechos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad.

A nivel Europeo, en el marco de la Estrategia Europea para la Inclusión Social 2000-2010 y que de manera renovada, dentro de la nueva Agenda Social Europea, se marcan las directrices de la política social de los Estados Miembros para el Periodo 2006-2011, uno de los principales objetivos es la Igualdad de oportunidades y la Inclusión Social como objetivos de solidaridad. Para llegar a ellos es necesario, entre otros logros, el acceso de todos a los recursos, derechos, y servicios necesarios para la participación en la sociedad, previniendo y abordando la exclusión social, como se recoge en la Agenda Social Europea Renovada. En esta tarea la Comunicación de la Comisión, de 26 de Abril, «Aplicación del programa comunitario de Lisboa, Servicios Sociales de interés general en la Unión Europea» (COM (2006) 177 final) marca el papel clave de los servicios sociales, por desempeñar una importante función en la sociedad y en la economía europea, y reconoce que el sector de los servicios sociales, situado en un entorno cada vez más competitivo, se encuentra en plena expansión e inmerso en un proceso de modernización que puede adoptar distintas formas. Entre ellas se alude a la introducción de métodos de evaluación comparativa y de control de calidad y la participación de los usuarios en la gestión, a la descentralización de la organización con el establecimiento de servicios a nivel local o regional, al desarrollo de Marcos de colaboración entre los sectores público y privado y al recurso de otras formas de colaboración complementarias a la pública, como desafío de futuro de los servicios sociales en los Estados Miembros. Por su parte, la Carta Social Europea en su artículo 14 establece que para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, las partes se comprometen a fomentar y organizar servicios que, utilizando los métodos de un servicio social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social.

A nivel estatal, el Estado social y democrático de Derecho, tal como se define en la Constitución Española, compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones «para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social» (artículo 9.2), así como en el cumplimiento de los objetivos que hagan posible el progreso económico y social.

En el ámbito autonómico, la competencia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en materia de servicios sociales se enmarca, con carácter general, en el artículo 9.1.27 en el Estatuto de Autonomía –Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero–, que atribuye la competencia exclusiva en materia de Acción Social. En particular, la promoción y protección de los mayores y la prevención, atención e inserción social de los colectivos afectados por cualquier tipo de discapacidad, dependencia o cualesquiera otras circunstancias determinantes de exclusión social.

El derecho a los servicios sociales queda por tanto regulado, en la normativa de ámbito internacional como en la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Extremadura, configurándose como uno de los sistemas de protección social de los ciudadanos ante situaciones de necesidad que garantizan el bienestar social junto al sistema de seguridad social, el sistema de salud, el sistema educativo y las políticas de vivienda, mediante el desarrollo de prestaciones y servicios destinados a garantizar a toda persona, grupo o comunidad la atención a sus necesidades personales y sociales, asegurando la igualdad de oportunidades, el acceso a los recursos, el apoyo para promover la autonomía y bienestar y el derecho de la persona a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida.

### III

Partiendo de esta normativa y desde la concepción de que los derechos sociales se constituyen como un elemento necesario para garantizar los derechos fundamentales o derechos de primera generación, los poderes públicos deben reconocérselos a toda

persona por el hecho de serlo pues están destinados a la protección de su integridad y de su dignidad y por tanto cualquier merma que se produzca en el reconocimiento universal de estos derechos supondría una limitación de la persona.

El elemento central de este nuevo marco legislativo es la declaración del derecho a los servicios sociales, constituido en un derecho subjetivo y universal de los ciudadanos.

Garantizar el ejercicio efectivo de este derecho subjetivo implica, necesariamente, la construcción de un sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, moderno, avanzado y garantista, comparable en su desarrollo a otros sistemas públicos orientados al bienestar, dotado de un conjunto de instrumentos de gestión y coordinación capaces de garantizar la vertebración entre las diferentes Administraciones competentes, y en cuyo marco pueda estructurarse toda una arquitectura capaz de sostener la implantación, la ordenación, el desarrollo y la consolidación de una red articulada de prestaciones y servicios, orientada a responder de forma coherente, eficaz y eficiente a los desafíos presentes y futuros asociados a los cambios sociales, demográficos y económicos.

La nueva Ley de Servicios Sociales de Extremadura, se centra principalmente en la promoción del desarrollo personal y comunitario, bajo la premisa de considerar a los individuos de manera personalizada a la vez que vinculados a redes sociales y comunitarias, consiguiendo con ello el desarrollo integral de la persona en sus diferentes facetas, potenciando el refuerzo de sus capacidades y fomentando el ejercicio de su ciudadanía.

De esta forma, esta Ley de Servicios Sociales de Extremadura prevé, por primera vez, la aprobación del Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales, que incluirá las prestaciones a las que los ciudadanos tienen derecho, entendido como un derecho subjetivo que será exigible ante las Administraciones que deban garantizarlas y, en última instancia, ante los Tribunales, lo que elimina el carácter asistencialista de los servicios sociales. Además, se introducen elementos homogeneizadores en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con el fin de garantizar a sus ciudadanos y ciudadanas unas prestaciones mínimas y unas condiciones básicas de calidad de los servicios, independientemente del municipio en el que vivan o reciban la prestación.

Igualmente, con esta nueva ley se pretende acometer una reordenación del Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura, introduciendo la distinción entre áreas de servicios sociales y zonas básicas de servicios sociales. Estas últimas, se configuran como el ámbito de actuación de una nueva figura, las unidades básicas de Servicios Sociales, cuya creación pretende mejorar la atención social básica y básica de los servicios sociales.

La prestación de Servicios Sociales en Nuestra Comunidad Autónoma corresponde a la administración pública competente y responsable como garante de los derechos de la ciudadanía. La participación del tercer sector en el ámbito de los Servicios Sociales será subsidiaria y sólo en aquellos casos de imposibilidad de la Administración Pública en la prestación de los Servicios, respetando los modelos de convenio o concierto exclusivamente.

En relación a este último aspecto, el sistema de autorización previsto en la presente ley es exigido por razones imperiosas de orden y seguridad pública, así como de interés general relativas a la protección de los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales, atención individualizada, integral y de calidad adecuadas a sus características y necesidades sociales específicas, así como para garantizar a las mismas su derecho de recibir unos servicios sociales de calidad en el marco de la realización de actividades de naturaleza social. La protección de estos derechos no permite la sustitución de este régimen de autorización por medidas menos restrictivas, sometidas a controles posteriores, que no evitarían la vulneración de los derechos que pretenden garantizarse con este sistema previo, siendo este régimen de autorización adecuado y proporcionado para garantizar el cumplimiento del objetivo que persigue, que no es otro que la garantía de unos servicios sociales seguros y de calidad.

Por idénticas razones, se concreta que los procedimientos derivados de la Ley de Servicios Sociales, en particular las referidas a autorizaciones y acreditaciones, iniciados

a instancia de los interesados, se excepcionan a la regla del silencio administrativo positivo regulada en el artículo 43.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otra parte, en relación a la iniciativa social, la Ley presta una especial importancia y reconoce la labor que las entidades del tercer sector de acción social vienen desarrollando en la prestación de los servicios sociales.

Un nuevo modelo de Sistema Público, por tanto, que dirige su atención tanto a la situación y necesidades de cada persona a lo largo de su vida, como a los diferentes espacios sociales y comunitarios en los que ésta se desarrolla.

De este modo, el Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura se constituiría en un auténtico pilar del Estado del Bienestar configurándose como un sistema de responsabilidad pública y de cobertura universal, dirigido a toda la población.

#### IV

La presente ley consta de 76 artículos, agrupados en siete títulos, además de cuatro disposiciones adicionales, cuatro transitorias, una derogatoria y tres finales.

El Título I recoge las disposiciones generales que orientan todo el texto normativo, como son el objeto y ámbito de aplicación de la ley, la definición del Sistema de Servicios Sociales de Extremadura, la finalidad del Sistema de Servicios Sociales y, por último, los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.

El Título II establece los titulares de Derecho del Sistema Público de los Servicios Sociales, y como novedad de esta ley, se regula de una manera descriptiva los derechos y deberes de las personas con relación a los servicios sociales, lo cual les otorga la protección derivada del rango de la norma que los reconoce.

El Título III regula la planificación y organización del Sistema Público de Servicios Sociales. A través de sus cinco capítulos se define la estructuración del Sistema Público, la planificación en servicios sociales con la aprobación de un plan estratégico, su organización funcional en atención social básica y en atención especializada, así como la organización territorial.

El Título IV se dedica a la distribución de competencias en materia de servicios sociales, distinguiendo las que corresponden al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura y a la consejería competente en materia de servicios sociales, y por otro lado las que corresponden a las Entidades Locales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Asimismo, se establece la delegación de prestación de servicios sociales de su competencia en los municipios.

El Título V se refiere a la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales, subrayando la cooperación financiera entre las distintas Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y de éstas con la iniciativa privada; así como la participación económica de las personas usuarias para lo que se tendrá en cuenta la naturaleza de la prestación de servicios sociales, el coste de referencia y la capacidad económica de la persona usuaria.

El Título VI se dedica la calidad del sistema de servicios sociales, sin duda otra de las principales aportaciones de la presente ley, al carecer la Comunidad Autónoma de Extremadura en estos momentos de una regulación en este sentido. El capítulo I establece los criterios y objetivos de calidad. El capítulo II se dedica a la formación, investigación e innovación en servicios sociales. El capítulo III regula el régimen de autorización, acreditación e inspección de entidades de los servicios sociales, integrando todas las competencias en una única unidad administrativa. El capítulo IV se dedica a la participación, creando el Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura.

El Título VII regula el régimen sancionador, enumerando las infracciones en materia de servicios sociales y las sanciones que por la comisión de dichas infracciones correspondan, dentro del marco de la normativa estatal básica, en la normativa que la desarrolle y en el resto de la normativa aplicable al ámbito de los servicios sociales y todo ello con el objeto de procurar el correcto funcionamiento del sistema.

Finalmente, la ley establece disposiciones adicionales, transitorias y derogatorias. Se establece un calendario de desarrollo básico de la Ley, con un plazo de seis meses para la creación del Consejo Asesor de Servicios Sociales; un año para realizar las modificaciones normativas y de organización administrativas necesarias para integrar en una única unidad orgánica las competencias en materia de autorización, acreditación e inspección de servicios sociales, así como para la aprobación de las normas reglamentarias de desarrollo y regulación del Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales, el Mapa de Servicios Sociales de Extremadura, del Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura así como del Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales; y dos años para la aprobación de los decretos que regulen el Plan Estratégico de Servicios Sociales, la creación del Instituto Regional de Investigación en Servicios Sociales, la puesta en funcionamiento del Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales y la aprobación de las disposiciones normativas referente a la autorización, acreditación e inspección de servicios sociales.

Por último, se establece la derogación de la Ley 5/1987 de 23 de abril de Servicios Sociales de Extremadura.

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. *Objeto de la ley.*

La presente ley tiene por objeto:

- a) Garantizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura el derecho subjetivo y universal de la ciudadanía de acceso al sistema público de servicios sociales en los términos y con los requisitos regulados en la presente ley con objeto de promover el bienestar social y contribuir al pleno desarrollo de las personas y la justicia social.
- b) Regular y organizar el sistema público de servicios sociales de Extremadura y establecer los mecanismos de coordinación y trabajo en red de todas las entidades implicadas en su prestación, articulando su relación con el resto sistemas de protección social.
- c) Regular el marco normativo al que ha de someter su actividad la iniciativa privada en materia de servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- d) Promover que los servicios sociales se presten con las mejores condiciones de calidad para asegurar el bienestar y la cohesión social.

#### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente ley será de aplicación a los servicios sociales prestados en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. En concreto, en los términos establecidos en la propia ley, será de aplicación a los servicios sociales prestados por:

- a) La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la administración institucional de ella dependiente, así como los consorcios, fundaciones y demás entidades con personalidad jurídica propia en los que sea mayoritaria la representación directa de la Junta de Extremadura.
- b) Las entidades que integran la Administración Local, la administración institucional de ella dependiente, así como los consorcios, fundaciones y demás entidades con personalidad jurídica propia en que sea mayoritaria la representación directa de dichas entidades.
- c) Las entidades privadas que suscriban contratos o convenios de colaboración con las Administraciones Públicas de Extremadura o sean beneficiarias de ayudas o subvenciones concedidas por ellas para la prestación de servicios sociales.



3. Asimismo, será de aplicación a las personas físicas y jurídicas que presten servicios sociales.

#### Artículo 3. *Sistema de Servicios Sociales de Extremadura.*

1. El Sistema de Servicios Sociales de Extremadura comprende el conjunto de servicios, prestaciones y actuaciones, de titularidad pública y privada, que tienen por objeto la promoción y el desarrollo pleno de todas las personas y grupos dentro de la sociedad para la obtención de un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida.

2. El Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura comprende el conjunto de servicios, prestaciones y actuaciones de titularidad pública, que aseguren el derecho a la atención de las necesidades personales y sociales en el marco de la justicia social, así como el fomento del desarrollo comunitario a través de la promoción de la participación de personas y grupos. Asimismo, formarán parte del Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura los servicios sociales de titularidad privada financiados total o parcialmente con fondos públicos conforme a lo previsto en la presente ley y en sus disposiciones de desarrollo.

3. Los servicios sociales de titularidad privada comprenden aquellos servicios, prestaciones y actuaciones ofertadas por fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro o por personas físicas o jurídicas de carácter mercantil, que estarán sujetos a lo previsto en la legislación vigente en la Comunidad Autónoma de Extremadura, sectorial establecida al efecto, bajo la inspección, el control y el registro de la Administración de la Comunidad Autónoma.

#### Artículo 4. *Finalidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura.*

El Sistema Público de Servicios Sociales tiene como finalidad:

a) Garantizar a toda persona, grupo o comunidad la cobertura tanto de las necesidades personales básicas como de las necesidades sociales, asegurando la igualdad de oportunidades, el acceso a recursos, el apoyo para promover las actitudes y capacidades que faciliten la autonomía y bienestar, la inclusión e integración social, la prevención, la convivencia adecuada, la participación social, la promoción igualitaria y el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida.

A los efectos de lo dispuesto en esta ley, se entiende como necesidades personales básicas, aquellas necesarias para la subsistencia que afectan a la calidad de vida del individuo y a su autonomía personal. Serán consideradas como necesidades sociales, las referidas a las relaciones familiares, interpersonales y de grupo, así como las requeridas para la integración y participación efectiva en la comunidad.

b) Promover la distribución equitativa de los recursos sociales disponibles, la organización comunitaria, la creación de redes sociales, el apoyo mutuo y la acción voluntaria, como mecanismo para conseguir la cohesión social.

c) Prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o exclusión.

d) Prestar unos servicios sociales de calidad teniendo como base la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, que aporten valor en el marco de las prestaciones de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma.

e) Fomentar la coordinación entre los diferentes sistemas de protección social con objeto de ofrecer una atención integral a las necesidades sociales.

#### Artículo 5. *Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.*

El Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura se regirá por los siguientes principios:

a) Universalidad. Se garantizará a todas las personas el derecho subjetivo de acceso a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de

justicia y equidad, de conformidad con los requisitos que se establezcan para cada una de ellas.

b) Igualdad. Se garantizará la atención a los ciudadanos en condiciones de igualdad, sin que éstos puedan ser discriminados por razones de etnia, género, edad, estado civil, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, ideología o creencia, territorialidad, así como cualquier otra condición o circunstancia personal, familiar y/o social, debiendo atenderse a las necesidades sociales de una forma integral, favoreciendo la accesibilidad universal, sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva que coadyuven a la superación de las desventajas de una situación inicial de desigualdad.

c) Responsabilidad Pública. Se garantizará la suficiencia financiera y técnica del Sistema Público de Servicios Sociales, bajo los principios de eficacia y eficiencia. Asimismo, garantizará la correcta prestación de los servicios sociales que realice la iniciativa privada a través de las funciones de vigilancia, control, inspección, coordinación y cooperación con ésta.

d) Proximidad. Se prestarán teniendo en cuenta su naturaleza y características en el ámbito más próximo posible a las personas, favoreciendo la permanencia en su entorno habitual de convivencia y la integración activa en la vida de la comunidad.

e) Atención personalizada e integral. Se ofrecerá una atención personalizada e integral a las personas fundamentada en una valoración integral de su situación, garantizando la continuidad de la atención y respetando siempre la dignidad de las personas, sus derechos y sus preferencias. Se considerarán conjuntamente los aspectos relativos a la prevención, la atención, la promoción y la integración incorporándose el enfoque de los servicios orientados a la persona.

f) Prevención y dimensión comunitaria. Se tenderá a eliminar las causas que originan situaciones de riesgo y/o exclusión social así como a la normalización, mediante la utilización de los recursos sociales de la comunidad, evitando prestaciones diferenciadas y promoviendo la inclusión social. Se considerarán prioritarias las acciones preventivas y se atenderá al enfoque comunitario de las intervenciones sociales.

g) Coordinación y cooperación. Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, actuarán en materia de servicios sociales bajo los principios de coordinación y cooperación administrativa y el trabajo en red, garantizando la continuidad en la atención, en especial la dirigida a aquellos grupos de población vulnerables. Asimismo, se promoverá la coordinación con otros sistemas de protección social, como la salud, empleo, educación, justicia, pensiones y vivienda, así como con la iniciativa privada que preste servicios sociales en la región.

h) Innovación social. Se promoverá la aplicación de ideas y prácticas novedosas en el ámbito de la gestión pública con el objetivo de dar respuestas a las necesidades sociales mediante la asignación y utilización eficiente de los recursos públicos.

i) Participación ciudadana y promoción del voluntariado social. Se fomentará la participación ciudadana en la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales. De igual forma, fomentarán la colaboración solidaria de las personas y de los colectivos, a través de las fórmulas que consideren más oportunas, entre otras, la participación en actividades de voluntariado organizado y de apoyo mutuo, siempre que no suponga reducción o supresión de las funciones o servicios que por ley le corresponda al sistema público.

j) Calidad. Se establecerá estándares de calidad adecuados para el conjunto de los servicios sociales, incluyendo instrumentos de evaluación permanente que la promuevan, y teniendo como eje el concepto de calidad de vida de las personas, la eficacia y la eficiencia de las actuaciones para la optimización del sistema.

k) Solidaridad. Se fomentará la solidaridad entre las personas y los grupos sociales, impulsando su participación en la atención de las necesidades sociales, con la finalidad de contribuir a la cohesión social y el bienestar de la población.

l) Equidad. Se establecerá una política redistributiva de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales basada en criterios de justicia entre las personas y los grupos sociales.

m) Promoción de la autonomía personal. Se potenciará las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos personales, familiares, laborales, económicos, educativos y culturales. Se contribuye así a hacer efectiva la plena inclusión y participación en el medio social de las personas con necesidades de apoyo para su autonomía, y en especial, de las que se encuentren en situación de dependencia.

## TÍTULO II

### Derechos y deberes

#### Artículo 6. *Titulares de Derecho.*

1. Tendrán derecho a los servicios sociales del Sistema Público:

a) Los extremeños y nacionales de los estados miembros de la Unión Europea empadronados en cualquiera de los municipios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

b) Quienes no siendo nacionales de ningún estado miembro de la Unión Europea, se encuentre empadronados en cualquiera de los municipios de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en los términos previstos en la legislación sobre los derechos y deberes de los extranjeros en España.

c) Los refugiados y apátridas, en los términos que establecen los tratados internacionales y en la legislación en materia de extranjería.

d) Los extremeños en el exterior en los términos recogidos en la ley por la que se aprueba su Estatuto.

e) Todas aquellas personas que sin encontrarse en los supuestos anteriores se encuentren en situaciones de urgencia social.

2. Lo establecido en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de los requisitos adicionales que se establezcan para el acceso a determinadas prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y en sus disposiciones reguladoras específicas.

#### Artículo 7. *Derechos.*

El Sistema de Servicios Sociales de Extremadura garantizará los siguientes derechos:

a) Acceder al Sistema Público de servicios sociales en condiciones de igualdad, universalidad, dignidad, intimidad y privacidad.

b) Recibir información suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones de servicios sociales así como de los requisitos necesarios para el acceso a las mismas.

c) Recibir unos servicios sociales de calidad.

d) Disponer de un trabajador social de referencia en el ámbito de los servicios sociales de atención social básica.

e) A la valoración y diagnóstico técnico de la situación o demanda social que presente y en su caso a una intervención individualizada.

f) Participar en la toma de decisiones que le afecten individual o colectivamente, así como en la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales, mediante los cauces legalmente establecidos.

g) A la reserva, confidencialidad y secreto profesional de todos los datos e información que conste en su expediente personal, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, así como a la disponibilidad de espacios adecuados de atención que garanticen la intimidad.

h) Renunciar a las prestaciones de servicios sociales concedidas en los términos establecidos en la legislación vigente.

i) Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones y recibir respuesta dentro del plazo que establezca la normativa vigente.

j) A los demás establecidos en la presente ley y en el resto del ordenamiento jurídico, en especial, los previstos por la normativa específica que regule las prestaciones del sistema de servicios sociales.

#### Artículo 8. *Deberes.*

Las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de Extremadura y en su caso, sus representantes legales, tendrán los siguientes deberes:

a) Comparecer ante las Administraciones Públicas cuando así esté establecido en la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales.

b) Comunicar los cambios personales y socioeconómicos, así como cualquier otro que se produzca y que pudieran afectar a las prestaciones de servicios sociales solicitadas y/o concedidas.

c) Cumplir las normas, requisitos y condiciones que sean exigibles reglamentariamente para el acceso y uso de las prestaciones de servicios sociales.

d) Participar activamente en el proceso de intervención individualizado así como cumplir los compromisos asumidos en relación con cada prestación social concedida.

e) Contribuir a la financiación de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, conforme se determine reglamentariamente, en función de la capacidad económica personal.

f) Mantener una conducta basada en el respeto, la responsabilidad, la tolerancia, la convivencia y la colaboración, cumpliendo con las obligaciones correlativas a los derechos reconocidos en el artículo anterior.

g) Cumplir cualquier otro deber regulado en el resto del ordenamiento jurídico, en especial, los previstos por la normativa específica que regule las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales.

### TÍTULO III

#### Planificación y organización del Sistema Público de Servicios Sociales

#### CAPÍTULO I

#### Disposiciones Generales

#### Artículo 9. *Estructura del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. El Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura se estructura en dos niveles de atención:

- a) Servicios Sociales de Atención Social básica.
- b) Servicios Sociales de Atención Especializada.

2. Cada uno de estos niveles, que estarán organizados territorialmente, integrarán el conjunto de prestaciones del catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales regulado en la presente ley.

#### Artículo 10. *Continuidad en los niveles de atención del Sistema Público de Servicios Sociales.*

La relación entre los servicios sociales de atención social básica y los servicios sociales de atención especializada, en el ámbito de sus respectivas competencias, responderá a criterios de complementariedad, de acción coordinada y de actuación

conjunta, a fin de conseguir la continuidad en las intervenciones sociales que se desarrollen desde cada nivel de atención.

