

I. DISPOSICIONES GENERALES

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS

11186 Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears.

EL PRESIDENTE DE LAS ILLES BALEARS

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de las Illes Balears ha aprobado y yo, en nombre del Rey, y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 48.2 del Estatuto de Autonomía, tengo a bien promulgar la siguiente Ley.

EXPOSICION DE MOTIVOS

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.

Las administraciones públicas se han dotado de instrumentos para conseguir estos objetivos y finalidades: el sistema de salud, el educativo, el judicial, el de pensiones, el de ocupación, las políticas de vivienda y el de servicios sociales. La debilidad en la financiación pública de los servicios sociales por parte de todas las administraciones ha hecho imposible desarrollar un sistema que dé respuesta al conjunto de las necesidades sociales. De todos los sistemas del bienestar social, el de servicios sociales es el que presenta más carencias en su desarrollo.

La construcción de una sociedad de progreso viene determinada en buena parte por el grado de cohesión social, que se basa en la igualdad de oportunidades y en la promoción social e individual. Los servicios sociales son un instrumento para favorecer la autonomía de las personas, para mejorar las condiciones de vida, para eliminar situaciones de injusticia social y para favorecer la inclusión social.

La ley tiene que contribuir a resolver esta situación de partida en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

I

En el ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 10.12 de la Ley Orgánica 2/1983, de 25 de febrero, por la cual se aprobó el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, el Parlamento aprobó, el año 1987, la Ley 9/1987, de 11 de febrero, de acción social, para desarrollar el mandato y los principios recogidos en la Constitución Española en este ámbito, en los artículos 9, 14, 39, 40, 41, 48, 49 y 50.

La presente ley, que como el resto de leyes autonómicas promulgadas en aquella época contenía declaraciones de principios y mandatos generalistas, ha permitido que se haya producido, transcurridos veinte años, un notable avance en las políticas sociales, porque al amparo de ésta se ha 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 las circunstancias que producen marginación y exclusión social.

La Ley 9/1987 se completó con la aprobación de otras normas con rango legal: en el año 1988, la Ley 3/1998, de 18 de mayo, del voluntariado de las Illes Balears, y en el año 1999, la Ley 4/1999, de 31 de marzo, reguladora de la función inspectora y sancionadora en materia de servicios sociales.

Sin embargo, estas normas, como las del resto de las comunidades autónomas, partían de una idea asistencial en la prestación de los servicios sociales según la cual la ciudadanía no disfrutaría de un verdadero derecho a obtener los servicios que necesitase para mejorar

su calidad de vida y, en definitiva, para conseguir el bienestar que propugna la Constitución –además, el paso del tiempo, la puesta en funcionamiento de nuevos servicios, la modernización de los existentes y la dinámica de cambio social han puesto de manifiesto las carencias de estas leyes autonómicas, especialmente en cuanto a definición conceptual y configuración de un sistema de servicios sociales, a su ordenamiento, estructuración y financiación, a la tipificación de las prestaciones, a la delimitación de competencias y a la necesaria coordinación de todos los agentes implicados.

II

Los principios que informan la Ley de servicios sociales tienen su origen en el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948, que proclama: «Toda persona tiene derecho a un nivel de vida que le asegure, a ella y también 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».

Igualmente se han tenido en cuenta los principios establecidos en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

El artículo 14 de la Carta Social Europea dispone: «Con el fin de asegurar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, las partes se comprometen a fomentar y organizar servicios que, utilizando métodos de trabajo social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de las personas y de los grupos en la comunidad, como también a su adaptación al entorno social».

El artículo 9.2 de la Constitución Española ordena a los poderes públicos «promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los cuales se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, y facilitar la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social».

El Estatuto de Autonomía de las Illes Balears –Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero– establece en el artículo 12 los principios rectores de la actividad pública, y dispone que las instituciones propias de la comunidad autónoma promoverán, entre otros, la cohesión social y el acceso a los servicios públicos y el derecho a la protección social.