#### Artículo 11. *Urgencia social.*

1. A los efectos de esta ley, se considera urgencia social aquella situación excepcional o extraordinaria y puntual de la persona o grupo de personas, que requiere de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un deterioro o agravamiento de la situación de necesidad acaecida.

2. La atención y respuesta a situaciones de urgencia social será prioritaria frente a cualquier otra y cuando se requiera una prestación de los servicios sociales de atención especializada ésta podrá prestarse sin que sean precisos para el acceso todos o algunos de los requisitos establecidos para ello.

3. La atención a las situaciones de urgencia social deberá estar protocolizada en los dos niveles de atención del Sistema Público de Servicios Sociales para asegurar una respuesta rápida y eficaz ante las situaciones de necesidad.

4. Reglamentariamente se establecerán las posibles situaciones que en cada prestación social puedan considerarse excepcionales o extraordinarias que requieren de una actuación inmediata.

## CAPÍTULO II

### La planificación de los servicios sociales

#### Artículo 12. *Disposiciones generales.*

Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias deberán contar con una planificación específica en servicios sociales que, bajo criterios de sostenibilidad financiera y estabilidad presupuestaria, incluya el conjunto de medidas, recursos y acciones necesarias para lograr los objetivos de la política general de servicios sociales.

#### Artículo 13. *Plan Estratégico de Servicios Sociales.*

1. El Plan Estratégico de Servicios Sociales es el instrumento estratégico de planificación y coordinación de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que tendrá una vigencia máxima de cinco años, e incluirá, al menos, el siguiente contenido:

a) Situación social de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que deberá incluir un diagnóstico de las necesidades sociales que deben atenderse desde los servicios sociales, las previsiones de su evolución, así como un análisis de las prestaciones de servicios sociales y de la demanda existente.

b) Visión, misión y líneas estratégicas, objetivos a alcanzar y acciones que han de articularse para conseguirlos. Para ello se fomentará la participación de las entidades miembro del Consejo asesor de Servicios Sociales en la elaboración de cada uno de los citados puntos.

c) Órganos responsables del desarrollo y ejecución de cada una de las acciones establecidas, con su correspondiente cronograma de actuación.

d) Medidas de coordinación interdepartamental e interadministrativa reguladas a través de la elaboración de convenios y/o concertos.

e) Criterios y objetivos de calidad y de accesibilidad universal.

f) Criterios, instrumentos y mecanismos para el seguimiento y evaluación periódicos de la planificación.

g) Financiación y previsiones económicas suficientes para el mantenimiento de los servicios sean públicos o conveniados y/o concertados con las entidades del Tercer Sector.

2. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Junta de Extremadura el diseño y elaboración del plan estratégico y al Consejo de Gobierno su aprobación.

3. En la elaboración y seguimiento del plan estratégico se garantizará la participación de todas las administraciones implicadas en el Sistema Público y del Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura.

4. Las Administraciones Públicas de Extremadura y las entidades privadas que presten servicios sociales en la región tendrán la obligación de proporcionar, a la Consejería competente en materia de servicios sociales, la información y cooperación necesarias para elaborar el plan estratégico de servicios sociales.

5. El Plan Estratégico de Servicios Sociales se evaluará bianualmente, dando lugar a la elaboración de un informe de evaluación, que se pondrá a disposición de las Administraciones Públicas, de las entidades privadas que prestan servicios sociales y de la población en general, evaluación que se publicará en el Portal Electrónico de la Transparencia y la Participación Ciudadana conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

#### Artículo 14. *Planes Sectoriales y/o territoriales de Servicios Sociales.*

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, en función de las necesidades detectadas por las Administraciones Públicas, podrán elaborarse planes sectoriales y/o territoriales de servicios sociales, que deberán respetar las directrices marcadas por el plan estratégico de servicios sociales.

### CAPÍTULO III

#### **Organización Funcional del Sistema Público de Servicios Sociales**

##### *Sección 1.ª Servicios sociales de atención social básica*

#### Artículo 15. *Servicios Sociales de Atención Social Básica.*

Los servicios sociales de atención social básica constituyen la estructura básica y el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales. De titularidad pública y gestión directa, estos servicios sociales estarán referidos a un territorio y una población determinada, con una ratio de un trabajador o trabajadora social por cada 3.000 habitantes, ofreciendo una atención de carácter universal y global a las necesidades sociales, y garantizando una adecuada atención social en la atención social básica. La competencia de los recursos humanos relativos a los servicios sociales de atención social básica, serán asumidos por la Junta de Extremadura siempre que las competencias no sean propias de los municipios.

Los servicios sociales de atención social básica tienen carácter básico y esencial no pudiendo ser objeto de delegación, contratación y/o concierto. Una atención de carácter universal y global a las necesidades sociales garantizada bajo los principios de igualdad en todo el territorio.

#### Artículo 16. *Funciones de los Servicios Sociales de Atención Social básica.*

Compete a los servicios sociales de atención social básica las siguientes funciones:

- a) Ofrecer información, orientación y asesoramiento social a las personas, familias y grupos sociales en relación a las prestaciones de servicios sociales.
- b) Acometer actuaciones preventivas a nivel individual, grupal y/o comunitario, actuando sobre factores de riesgo que generan las necesidades sociales.
- c) Detectar, valorar, diagnosticar situaciones de necesidad personal y/o familiar, así como elaborar el plan de atención social al efecto.

d) Realizar el seguimiento del plan de atención social y desarrollar aquellas intervenciones que les sean propias en función de las prestaciones de servicios sociales que el catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales, les atribuye.

e) Poner en conocimiento de la autoridad judicial o administrativa competente, las situaciones personales de aquellas personas usuarias de los servicios sociales, cuya actividad o conducta represente graves riesgos, previsibles o inminentes, para su integridad física o de las otras personas, pudiendo proponer a la autoridad competente la limitación cautelar de su capacidad, en los supuestos previstos legalmente. Para ello se llevarán a cabo las medidas de coordinación que fueran necesarias con aquellas Administraciones Públicas con competencias relacionadas con la actividad o conducta de estas personas.

f) Organizar, gestionar, coordinar y evaluar las prestaciones que el catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales les atribuye, así como colaborar con los servicios sociales de atención especializada en la forma que se determine reglamentariamente.

g) Desarrollar un conjunto de actuaciones articuladas en torno a las personas, los grupos y la comunidad, orientadas al desarrollo socio-comunitario, que actúen en la promoción de las capacidades sociales y en la acción contra todo tipo de relaciones de dependencia y exclusión, ya sean generando estrategias de cohesión o en la eliminación de los factores generadores de desigualdad.

h) Desarrollar actuaciones de sensibilización social, fomentar la participación social en el desarrollo de la vida comunitaria, promocionar el voluntariado y fomentar el trabajo en red con las instituciones y organizaciones que intervienen en su ámbito territorial.

i) Colaborar con las unidades y órganos de la administración de la Comunidad Autónoma en el ejercicio de las funciones de autorización, acreditación e inspección en materia de servicios sociales.

j) Coordinar y complementar las intervenciones con las prestaciones que ofrece el sistema público, así como los que ofrecen otros sistemas de protección social, en especial, el sistema sanitario, promoviendo y desarrollando la coordinación sociosanitaria.

k) Participar en los órganos que, en materia de servicios sociales, así como en otras materias como la salud, la educación, la vivienda y el empleo, se creen en su ámbito territorial, conforme se determine reglamentariamente.

l) Cualquier otra función que se les atribuya legal o reglamentariamente.

#### Artículo 17. *Centro de Servicios Sociales de Atención Social Básica.*

1. El centro de servicios constituye la estructura social de atención básica, de titularidad pública y gestión directa y dependencia de la Comunidad Autónoma, física, administrativa y técnica básica del Sistema Público de Servicios Sociales, desde donde se prestarán los servicios sociales de atención básica y si procede, los servicios sociales de atención especializada que se circunscriban a un territorio específico.

2. Estos centros estarán dotados de equipos multidisciplinares, con la estructura directiva y de apoyo técnico y administrativo que se establezca reglamentariamente, en función de las prestaciones de servicios sociales que se ofrezcan, así como de la población y de la realidad social y geográfica de cada zona.

#### Artículo 18. *El Plan de Atención Social.*

El Plan recogerá al menos los siguientes aspectos:

- a) Valoración y diagnóstico.
- b) Objetivos y metas.
- c) Prestaciones adecuadas, tanto en la atención primaria como especializada.
- d) Calendario de actuación.
- e) Indicadores de evaluación.
- f) Acuerdos con los miembros familiares y los profesionales implicados en la intervención social.

Dicho Plan será consensuado con la persona o unidad familiar. En caso de desacuerdo prevalecerá el criterio técnico en las situaciones de riesgo o desprotección social y también cuando la opción elegida por la persona no se ajuste a los requisitos establecidos en la norma de aplicación.

## *Sección 2.<sup>a</sup> Servicios sociales de atención especializada*

### *Artículo 19. Servicios Sociales de Atención Especializada.*

1. Los servicios sociales de atención especializada son aquellos que se organizan y operan para dar respuesta a situaciones y necesidades que requieran una especialización técnica o una especial intensidad en la intervención, particularmente dirigidos a personas o colectivos que se encuentren en situaciones vulnerables y/o en desventaja social.

2. Estos servicios podrán ser de titularidad pública o privada con los que se haya establecido alguna forma de colaboración con la Administración Pública.

### *Artículo 20. Funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada.*

Compete a los servicios sociales de Atención Especializada, las siguientes funciones:

- a) Planificar, gestionar, coordinar y evaluar las prestaciones que conforman la atención especializada, en el marco de la normativa que las regule.
- b) Informar, orientar, asesorar y apoyar en la intervención especializada.
- c) Prestar apoyo técnico a los Servicios Sociales de Atención Social básica y colaborar con los mismos.
- d) Coordinar y complementar las intervenciones que se desarrollen con otros sistemas públicos de protección social, especialmente en el ámbito sociosanitario.
- e) Acometer actuaciones preventivas a nivel individual, familiar, grupal y/o comunitario, actuando sobre factores que provocan situaciones de necesidad o exclusión social del sector de población al que se dirige su atención.
- f) Detectar, valorar, diagnosticar situaciones de necesidad personal y/o familiar, así como elaborar el programa de atención especializada al efecto, realizando su ejecución y seguimiento en coordinación, si procede, con los servicios sociales de atención social básica.
- g) Articular indicadores de evaluación de la calidad de las prestaciones sociales ofrecidas por este nivel de atención y colaborar en la evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales.
- h) Desarrollar actuaciones para la promoción de la autonomía personal en todos los ámbitos tanto individual como familiar de la persona.
- i) Promover actuaciones de sensibilización social, fomento de la participación comunitaria, promoción del voluntariado y trabajo en red con instituciones y organizaciones.
- j) Cualquier otra función que se les atribuya legal o reglamentariamente.

### *Artículo 21. Red de Servicios Sociales de Atención Especializada.*

1. La red de servicios sociales de atención especializada está integrada por centros, servicios y/o unidades, dotados de equipos multidisciplinares que están orientados a dar una respuesta especializada a las necesidades sociales dentro de su ámbito competencial.

2. Las funciones, estructura física y medios necesarios para la adecuada prestación de estos servicios de atención especializada se establecerán reglamentariamente.

### *Artículo 22. Programa de Atención Especializada.*

El programa de atención especializada es el instrumento técnico de los servicios sociales de atención especializada que se propone y realiza para recoger las informaciones y valoraciones, diagnósticos, objetivos, propuestas de intervención y



apoyos, con el fin de que la persona y/o unidad familiar adquiriera un mayor grado de autonomía y calidad de vida a lo largo del proceso de atención social y le permita superar la situación de necesidad y/o vulnerabilidad social que presente.