El título II del Estatuto, relativo a los derechos y deberes y las libertades de la ciudadanía de las Illes Balears, hace referencia a los ámbitos objeto de protección y de garantía de derechos. Estos derechos, que vinculan a todos los poderes públicos, tienen su origen en los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos individuales y colectivos, y en particular en la Declaración de Derechos Humanos; en los pactos internacionales de derechos civiles y políticos y de derechos económicos, sociales y culturales; en la Convención Europea de Derechos del Hombre y Libertades Fundamentales; y en la Carta Social Europea.

El título III del Estatuto, sobre las competencias de la comunidad autónoma de las Illes Balears, incluye como competencias exclusivas de ésta –artículo 30– la tercera edad; la acción y el bienestar social; el desarrollo comunitario y la integración; el voluntariado social; los complementos de la Seguridad Social no contributiva; las políticas de protección y apoyo a las personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales; las políticas de atención a personas dependientes; y las políticas de atención a las personas y a los colectivos en situación de pobreza o necesidad social. Además, también son competencia de la comunidad autónoma la protección social de la familia; la conciliación de la vida familiar y laboral; las políticas de género y protección de menores; y las actividades que se vehiculan a través del sistema de servicios sociales.

El artículo 70 del Estatuto determina que, entre otras, son competencias propias de los consejos insulares: los servicios sociales y la asistencia social; el desarrollo comunitario y la integración; la política de protección y atención a personas dependientes; los complementos de la Seguridad Social no contributiva; el voluntariado social; y las políticas de atención a las personas y a los colectivos en situación de pobreza o necesidad social.

Asimismo, los consejos tienen competencias en tutela, acogimiento y adopción de menores, y en políticas de género, conciliación de la vida familiar y laboral, y mujer.

Por lo tanto, el nuevo marco competencial surgido del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears requiere una adecuación normativa en el ámbito de los servicios sociales con el fin de reforzar el protagonismo local y las nuevas estructuras organizativas en la prestación de servicios, así como la actuación coordinada y participada de todas las instancias del sistema.

Los municipios, como entidades locales básicas de la organización territorial, son instrumentos fundamentales en las políticas de servicios sociales por su proximidad a la ciudadanía. El artículo 26 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears, otorga a los municipios, además de las competencias derivadas de la legislación básica del Estado y del ejercicio de las que puedan ser delegadas, «la regulación y prestación de los servicios de atención a las personas, de los servicios sociales públicos de asistencia primaria y fomento de las políticas de acogida de las personas inmigradas» y «la regulación y desarrollo de procedimientos, estructuras organizativas y políticas para la participación ciudadana en la vida local, así como elaboración y aprobación de programas de fomento del voluntariado y asociacionismo».

Por otra parte, la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, ha dado un nuevo impulso a los servicios sociales, ya que ha generado derechos subjetivos y ha ordenado racionalmente el sector y sus prestaciones.

III

Las Illes Balears se han caracterizado por los importantes ritmos de crecimiento económico y los elevados niveles de actividad y ocupación. Pero en nuestra sociedad también se generan procesos sociales y económicos que hacen que determinados grupos se encuentren en riesgo de exclusión porque no pueden acceder a los recursos sociales ni ejercer sus derechos y sus obligaciones de la misma manera que la mayoría de la población. En las Illes Balears se dan con especial relevancia situaciones de vulnerabilidad social, por lo que se hace evidente la necesidad de potenciar las políticas públicas de lucha contra esta situación. Precisamente por este motivo, la ley debe dar respuesta no sólo a las situaciones extremas de necesidad, sino que tiene que fomentar las actuaciones de cariz preventivo entre el conjunto de la población.