#### CAPÍTULO IV

#### **Organización Territorial del Sistema Público de Servicios Sociales**

##### Artículo 23. *Organización Territorial.*

1. El Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura se organiza territorialmente en:

- a) Áreas de Servicios Sociales.
- b) Zonas Básicas de Servicios Sociales.
- c) Unidades Básicas de Servicios Sociales.

2. Esta organización territorial constituye el referente geográfico para la prestación de los servicios sociales de atención social básica y especializada, teniendo en cuenta la atribución de competencias en materia de servicios sociales así como las directrices de ordenación del territorio que establezca la Junta de Extremadura.

3. La organización territorial se establecerá facilitando la coordinación con el resto de sistemas públicos de protección social y, de manera especial, con la organización territorial del sistema sanitario extremeño, con el fin de que se puedan establecer estructuras de coordinación entre los servicios sociales y los sanitarios que faciliten la atención a la población.

##### Artículo 24. *Áreas de Servicios Sociales.*

1. Las áreas de servicios sociales constituyen las demarcaciones territoriales y organizativas generales del Sistema Público de Servicios Sociales para la planificación, desarrollo y evaluación de las prestaciones de servicios sociales de los dos niveles de atención del Sistema.

2. Las áreas de servicios sociales se delimitarán atendiendo a criterios demográficos, dispersión geográfica y necesidades sociales.

3. Cada área de servicios sociales se dividirá a su vez en varias zonas básicas de servicios sociales.

##### Artículo 25. *Zonas Básicas de Servicios Sociales.*

1. Las zonas básicas de servicios sociales se configuran como las demarcaciones territoriales que engloban a los diferentes núcleos poblacionales que se determinen reglamentariamente.

2. En cada zona básica se fijará el núcleo de población en el que se ubicará el centro de servicios sociales de atención social básica, desde donde se prestarán los servicios sociales de atención social básica y si procede, los servicios sociales de atención especializada que se circunscriban a esta demarcación territorial.

3. Cada zona básica estará organizada en unidades básicas de servicios sociales para conseguir la máxima operatividad y eficacia en el funcionamiento de los servicios sociales de atención social básica regulados en esta ley.

##### Artículo 26. *Unidades Básicas de Servicios Sociales.*

Las Unidades básicas de servicios sociales se configurarán como las demarcaciones territoriales que, garantizaran la prestación de los servicios sociales de Atención Primaria a una población que no superara a un máximo de 3.000 habitantes por unidad.

Artículo 27. *Mapa de Servicios Sociales de Extremadura.*

1. El mapa de servicios sociales se configura como el instrumento de planificación y organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales en sus diferentes niveles de atención, que concretará la delimitación geográfica y los núcleos poblacionales que integran las diferentes áreas, zonas básicas y unidades básicas de servicios sociales así como las prestaciones sociales que se ofrecerán por cada uno de los niveles de atención.

2. El mapa de servicios sociales será aprobado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales, y se diseñará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) Características demográficas, territoriales y dispersión geográfica de los diferentes núcleos poblacionales que integran las diferentes estructuras de ordenación territorial de los servicios sociales.
- b) Personas potencialmente demandantes y necesidades sociales.
- c) Ratios de población por profesional en función de la prestación social de que se trate.

## CAPÍTULO V

### Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 28. *Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. El catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones de servicios sociales, tanto de servicios como económicas, que ofrece el Sistema Público de Servicios Sociales en sus diferentes niveles de atención, diferenciando entre las que se reconocen como garantizadas, que serán exigibles como derecho subjetivo, de las que no lo son, y, por tanto, dependerán de la disponibilidad de recursos y del orden de prelación y concurrencia que al efecto se establezca, pudiendo, en su caso, determinarse la obligatoriedad de su existencia y su disponibilidad.

2. Se entiende por prestaciones de servicios las actuaciones profesionales orientadas a atender las necesidades sociales y favorecer la inclusión social de la población.

3. Se entiende por prestaciones económicas las aportaciones dinerarias de carácter periódico o pago único destinadas a personas en situación de necesidad personal y/o social.

4. El catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales será aprobado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Artículo 29. *Contenido del Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.*

El catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales establecerá, para cada una de las prestaciones sociales que ofrece cada nivel de atención, al menos los siguientes elementos:

- a) Naturaleza, denominación y definición.
- b) Tipo de prestación: garantizada o no garantizada.
- c) Población destinataria.
- d) Requisitos y procedimiento de acceso.
- e) Plazo de concesión, cuando proceda.
- f) Participación de las personas usuarias en la financiación, cuando proceda.
- g) Causas de suspensión y extinción, cuando proceda.
- h) Administración Pública a quién compete su prestación de conformidad con la legislación sectorial correspondiente.

Artículo 30. *Prestaciones Garantizadas en los Servicios Sociales de Atención Social básica.*

Los servicios sociales de atención social básica garantizarán, a las personas que cumplan los requisitos establecidos, las siguientes prestaciones:

a) Información, Valoración y Orientación. Ofrecerá información, valoración y orientación a las necesidades y demandas de la población, canalizando las situaciones de necesidad hacia las prestaciones necesarias. Incluirá el diagnóstico de las situaciones de necesidad social y la elaboración y ejecución de un plan de atención social recogido en el artículo 18, así como la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Esta prestación será prestada por profesionales titulados en Trabajo Social.

b) Acompañamiento social en situaciones de exclusión social. Diseñará y ejecutará itinerarios individualizados de inserción con las personas que se encuentren en situación de exclusión social mediante el abordaje de actuaciones en el ámbito de los servicios sociales, la vivienda, la educación, la salud y participación social, entre otros.

Artículo 31. *Prestaciones Garantizadas en los Servicios Sociales de Atención Especializada.*

1. Los servicios sociales de atención especializada garantizarán, a las personas que cumplan los requisitos establecidos, las siguientes prestaciones:

a) Información, orientación, asesoramiento y diagnóstico especializado. Ofrecerá información, valoración y orientación especializada a las necesidades que presenten aquellas personas, grupos o colectivos sociales, que requieran de atención especializada tendente a favorecer el acceso a las prestaciones.

b) Valoración del grado de discapacidad, del grado de dependencia y de la situación de desprotección de menores. Consistirá en valorar y determinar, conforme a la legislación específica, el grado de discapacidad, de dependencia y de la situación de riesgo o desamparo de menores, de manera que permita establecer dicha situación y el acceso a las prestaciones de servicios sociales.

c) Atención telefónica de orientación y atención a menores, mujeres víctimas de violencia de género, afectados o familiares de personas con enfermedades graves y raras, así como situaciones de emergencia social. Consistirá en una prestación específica y confidencial que permita dar respuesta rápida y eficaz a los problemas y necesidades concretas de grupos y/o colectivos específicos como los menores de 18 años, mujeres víctimas de violencia de género, las personas mayores y las personas en situación de dependencia, los afectados o familiares de personas con enfermedades graves y raras, con objeto de ofrecer una respuesta inmediata a situaciones de necesidad social.

d) Prevención de las situaciones de dependencia, de promoción de la autonomía personal y de envejecimiento activo. Tendrá por finalidad prevenir la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de sus secuelas, mediante el desarrollo coordinado entre los servicios sociales y de salud, de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables, envejecimiento activo, programas específicos de carácter preventivo de la situación de dependencia y de rehabilitación, dirigidos a las personas mayores y personas con discapacidad.

e) Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia. Ofrecerá un conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades públicas o empresas privadas, acreditadas para esta función:

1.º Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros.

2.º Servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria.

f) Teleasistencia. Facilitará asistencia a las personas mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de urgencia o de inseguridad, soledad y aislamiento.

g) Atención psicosocial a víctimas de violencia de género. Atención integral a víctimas de violencia de género, enmarcados dentro de los dispositivos especializados implicados en la Red de Atención a las Víctimas de Violencia de Género de Extremadura, que ofrecen asesoramiento, diagnóstico e intervención individualizada o grupal a todas las mujeres, junto a sus hijos e hijas, que requieran atención como consecuencia de sufrir o haber sufrido violencia de género en el ámbito de las relaciones afectivas de pareja, y a menores hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género por la especificidad que requiere la atención a la población infanto-juvenil a la que va destinada intentando aunar la perspectiva de género y las necesidades específicas de la infancia.

h) Atención residencial a menores en situación de desprotección, personas con discapacidad, personas mayores en situación de desprotección, personas en situación de dependencia, víctimas de violencia de género y personas sin techo. Ofrecerá una atención integral a colectivos o grupos sociales específicos atendiendo a las necesidades básicas y ofreciendo un entorno alternativo de convivencia, cuando aparezcan determinadas situaciones de necesidad social que imposibiliten la permanencia de la persona en su medio habitual de residencia. Incluirá el acceso al recurso no sólo con carácter permanente sino también temporal.

i) Atención temprana para población infantil de 0 a 6 años con trastornos del desarrollo o que tienen riesgo de padecerlos. Tratará de un conjunto de intervenciones y actuaciones de carácter multidisciplinar que tengan por objeto prevenir, detectar y/o dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes, que presenten los niños de 0 a 6 años, con trastornos en su desarrollo o que tengan riesgo bio-psico-social de padecerlos.

j) Centros de Atención Diurna para personas con discapacidad, personas mayores y/o personas en situación de dependencia. Ofrecerá una atención integral durante el periodo diurno a las personas con discapacidad, personas mayores o personas en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores. En particular, cubre, desde un enfoque biopsicosocial, las necesidades de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación para la promoción de la autonomía, habilitación o atención asistencial y personal.

Se considerarán centros de atención diurna, los centros ocupacionales destinados a personas con discapacidad entendidos como centros alternativos y/o previos a la actividad productiva que, a la vez que proporcionan una actividad útil, tiene como finalidad principal la normalización e integración socio-laboral de personas con discapacidad, mediante programas formativos, de habilitación ocupacional y de ajuste personal y social, buscando el desarrollo de la autonomía personal y la adaptación social de las personas usuarias del mismo.

k) Programas de Atención Familiar. Ofrecerá actuaciones dirigidas a potenciar las mejores condiciones posibles para el ejercicio de la parentalidad positiva así como de medidas de orientación y apoyo específicas ante situaciones de conflicto familiar, dificultad psicosocial, riesgo de exclusión social y dinámicas de maltrato en el seno de la familia.

l) Acogimiento familiar. Comprenderá las actuaciones profesionales de información y valoración de la idoneidad de las familias solicitantes de acogimiento familiar, así como actuaciones de preparación, acoplamiento y adaptación del menor y de éstas a la nueva situación que conlleva la medida de acogimiento familiar y en su caso, ante una posterior reunificación familiar. Asimismo, incorporará a actuaciones de seguimiento, mediación y apoyo a los menores, familias acogedoras y de origen.

m) Adopción de menores. Determinará qué menores son susceptibles de ser adoptados, se proporcionará una preparación adecuada a los mismos y se desarrollarán actuaciones de información, formación y valoración de la idoneidad de las familias

solicitantes de adopción, autonómica o internacional, así como de tramitación de solicitudes y asignaciones, seguimiento, orientación y apoyo de las familias adoptivas tras la formalización de la medida.

n) Protección jurídica y ejercicio de la tutela. Tendrá por objeto la protección jurídica y el ejercicio de la tutela de las personas menores de edad que se encuentren en situación de desamparo así como las personas mayores de edad incapacitadas legalmente y que se encuentren en situación de desamparo.

ñ) Renta Básica Extremeña de Inserción. Ofrecerá una prestación de naturaleza económica, de percepción periódica y duración temporal, que garantizará la cobertura cubrir las necesidades básicas de quienes se encuentran en situación de exclusión o riesgo de exclusión, y promoverá su integración social y laboral.

o) Ayuda a víctimas de violencia de género con carencia de recursos y especiales dificultades de empleabilidad. Prestación económica destinada a aquellas mujeres víctimas de violencia de género que carezcan de recursos económicos y tengan especiales dificultades para obtener un empleo, con la finalidad de facilitar que la víctima disponga de unos recursos mínimos de subsistencia que le permitan desarrollar su autonomía y disponer de medios y tiempo para afrontar las dificultades que momentáneamente impiden su incorporación laboral.

p) Prestación económica vinculada al servicio para personas en situación de dependencia. Esta prestación, que tendrá carácter periódico, se reconocerá, en los términos que se establezcan reglamentariamente, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado, en función del grado de dependencia y de la capacidad económica del beneficiario. Esta prestación económica de carácter personal estará, en todo caso, vinculada a la adquisición de un servicio.

q) Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales para personas en situación de dependencia. Prestación económica que se reconocerá excepcionalmente cuando el beneficiario sea atendido por su entorno familiar y se reúnan las condiciones establecidas en la legislación específica sobre la atención a las personas en situación de dependencia.

r) Prestación económica de asistencia personal. Prestación económica que tendrá como finalidad la promoción de la autonomía de las personas que se encuentran en situación de dependencia. Su objetivo es contribuir a la contratación de una asistencia personal, durante un número de horas, que facilite al beneficiario el acceso a la educación y al trabajo, así como una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria.

s) Ayuda para el acogimiento familiar. Prestación económica como apoyo económico a las familias acogedoras que viene determinado por el tipo de acogimiento y por las necesidades del menor acogido.

t) Atención psicológica a afectados o familiares de personas con enfermedades graves y raras, enmarcados dentro de la entidades especializadas en la atención a estas patologías que asesoramiento diagnóstico e intervención individualizada o grupal a todos los afectados, junto a sus familiares, que requieran atención como consecuencia de sufrir o tener a su cargo un afectado con enfermedad grave y rara, por la especificidad que requiere la atención de este colectivo a la que va destinado por ser patologías graves, crónicas, de generativas y altamente discapacitantes.

2. No obstante lo anterior, las Administraciones Públicas podrán prestar en el marco del Sistema Público establecido en esta ley, prestaciones no incluidas en el catálogo. La concesión de las mismas no les atribuye naturaleza de derechos subjetivos, sin perjuicio de que se incorpore como una prestación garantizada al catálogo del sistema público de servicios sociales.

## TÍTULO IV

**Régimen competencial del Sistema Público de Servicios Sociales**

## CAPÍTULO I

**Competencias de las Administraciones Públicas****Artículo 32. Responsabilidades Públicas.**

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura tiene las competencias en materia de servicios sociales en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como la gestión y ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente ley y en aquella otra normativa específica que sea de aplicación.

2. A las Entidades Locales les corresponde el desarrollo y la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente ley y en la normativa que sea de aplicación, y se ejercerá bajo los principios generales de coordinación y cooperación que han de regir la actuación administrativa.

**Artículo 33. Competencias del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura.**

Corresponde al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura las siguientes competencias:

- a) Establecer la política general de servicios sociales de la Comunidad Autónoma.
- b) Adoptar las iniciativas legislativas en materia de servicios sociales y efectuar el desarrollo reglamentario de la legislación autonómica en materia de servicios sociales.
- c) Ordenar el Sistema Público de Servicios Sociales y establecer las directrices, los criterios y las fórmulas de coordinación general del Sistema y de coordinación transversal entre los departamentos de la Junta de Extremadura para mejorar la gestión y eficacia.
- d) Garantizar la suficiencia financiera y técnica del Sistema Público de Servicios Sociales, bajo los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, así como garantizar la suficiencia financiera de los servicios sociales del Tercer Sector que presten atención en áreas no cubiertas por la Administración Pública.
- e) Aprobar el Plan Estratégico de Servicios Sociales, el Mapa de Servicios Sociales de Extremadura y el Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.
- f) Crear el Instituto Regional de Investigación de Servicios Sociales.
- g) Cualquier otra competencia que la presente ley o el resto del ordenamiento jurídico le atribuya.

**Artículo 34. Competencias de la Consejería competente en materia de servicios sociales.**

Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Junta de Extremadura las siguientes competencias:

- a) Impulsar, planificar, coordinar y evaluar las políticas en materia de servicios sociales en la Comunidad Autónoma.
- b) Adoptar las medidas necesarias para aplicar las directrices que el Consejo de Gobierno establezca en materia de servicios sociales así como ejecutar las disposiciones y los acuerdos que adopte, y evaluar sus resultados.
- c) Elaborar el Plan Estratégico de Servicios Sociales, el Mapa de Servicios Sociales de Extremadura y el Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.
- d) Crear, organizar y gestionar el Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales.

- e) Establecer los criterios y estándares mínimos de calidad de las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales.
- f) Organizar y gestionar el Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales y efectuar su tratamiento estadístico a los efectos de definir y planificar las políticas de servicios sociales.
- g) Gestionar las prestaciones de las que sea titular.
- h) Ejercer la tutela, curatela y defensa judicial, cuando dichas funciones sean encomendadas a la Junta de Extremadura por la correspondiente resolución judicial, conforme a lo establecido en el Código Civil.
- i) Ejercer las funciones de autorización, acreditación e inspección de servicios sociales de conformidad con la presente ley y con el desarrollo reglamentario de la misma.
- j) Ejercer la potestad sancionadora en materia de servicios sociales, salvo en los casos expresamente reservados a otros órganos.
- k) Organizar y gestionar el Instituto Regional de Investigación de Servicios Sociales, impulsando el desarrollo de planes de formación del personal encargado de la prestación de servicios y fomentando el estudio y la investigación en servicios sociales.
- l) Ejercer las restantes competencias previstas en esta Ley, cuando no estén expresamente atribuidas al Consejo de Gobierno o a otras Administraciones públicas, así como las demás funciones que, en materia de servicios sociales, le sean asignadas por el ordenamiento jurídico.

#### Artículo 35. *Competencias de las Entidades Locales.*

1. Corresponde a los municipios de Extremadura las siguientes competencias:
  - a) Prestar los servicios sociales de atención social básica, proporcionando el equipamiento y personal suficiente y adecuado que se establezca reglamentariamente.
  - b) Recoger información y datos estadísticos, que se pondrá a disposición de las administraciones públicas para su utilización en la planificación y evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales en función de su ámbito competencial.
  - c) Colaborar, en el ámbito de sus respectivas competencias, con la Junta de Extremadura en el desarrollo de los servicios sociales, en especial, en materia de protección de menores y de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia. Asimismo, colaborarán con otros sistemas y políticas públicas de protección social complementarias.
  - d) Cualquier otra competencia que se les atribuya por ley.
2. A efectos de garantizar los servicios de competencia municipal, éstos se podrán prestar a través de agrupaciones, mancomunidades u otras fórmulas de gestión compartida. Asimismo, las Diputaciones Provinciales coordinarán su prestación en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

#### Artículo 36. *Delegación de competencias.*

La Junta de Extremadura podrá delegar en los municipios el ejercicio de la prestación de servicios sociales de su competencia, previa aceptación del municipio interesado. Esta delegación se ajustará a las condiciones y requisitos que establezca la normativa estatal sobre régimen local y en todo caso, cumplirá con la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

## CAPÍTULO II

**Relaciones Interadministrativas y Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales**Artículo 37. *Disposición General.*

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma deberán, en el marco de sus respectivas competencias, establecer una adecuada coordinación y colaboración administrativa, para asegurar la homogeneidad en la prestación de servicios sociales en toda la región, garantizar la continuidad las prestaciones y conseguir una mayor eficiencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. La cooperación económica, técnica y administrativa con las entidades locales, en materia de servicios sociales, se desarrollará con carácter voluntario, bajo las formas y en los términos previstos en las leyes, pudiendo tener lugar, en todo caso, mediante los consorcios y los convenios administrativos que se suscriban al efecto.

Artículo 38. *Coordinación Interadministrativa.*

1. Las funciones que se atribuyen al Sistema Público de Servicios Sociales serán objeto de coordinación con las que corresponden a otros sistemas de protección social afines o complementarios.

2. Los instrumentos de coordinación deben dirigirse especialmente a los ámbitos de salud, empleo, educación, justicia, pensiones y vivienda, garantizando el intercambio de la información e intervención necesaria para detectar situaciones de alto riesgo social.

3. Se crea el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales de Extremadura como instrumento de coordinación técnica y administrativa, desarrollándose reglamentariamente su naturaleza, funciones y composición; acogiendo como mínimo la participación de la consejería competente y los agentes sociales.

4. El Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales estará presidido por la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales y formado por igual número de representantes de la administración de la Comunidad Autónoma y de las entidades locales de Extremadura.

5. La composición, el régimen de funcionamiento y las funciones del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales se desarrollará reglamentariamente, y entre ellas figurara la función de informar el Catálogo de Servicios Sociales y el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Extremadura, así como los planes sectoriales que lo desarrollen.

Artículo 39. *Coordinación sociosanitaria.*

1. La atención sociosanitaria comprenderá el conjunto de actuaciones y cuidados destinados a las personas que, por problemas de salud o limitaciones funcionales necesiten una atención sanitaria y social simultánea, coordinada y estable, ajustada al principio de continuidad de la atención.

2. Para procurar una atención sociosanitaria más eficiente y una mayor sinergia y aprovechamiento de los recursos, los servicios sociales y sanitarios garantizarán su complementariedad, evitando duplicidades, ofreciendo una respuesta integral y organizando un sistema de servicios coordinados con procesos bien definidos.

Artículo 40. *Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales.*

1. Se crea el sistema extremeño de información de servicios sociales como el soporte informático común de información y gestión del Sistema Público de Servicios Sociales que garantizará la gestión integrada de la información que se genere en el sistema público, con objeto de facilitar un conocimiento permanente y actualizado del mismo así como facilitar la planificación y toma de decisiones.



2. El sistema de información contendrá la historia social única, las prestaciones del catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales, las entidades autorizadas y acreditadas para la prestación de servicios sociales así como la infraestructura del sistema público.

3. El acceso y utilización del sistema de información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico.

En su acceso y utilización se respetará el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, garantizando la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la normativa vigente en dicha materia y la seguridad en el intercambio de información entre los agentes del sistema. Asimismo, se garantizará el acceso electrónico de los ciudadanos al sistema extremeño de información de servicios sociales.

4. El sistema extremeño de información de servicios sociales garantizará la interoperabilidad con otros sistemas de información, especialmente con el sistema sanitario público de Extremadura, para lo cual se establecerán las condiciones técnicas de acceso al intercambio de datos y métodos de consulta permitidos, garantizando en todo caso la seguridad y confidencialidad de la información.

5. Las diferentes Administraciones Públicas y las entidades privadas concertadas o subvencionadas deberán aportar la información necesaria para la permanente actualización del sistema de información, en los términos y con la periodicidad que se determine reglamentariamente. El deber de colaboración de las entidades privadas autorizadas o acreditadas derivará de la autorización administrativa necesaria para su actuación o funcionamiento.

#### Artículo 41. *Historia Social Única.*

1. La historia social única es el soporte único del Sistema Público de Servicios Sociales que incorporará los documentos y datos relativos a la situación de las personas usuarias de los servicios sociales, el diagnóstico, el plan de atención social y/o programa de atención especializada y la evolución de la situación, con objeto de garantizar la continuidad y complementariedad de la atención social.

2. En ella se incorporarán datos personales y familiares, sanitarios si procede, de la situación de dependencia, de vivienda, económicos, laborales, educativos y/o cualesquiera otros significativos de la situación de una persona usuaria en función de la demanda planteada.

Los datos a que se refiere este apartado se someterán al régimen de protección establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y demás normativa aplicable.

3. Toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a la historia social única y a que nadie pueda acceder a ella sin previa autorización amparada por la Ley.

4. El Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales custodiará la historia social única, adoptando las medidas oportunas para garantizar los derechos a que se refiere el apartado anterior, para ello, se regularán los procedimientos y mecanismos apropiados de recogida, integración, conservación, régimen de protección, acceso y comunicación de la información que integra la historia social única con estricta sujeción a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

5. El personal de los servicios sociales que tenga conocimiento de la historia social única de los usuarios estará obligado al más estricto y completo secreto profesional respecto de los mismos. La infracción de este deber de secreto se considerará falta disciplinaria muy grave.

## TÍTULO V

**De la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales**Artículo 42. *Principios de financiación.*

1. La Comunidad Autónoma garantizará, en el marco de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, la financiación necesaria para hacer frente a los gastos derivados del ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, asegurando las prestaciones garantizadas del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Las Entidades Locales deberán consignar en sus presupuestos las dotaciones necesarias para la financiación de los servicios sociales de su competencia, de acuerdo con los requerimientos de la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Artículo 43. *Fuentes de financiación.*

El Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura se financiará con cargo a las siguientes fuentes:

- a) Los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- b) Las aportaciones que, con cargo a sus Presupuestos Generales, realice la Administración General del Estado a la Comunidad Autónoma.
- c) Los Presupuestos de las Entidades Locales de la región, para la financiación de las competencias que de conformidad con la presente ley le son atribuidas como propias.
- d) Las aportaciones y donaciones de entidades públicas como privadas como de personas físicas y jurídicas destinadas a los servicios sociales.
- e) Las aportaciones de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales.
- f) Cualquier otra forma de aportación económica que, conforme al ordenamiento jurídico, vaya destinada a los servicios sociales.

Artículo 44. *Cooperación financiera.*

1. La cooperación financiera entre las distintas Administraciones Públicas, se instrumentalizará preferentemente a través de convenios de colaboración o cualquier otra figura prevista en el ordenamiento jurídico, a fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos determinados en la planificación general del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. La cooperación financiera entre las distintas Administraciones Públicas con la iniciativa privada, se instrumentalizará a través de conciertos o cualquier otra figura prevista en el ordenamiento jurídico.

Artículo 45. *Participación económica de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. La aportación económica de la persona usuaria en la financiación de las prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales se fijará atendiendo a los principios de equidad, proporcionalidad, solidaridad y progresividad.

2. El catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales determinará, para cada una de las prestaciones, la participación económica de las personas usuarias en su coste, para lo que se tendrá en cuenta la naturaleza de la prestación, el coste de referencia y la capacidad económica de la persona usuaria, especialmente, su nivel de renta y patrimonio así como las circunstancias sociales en las que se encuentre.

3. Atendiendo al principio de igualdad y cohesión social, ninguna persona usuaria quedará excluida de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales por insuficiencia o carencia de recursos económicos. Del mismo modo, ni la calidad del

servicio, ni la prioridad en la atención de los casos podrán estar determinadas por la inexistencia de tal contraprestación.

4. Aquellas personas usuarias que no satisfagan con la periodicidad establecida la totalidad de la aportación a que vengan obligadas, generarán una deuda con la Administración Pública competente, que tendrá carácter de ingreso de derecho público.

## TÍTULO VI

### De la calidad del Sistema de Servicios Sociales

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones Generales

Artículo 46. *La calidad en los servicios sociales.*

La calidad en los servicios sociales debe basarse en los criterios o estándares determinados reglamentariamente para las diferentes prestaciones disponibles con el objeto de garantizar las condiciones adecuadas en su dispensación y funcionamiento y para promover que los servicios sociales mejoren e innoven de forma continuada y permanente.

Artículo 47. *Criterios y objetivos de calidad.*

1. El plan estratégico de Servicios Sociales recogerá los criterios y objetivos de calidad de las prestaciones de los servicios sociales, así como los mecanismos de evaluación y garantía del cumplimiento de dichos criterios, entre cuyos indicadores se incluirá la opinión y el grado de satisfacción manifestados por las personas usuarias sobre dichas prestaciones y su funcionamiento.

2. Los criterios de calidad del Sistema de Servicios Sociales serán de aplicación a la totalidad de entidades prestadoras de servicios sociales, tanto públicas como privadas.

#### CAPÍTULO II

##### Formación, investigación e innovación en servicios sociales

Artículo 48. *Instituto Regional de Investigación en Servicios Sociales.*

1. La Junta de Extremadura creará el Instituto Regional de Investigación en Servicios Sociales como organismo sin personalidad jurídica propia, que estará adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales, y será el encargado de promover y desarrollar la formación, investigación e innovación en los servicios sociales.

2. Este Instituto será el responsable de la organización, coordinación y ejecución de los planes o programas de investigación así como de los planes y programas de formación dirigidos a los profesionales de las Administraciones Públicas y de las entidades privadas integradas en el Sistema de Servicios Sociales, para lo que podrá habilitar instrumentos de coordinación y cooperación con universidades, centros de estudios y otras entidades tendentes a fomentar el estudio e investigación en materia de servicios sociales.

3. La creación, las funciones, los medios personales y materiales y el régimen de funcionamiento del Instituto se determinarán reglamentariamente.

Artículo 49. *Investigación e innovación en servicios sociales.*

1. Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán acciones destinadas a la investigación e innovación de los Servicios Sociales al objeto de contribuir a la mejora de la eficacia y calidad del Sistema de Servicios Sociales.

2. La investigación en servicios sociales se centrará en el estudio y análisis de los problemas sociales y sus causas, las necesidades y demandas de las distintas prestaciones del Sistema, la ordenación y gestión de los servicios, los costes y beneficios así como la evaluación de resultados y la innovación tecnológica en éste ámbito.

Artículo 50. *De la formación en los servicios sociales.*

1. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, y las entidades privadas prestadoras de servicios sociales promoverán acciones de formación continua a los profesionales que prestan los servicios sociales, al personal voluntario y a los cuidadores no profesionales, con objeto de mejorar la calidad, efectividad y eficiencia de la atención que se presta. La participación de los profesionales en dichas acciones de formación se considerará tanto un derecho como un deber.

2. El Instituto Regional de Investigación en Servicios Sociales elaborará y aprobará un plan anual de formación para los profesionales de los servicios sociales, plan que deberá recoger una oferta diversificada atendiendo a la variedad de prestaciones que se presten.

3. Las actividades y programas formativos en este ámbito irán encaminados a la búsqueda de una mayor calidad en la prestación de los servicios, incorporando conocimientos y herramientas que permitan una mayor eficiencia en la gestión, efectividad y calidad en la atención social, teniendo como base la inclusión digital y la implantación de las tecnologías de la información y comunicación y la modernización del Sistema de Servicios Sociales.

## CAPÍTULO III

### **Autorización, acreditación e inspección de servicios sociales**

Artículo 51. *Competencia.*

1. La competencia en materia de autorización, acreditación e inspección de servicios sociales corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales, en la que se creará una única unidad administrativa que será la encargada de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el presente capítulo así como en sus disposiciones reglamentarias, sin perjuicio de las competencias específicas que tenga atribuida otras consejerías en materia de inspección.

2. La Consejería competente en materia de servicios sociales contará además con el apoyo y colaboración de los servicios de otras áreas adscritas a otras consejerías de la Junta de Extremadura y de otras administraciones públicas con facultades inspectoras.

Artículo 52. *Régimen de autorización administrativa.*

1. Por razones imperiosas de orden público, seguridad pública e interés general relativas a la protección de los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales y para garantizar el derecho a recibir unos servicios sociales de calidad, cualquier entidad, ya sea pública o privada, que preste servicios sociales en la región, deberá obtener, previamente a la prestación de dichos servicios, la correspondiente autorización administrativa de la Junta de Extremadura. No obstante, los servicios sociales que la presente ley establece como competencias propias de las Administraciones Públicas no requerirán autorización administrativa previa.

2. La autorización administrativa para la prestación de servicios sociales se concederá por el tiempo que se determine reglamentariamente, sujeta al cumplimiento permanente de las condiciones que se establezcan. Su incumplimiento será causa de la revocación de la autorización, previa incoación del correspondiente procedimiento, sin perjuicio de las posibles responsabilidades y sanciones que tal incumplimiento pudiera dar lugar.

3. El régimen de autorización y las condiciones funcionales, de personal, materiales o cualesquiera otras que deban cumplir las entidades prestadores de servicios sociales se regulará de conformidad con la normativa específica en función de la naturaleza y tipología de las prestaciones sociales.

4. La competencia para resolver el procedimiento de autorización y revocación de la autorización administrativa recaerá en la persona titular de la Consejería que ostente la competencia en materia de servicios sociales.

5. A las entidades privadas prestadoras de servicios sociales se les exigirá, para la autorización administrativa, con independencia a los requisitos específicos que se establezcan reglamentariamente, la constitución de un seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía equivalente que cubra los daños que puedan provocar en la prestación del servicio. La garantía exigida será proporcional a la naturaleza y alcance del riesgo cubierto.

6. Se creará un registro único de entidades prestadoras de servicios sociales, adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales, en el que se inscribirán todas las entidades autorizadas, cuya estructura, organización y funcionamiento se determinarán reglamentariamente.

#### Artículo 53. *La acreditación de servicios sociales.*

1. A los efectos de esta ley, la acreditación de servicios sociales supone el reconocimiento por parte de la Junta de Extremadura del cumplimiento de unos determinados niveles de calidad específicos y diferentes a los previstos para la autorización administrativa.

2. Los requisitos específicos para su obtención y renovación, en su caso, así como el procedimiento correspondiente, se establecerán reglamentariamente y se ajustarán al ámbito que les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de prestación objeto de acreditación.

3. La acreditación para la prestación de servicios sociales se concederá por el tiempo que se determine, pudiendo ser prorrogable y estando sujeta en todo caso, al cumplimiento permanente de los niveles de calidad que se establezcan.

4. La acreditación puede comportar el derecho a prestar servicios sociales con financiación pública, de acuerdo con lo establecido por la normativa de servicios sociales y la normativa específica aplicable.

5. La competencia para resolver el procedimiento de acreditación y revocación de la acreditación recaerá en la persona titular de la Consejería que ostente la competencia en materia de servicios sociales.

#### Artículo 54. *Inspección de servicios sociales.*

1. La inspección de servicios sociales que se realice en la Comunidad Autónoma tendrá como objeto verificar lo dispuesto en la presente ley y demás normativa de desarrollo.

2. La inspección de servicios sociales podrá actuar de oficio, a instancia de parte, así como a petición de la entidad prestadora de servicios sociales.

3. Están sometidas a la inspección todas las actuaciones en servicios sociales realizadas por entidades públicas y privadas que se encuentren dentro del ámbito de aplicación de esta ley.

4. Los titulares y personal de las entidades prestadoras de servicios sociales así como las personas usuarias estarán obligados a facilitar información, documentación y demás datos que le sean requeridos así como prestar toda la colaboración precisa para el ejercicio de la actividad inspectora.

## Artículo 55. *Funciones de la Inspección.*

La inspección de los servicios sociales, que tiene carácter público, tendrá las siguientes funciones:

- a) Velar por los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b) Controlar el cumplimiento de la normativa vigente de los servicios sociales que se prestan en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- c) Formular propuestas de mejora en la calidad de los servicios sociales.
- d) Asesorar e informar a los profesionales y entidades respecto a los requisitos y condiciones establecidos en la normativa vigente para la prestación de los servicios sociales.
- e) Proponer medidas provisionales o cautelares dirigidas a salvaguardar la salud y seguridad de las personas usuarias de los servicios sociales.
- f) Proponer al órgano competente la incoación del correspondiente procedimiento sancionador cuando comprobase la existencia de una posible infracción.
- g) Cualquier otra que le atribuya la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- h) Verificar el cumplimiento de las condiciones mínimas de accesibilidad universal de todas las personas.

## Artículo 56. *Personal de inspección.*

1. La inspección habrá de ser ejercida por funcionarios que ocupen puestos de trabajo que comporten el ejercicio de dichas funciones. El personal inspector de servicios sociales ostentará la condición de autoridad pública y actuará en el ejercicio de sus funciones con plena independencia, objetividad e imparcialidad.

2. El personal inspector de servicios sociales en el ejercicio de sus funciones de inspección, gozará de las siguientes facultades:

- a) Acceder libremente, debidamente identificado, en cualquier momento, sin previa notificación, a los servicios sociales que se prestan. Las visitas de inspección deberán efectuarse en presencia del titular o responsable de la entidad prestadora, o de la persona que quede a cargo de la misma, en su ausencia.
- b) Efectuar, en su caso, las comprobaciones pertinentes que garanticen el cumplimiento de los requisitos para la autorización y la acreditación así como el mantenimiento de las mismas.
- c) Llevar a cabo cuantas pruebas, investigaciones o exámenes resulten necesarios para función inspectora con objeto de comprobar lo dispuesto en la normativa vigente.
- d) Requerir al representante legal de la entidad la aportación de los datos y documentos que considere necesarios para su labor inspectora y entrevistarse con los profesionales prestadores de los servicios sociales así como con las personas usuarias de los mismos, o con sus representantes legales, en su caso.
- e) Recabar el apoyo o ayuda de los cuerpos y fuerzas de seguridad, para el ejercicio de sus funciones.
- f) Solicitar por motivos de especialidad técnica, los informes y asesoramientos adecuados para el correcto desarrollo de su actuación.
- g) Realizar todas las actuaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

3. Cuando los hechos conocidos a través de una actuación inspectora pudieran ser constitutivos de delito, falta o infracción administrativa, el inspector lo hará constar en el acta y lo podrá en conocimiento del órgano competente para la incoación del oportuno expediente sancionador o, en su caso, del competente para su traslado a la autoridad judicial o Ministerio fiscal.

## Artículo 57. *Acta de inspección.*

1. Los hechos comprobados por el personal inspector, en el ejercicio de sus funciones, se formalizarán en las correspondientes actas que gozarán del valor probatorio en cuanto tenga relación con la incoación, instrucción y resolución de un procedimiento sancionador conforme a lo establecido en la legislación reguladora del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

2. Las actas de inspección deberán contener, al menos, los siguientes datos:

- a) Fecha, hora y lugar de actuaciones.
- b) Identificación del personal inspector.
- c) Identificación de la entidad prestadora de servicios y de la persona responsable ante cuya presencia se lleva a cabo la inspección y ante la cual se extiende el acta.
- d) Hechos y circunstancias relevantes sobre los servicios que hayan sido detectados en la inspección realizada.
- e) Firma del inspector y de la persona responsable de la entidad prestadora del servicio así como la conformidad o disconformidad de esta última que podrá hacer constar cuantas manifestaciones considere necesarias.

## CAPÍTULO IV

### **De la participación en Servicios Sociales y Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura**

## Artículo 58. *Garantía y alcance de la participación.*

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el marco de sus respectivas competencias, deberán fomentar la participación de la población en general, de los colectivos de usuarios, de los profesionales de los servicios sociales, del tercer sector y de la iniciativa privada en la planificación, gestión y evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales.

## Artículo 59. *Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura.*

El Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura se crea como órgano de carácter consultivo, asesor y de participación en servicios sociales, adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

## Artículo 60. *Composición del Consejo Asesor.*

La composición, organización, y régimen de funcionamiento del Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura, se establecerá reglamentariamente, sobre la base de los principios de representación y no exclusión, y formarán parte de el mismo representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y de las entidades locales, así como de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, los colegios profesionales, las asociaciones de consumidores y personas usuaria y las entidades sociales más representativas de los sectores y colectivos ciudadanos comprendidos en el ámbito de los servicios sociales.

## Artículo 61. *Funciones del Consejo Asesor.*

El Consejo Asesor tendrá, en todo caso, las siguientes funciones:

- a) Informar los planes y programas que se elaboren en materia de servicios sociales.
- b) Asesorar y elevar a las Administraciones Públicas cualquier propuesta e iniciativa relativa a la acción de los servicios sociales en relación con la planificación, ordenación y coordinación de la política de servicios sociales.

c) Formular propuestas, recomendaciones y sugerencias para la mejora del Sistema de Servicios Sociales.

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

## TÍTULO VII

### Régimen sancionador

#### CAPÍTULO I

##### De las Infracciones

Artículo 62. *Infracciones en materia de servicios sociales.*

1. Son infracciones en materia de servicios sociales las acciones u omisiones que vulneren lo dispuesto en esta ley, en la normativa que la desarrolle y en el resto de la normativa aplicable al ámbito de los servicios sociales.

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

Artículo 63. *Sujetos responsables.*

1. Podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas o jurídicas que resulten responsables de los mismos.

2. Se consideran autores de las infracciones tipificadas por esta ley quienes realicen los hechos por sí mismos, conjuntamente o través de persona interpuesta.

3. Tendrán también la consideración de autores quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual la infracción no hubiese podido llevarse a cabo.

Artículo 64. *Concurrencia de actuaciones con el orden jurisdiccional penal.*

1. Cuando los hechos constitutivos de la responsabilidad administrativa pudieran ser, además, tipificados como delitos o faltas en el Código Penal, se pondrán en conocimiento del Ministerio Fiscal debiendo suspenderse la tramitación del expediente sancionador hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial. No obstante, seguirán en vigor las medidas cautelares adoptadas en virtud del artículo 76 y hasta tanto se pronuncie sobre las mismas el juez competente.

2. De no estimarse la existencia de delito o falta penal, la Administración iniciará o continuará el expediente sancionador tomando como base los hechos que la autoridad judicial haya considerado probados.

3. La pena impuesta por la autoridad judicial excluirá la imposición de sanción administrativa en los casos que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Artículo 65. *Infracciones leves.*

1. Son infracciones leves de los usuarios de los servicios sociales:

a) Incumplir las normas, requisitos, procedimientos, compromisos y condiciones establecidas para las prestaciones.

b) Incumplir lo establecido en el plan de atención social y/o programa de atención especializada de los servicios sociales.

c) Incumplir el deber de remisión de la información establecida en la normativa reguladora o solicitada por la Junta de Extremadura. Se entenderá que hay falta de remisión cuando no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente.

d) La falta de colaboración o trato inadecuado contra los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales.



2. Son infracciones leves de las entidades prestadoras de los servicios sociales:
  - a) Descuidar el deber de atención a los usuarios de los servicios sociales.
  - b) Dificultar el ejercicio de cualesquiera de los derechos reconocidos en esta ley a las personas usuarias de los servicios sociales siempre que no constituya infracción grave o muy grave.
  - c) Incumplir las normas, requisitos, procedimiento y condiciones establecidos para el disfrute de las prestaciones.
  - d) Incumplir las normas reguladoras de los requisitos de autorización de los centros y servicios sociales.
  - e) Incumplir el deber de remisión de la información establecida en la normativa reguladora o solicitada por la Administración de la Comunidad Autónoma. Se entenderá que hay falta de remisión cuando no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente.

#### Artículo 66. *Infracciones graves.*

1. Son infracciones graves de los usuarios de los servicios sociales:
  - a) Incumplir con graves consecuencias para la continuidad de la prestación, las normas, requisitos, procedimientos, compromisos y condiciones establecidas en las prestaciones.
  - b) Incumplir el plan de atención social y/o programa de atención especializada de los servicios sociales, de forma tal que se desvirtúe la finalidad de la prestación.
  - c) Incumplir, en más de dos veces, el deber de remisión de la información establecida en la normativa reguladora o solicitada por la Administración de la Comunidad Autónoma.
  - d) Obstaculizar o dificultar en cualquier forma la actividad inspectora, así como no prestar la colaboración necesaria en el ejercicio de la misma.
  - e) La reincidencia en la comisión de la infracción leve.
2. Son infracciones graves de las entidades prestadoras de los servicios sociales:
  - a) No facilitar el acceso al sistema público de servicios sociales en condiciones de igualdad.
  - b) No facilitar la participación a las personas usuarias en el acceso a la información y evaluación del servicio.
  - c) Impedir el ejercicio de la libertad individual para el ingreso, permanencia y salida de un centro residencial, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para las personas menores de edad y las personas incapacitadas legalmente.
  - d) Incumplir o alterar el régimen de precios del servicio, sin la debida autorización del organismo acreditante, en aquellos casos en que éste deba prestarla.
  - e) Incumplir la normativa reguladora en materia de autorización y acreditación, en especial, la apertura, puesta en funcionamiento, cierre o cese definitivo o temporal de las actividades, cambio de titularidad, traslado de ubicación física, modificación de la capacidad, tipología, ámbito territorial y funcional, características y condiciones de una entidad, prestación o centro de servicios sociales, tarifas, todo ello sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa.
  - f) La admisión de personas que no respondan a la tipología para la que fue autorizado el centro o servicio.
  - g) El incremento, sin autorización previa, del número de plazas del centro o servicio.
  - h) No disponer del expediente individual de la persona usuaria cuando lo exija la normativa vigente.
  - i) Desatender las necesidades básicas de atención social y sanitaria que comporten riesgo grave para las personas usuarias.
  - j) Realizar actividades lucrativas o encubrir el ánimo de lucro en aquellas actividades presentadas sin tal carácter ante las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma.

k) Incumplir la normativa reguladora de las condiciones que deben cumplir los servicios y los establecimientos, cuando se vulneren los derechos de las personas usuarias, ponga en peligro su salud o seguridad y no constituya infracción muy grave.

l) Incumplir, en más de dos veces, el deber de remisión de la información y documentación establecida en la normativa reguladora o solicitada por la Administración de la Comunidad Autónoma.

m) Falsear la información establecida en la normativa reguladora o solicitada por la Administración de la Comunidad Autónoma.

n) Obstaculizar o dificultar en cualquier forma la actividad inspectora, así como no prestar la colaboración necesaria en el ejercicio de la misma.

ñ) No comparecer ante las Administraciones Públicas cuando así esté establecido en la tramitación de expedientes o en la gestión de las prestaciones sociales.

o) La reincidencia en la comisión de la infracción leve.

#### Artículo 67. *Infracciones muy graves.*

1. Son infracciones muy graves de los usuarios de los servicios sociales:

a) Realizar actuaciones fraudulentas dirigidas a obtener prestaciones económicas.

b) Destinar prestaciones de servicios sociales que les hayan sido concedidas a una finalidad distinta de aquella que motivó su concesión.

c) Falsear la información establecida en la normativa reguladora o solicitada por la Administración de la Comunidad Autónoma.

d) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

2. Son infracciones muy graves de las entidades prestadoras de los servicios sociales:

a) Proceder a la apertura de un centro o servicio sin haber obtenido las autorizaciones administrativas pertinentes.

b) Dispensar tratos discriminatorios, degradantes o incompatibles con la dignidad de las personas usuarias, así como la restricción injustificada de sus libertades y derechos.

c) Incumplir el deber de secreto profesional y confidencialidad con respecto a los datos de las personas usuarias de los servicios sociales.

d) La falta de claridad y transparencia en la administración, custodia y manejo de bienes de las personas usuarias de los centros o servicios.

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

f) Incumplir la normativa en materia de servicios sociales, si ello comporta perjuicios graves para los usuarios o se afecta a su seguridad.

g) La negativa absoluta a facilitar las funciones de inspección de los servicios sociales.

h) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

#### Artículo 68. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones en materia de servicios sociales tipificadas en esta ley prescribirán a los cinco años si son muy graves, a los tres si son graves y a los dos si son leves.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiese cometido.

3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviese paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

## CAPÍTULO II

**De las sanciones**Artículo 69. *Sanciones.*

1. Las infracciones tipificadas en materia de servicios sociales darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

a) Por infracciones leves, apercibimiento o multa hasta 3.000 euros.

- 1.º En grado mínimo: apercibimiento o multa hasta 300 euros.
- 2.º En grado medio: multa de 301 euros hasta 1.500 euros.
- 3.º En grado máximo: multa de 1.501 euros hasta 3.000 euros.

Para el caso de infracción de las personas usuarias, apercibimiento o suspensión de los derechos como usuario de la prestación por un período no superior a 30 días.

b) Por infracciones graves, con multa de 3.001 hasta 30.000 euros:

- 1.º En grado mínimo: multa de 3.001 euros hasta 6.000 euros.
- 2.º En grado medio: multa de 6.001 euros hasta 15.000 euros.
- 3.º En grado máximo: multa de 15.001 euros hasta 30.000 euros.

Para el caso de infracción de las personas usuarias, suspensión de los derechos como usuario de la prestación por un período no superior a 90 días y multa de hasta 300 euros.

c) Por infracciones muy graves, con multa de 30.001 hasta 300.000 euros:

- 1.º En grado mínimo: multa de 30.001 euros hasta 60.000 euros.
- 2.º En grado medio: multa de 60.001 euros hasta 150.000 euros.
- 3.º En grado máximo: multa de 150.001 hasta 300.000 euros.

Para el caso de infracción de las personas usuarias, suspensión de los derechos como usuario de la prestación por un período no superior a 1 año y multa de hasta 3.000 euros.

2. La actualización de las cuantías de las sanciones fijadas en este artículo se establecerán reglamentariamente conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumo.

Artículo 70. *Sanciones complementarias.*

En los supuestos de infracciones graves o muy graves de las entidades prestadoras de servicios sociales, el órgano sancionador, podrá acordar, con carácter complementario, las siguientes sanciones:

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

b) La prohibición de financiación pública en el ámbito de los servicios sociales por un periodo de entre uno y cinco años.

c) La suspensión de la prestación del servicio, total o parcial, por un período entre uno y cinco años.

d) Cese definitivo de la prestación del servicio, que llevará implícita la revocación de la autorización administrativa correspondiente.

Artículo 71. *Graduación de las sanciones.*

1. Para la determinación de la cuantía de las multas y la aplicación de las demás sanciones, se deberá mantener la proporción adecuada entre la gravedad del hecho

constitutivo de la infracción y la sanción o sanciones aplicadas, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración en la comisión de la infracción.
- b) El incumplimiento de requerimientos previos.
- c) El carácter permanente o transitorio de la situación de riesgo creada por la infracción.
- d) El perjuicio causado y el número de personas afectadas.
- e) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
- f) La existencia de reiteración, por la comisión de una segunda infracción de distinta naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
- g) La trascendencia económica y social de la infracción.
- h) Los perjuicios físicos, morales y materiales causados.
- i) El cumplimiento por iniciativa propia de las normas infringidas, y en su caso el restablecimiento de la situación establecida en la normativa vigente, en cualquier momento del procedimiento administrativo sancionador si aún no se ha dictado resolución.

2. Si el beneficio económico que resulte de una infracción tipificada por la presente ley es superior a la sanción pecuniaria que le corresponde, ésta puede incrementarse hasta la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

#### Artículo 72. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones impuestas prescribirán a los cinco años las muy graves, a los tres años las graves y a los dos años las leves, contados a partir del día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se imponga la sanción.

#### Artículo 73. *Destino del importe de las sanciones.*

La Administración de la Comunidad Autónoma destinará los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas por la presente ley a la mejora de la calidad y a la cobertura del Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura.

### CAPÍTULO III

#### Procedimiento sancionador

#### Artículo 74. *Procedimiento Sancionador.*

La normativa de aplicación en la tramitación de los procedimientos sancionadores será la establecida por el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura o norma que lo sustituya, así como la establecida 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.

#### Artículo 75. *Órganos competentes.*

1. Serán órganos administrativos competentes para la iniciación e instrucción de los procedimientos sancionadores los órganos directivos de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

2. Serán órganos competentes para la resolución e imposición de las correspondientes sanciones:

- a) El Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura para imponer sanciones superiores a 150.001 Euros por la comisión de una infracción muy grave.

b) El titular de la Consejería en materia de servicios sociales para el resto de sanciones.

3. La competencia para iniciación, instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores en las Entidades Locales corresponde a los órganos de gobierno que tengan atribuidas tales funciones en la legislación de régimen local.

#### Artículo 76. *Medidas cautelares.*

1. En caso de sospecha razonable y fundada de riesgo inminente y grave para las personas usuarias de los servicios sociales o para la salud pública, por circunstancias sobrevenidas o de fuerza mayor, o por incumplimiento de la normativa vigente, la Consejería competente en materia de servicios sociales podrá adoptar las medidas cautelares sobre los profesionales, prestaciones y entidades que considere más adecuadas para evitar dichos riesgos.

2. En los supuestos a que se refiere el punto anterior, podrán adoptarse las siguientes medidas:

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

b) Prohibición temporal de la aceptación de nuevos usuarios.

c) Una prestación de fianza hasta una cuantía equivalente al importe mínimo de la multa que podría corresponder por la comisión de la presunta infracción.

3. Las medidas cautelares deben ajustarse en intensidad y proporcionalidad a la naturaleza y gravedad de la presunta infracción. Su duración será fijada para cada caso concreto y no excederá de la que exija la superación del riesgo inminente y grave que la justificó.

#### Disposición adicional primera. *Reserva de denominación.*

Quedan reservadas a las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura en el ámbito de sus respectivas competencias para su exclusiva utilización las expresiones: «Sistema de Servicios Sociales», «Sistema Público de Servicios Sociales», «Servicios Sociales de Atención Social básica», «Servicios Sociales de Atención Especializada», «Centro de Servicios Sociales», «Red de Servicios Sociales de Atención Especializada», «Sistema de Información de Servicios Sociales de Extremadura», «Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales», «Instituto Regional de Investigación en Servicios Sociales», en cualquiera de sus formas o combinaciones o cualquier otra que pudiera inducir a confusión con la estructura territorial, orgánica y funcional del citado Sistema Público o con las prestaciones del mismo.

#### Disposición adicional segunda. *Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.*

El derecho a las prestaciones dirigidas a las personas con dependencia recogidas en el artículo 31 de la presente ley, relativo a las prestaciones garantizadas en los Servicios Sociales de Atención Especializada, se ajustarán, en todo momento, a los requisitos y condiciones dispuestos en legislación estatal sobre promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y a su normativa de desarrollo, quedando garantizadas conforme a los términos y condiciones dispuestos en ella y con cargo a su financiación específica.

#### Disposición adicional tercera. *Datos de carácter personal.*

1. Las Administraciones Públicas de Extremadura competentes en materia de servicios sociales podrán recabar los datos personales de sus usuarios que sean necesarios para el ejercicio de sus competencias.

2. Los usuarios, tutores o representantes legales, deberán colaborar en la obtención de la información a la que hace referencia esta disposición, que será la estrictamente necesaria para el ejercicio de sus competencias, no pudiendo tratarse con fines diferentes a éste sin consentimiento expreso.

La incorporación de un usuario al sistema de servicios sociales supondrá el consentimiento para el tratamiento de sus datos, en los términos establecidos en la legislación sobre protección de datos.

3. En el tratamiento de los datos del usuario quedará sujeto al deber de secreto y al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y de acceso electrónico a los servicios públicos.

Disposición adicional cuarta. *Del silencio administrativo en materia de servicios sociales.*

Por razones imperiosas de orden público, seguridad pública e interés general relativas a la protección de los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales y para garantizar el derecho a recibir unos servicios sociales de calidad, en los procedimientos administrativos derivados de la presente ley, iniciados a instancia de parte, salvo que en la misma se disponga lo contrario, los interesados podrán entender desestimadas sus solicitudes cuando no se dicte y notifique resolución en los plazos establecidos para ello.

Disposición adicional quinta. *Financiación.*

1. La Comunidad Autónoma de Extremadura, atendiendo a la evolución general de la economía y su concreción en disponibilidades presupuestarias futuras, garantizará que el diez por ciento del importe total de los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura se destine a servicios sociales.

2. Lo establecido en el apartado anterior se entenderá que deberá alcanzarse progresivamente en un máximo de tres años desde la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición adicional sexta. *El sistema de relaciones de la Junta de Extremadura y las Entidades Colaboradoras.*

El sistema de relaciones entre la Junta de Extremadura y las Entidades Colaboradoras se formalizará a través de convenios de colaboración que deberán establecerse con carácter plurianual con el fin de garantizar la estabilidad.

Disposición transitoria primera. *Régimen de autorizaciones y acreditaciones.*

Las autorizaciones y acreditaciones concedidas en materia de servicios sociales continuarán vigentes hasta que se aprueben las normas reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para la autorización y acreditación, a los que deberán adaptarse.

Disposición transitoria segunda. *Organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales.*

La zonificación de los servicios sociales existente a la entrada en vigor de esta ley continuará vigente hasta que sea aprobado el Mapa de Servicios Sociales de Extremadura.

Disposición transitoria tercera. *Disposiciones vigentes con carácter transitorio.*

Serán de aplicación las disposiciones reglamentarias vigentes en materia de servicios sociales en todo lo que no contradigan lo establecido en la presente Ley hasta que se aprueben los reglamentos de desarrollo necesarios.

Disposición transitoria cuarta. *Órganos sectoriales de participación.*

Los actuales órganos de participación de carácter sectorial en el ámbito de los servicios sociales subsistirán y continuarán ejerciendo las funciones que tengan normativamente atribuidas en tanto no se apruebe el reglamento que establezca la organización del Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura, y cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo previsto en esta ley, sin perjuicio de lo señalado en las disposiciones transitorias.

Disposición final primera. *Calendario de desarrollo básico de la presente ley.*

1. En el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley, la Junta de Extremadura aprobará el decreto que regule la composición y funcionamiento del Consejo Asesor de Servicios Sociales de Extremadura y procederá a su constitución.

2. En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta ley, la Junta de Extremadura:

– Realizará las modificaciones normativas y de organización administrativas necesarias para integrar en una única unidad orgánica las competencias en materia de autorización, acreditación e inspección de servicios sociales conforme determina la presente ley.

– Aprobará las normas reglamentarias de desarrollo y regulación del Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales, el Mapa de Servicios Sociales de Extremadura, del Catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales de Extremadura así como del Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales.

3. En el plazo máximo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, la Junta de Extremadura:

– Aprobará los decretos que regulen el Plan Estratégico de Servicios Sociales y la creación del Instituto Regional de Investigación en Servicios Sociales.

– Pondrá en funcionamiento del Sistema Extremeño de Información de Servicios Sociales.

– Aprobará las disposiciones normativas referente a la autorización, acreditación e inspección de servicios sociales.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

La Junta de Extremadura tendrá la facultad de dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación de la presente ley.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos, que sea de aplicación esta Ley, que cooperen a su cumplimiento y a los Tribunales y Autoridades que corresponda la hagan cumplir.

Mérida, 9 de abril de 2015.–El Presidente de la Junta de Extremadura, José Antonio Monago Terraza.

(Publicada en el «Diario Oficial de Extremadura» número 70, de 14 de abril de 2015)