IV

La realidad social de las Illes Balears ha sido objeto de importantes cambios desde la aprobación de la Ley 9/1987. En los últimos veinte años se han generado procesos sociales que han transformado la fisonomía de nuestra sociedad, planteando nuevos retos y haciendo aflorar nuevas situaciones de necesidad. El crecimiento demográfico acelerado, el envejecimiento de la población, la diversidad de las familias y los núcleos de convivencia, las nuevas bolsas de pobreza, el riesgo de desigualdades personales, colectivas o territoriales, las situaciones de dependencia que viven muchas personas y la complejidad que supone para las familias, y los cambios en el mercado laboral son algunos ejemplos de ello.

Se han producido cambios significativos también en la consolidación de la concertación social, en la concepción y la expansión de servicios públicos, y en la tipología de servicios y recursos puestos a disposición de la ciudadanía. Las administraciones públicas han iniciado un proceso de modernización que tiene que ver con la eficacia, la eficiencia, la prestación de servicios en el entorno más próximo a la ciudadanía, desde criterios de calidad, con unos recursos humanos y técnicos con más capacidad de respuesta a una realidad cambiante.

La puesta en funcionamiento de nuevos servicios, la modernización de los existentes y la dinámica de cambio social han puesto de manifiesto las carencias del actual Ley de

servicios sociales en cuanto a definición conceptual y configuración de un sistema de servicios sociales, a su ordenamiento, estructuración y financiación, a la tipificación de prestaciones, a la delimitación de competencias y a la necesaria coordinación de todos los agentes implicados.

La situación actual de los servicios sociales en las Illes Balears se caracteriza por la debilidad del sistema, muy relacionada con la falta de presupuesto, que lleva a la saturación. El desarrollo del sistema de servicios sociales ha generado grandes diferencias en la dotación de recursos en los ámbitos territorial y sectorial. Todo eso ha hecho que se trabajara sobre las situaciones de grave necesidad con lo que ello conlleva de estigmatización de servicios y de la población usuaria. El resultado de todo es que hay grandes diferencias en el acceso a los recursos por parte de la ciudadanía de las Illes Balears.

V

Por todo eso se hacía indispensable abordar una nueva regulación a través de una norma que reconozca la universalidad en el acceso a los servicios sociales que, por una parte, responda a la realidad actual y que, por otra, avance hacia la consecución de lo que se ha denominado el «cuarto pilar» del estado del bienestar, junto con la salud, la educación y el sistema nacional de pensiones. De esta manera, la ley autonómica prevé, por primera vez, la aprobación de carteras de servicios, que incluirán las prestaciones a las que la ciudadanía tendrá derecho, derecho subjetivo que podrá exigir a las administraciones competentes y, en última instancia, ante los tribunales, lo que elimina el carácter asistencialista de los servicios sociales. Además, se introducen elementos homogeneizadores en todos los territorios de la comunidad autónoma, con la finalidad de garantizar a la ciudadanía unas prestaciones mínimas y unas condiciones básicas de calidad de servicios, con independencia de la isla o del municipio en que vivan o reciban la prestación. Igualmente, la presente ley pretende abordar la reorganización de los servicios sociales, introduciendo una distinción entre zona básica de servicios sociales y áreas de servicios sociales. Éstas últimas se configuran como el ámbito de actuación de una nueva figura, los centros de servicios sociales, cuya creación pretende mejorar la atención primaria.

La norma que se aprueba apuesta claramente por la planificación, responsabilidad de las administraciones públicas de las Illes Balears, que se considera un elemento fundamental para conseguir actuaciones ordenadas y coordinadas que permitan llevar a cabo políticas realmente eficaces y eficientes. Asimismo, también lo hace por la participación cívica, considerando que son los diferentes agentes sociales, las personas usuarias de los servicios y la población en general, los que mejor pueden transmitir las necesidades sociales, y reconoce la pluralidad de los agentes que convergen en la provisión de servicios, aunque sin olvidar la responsabilidad pública de garantizar prestaciones a la ciudadanía, y dentro de este reconocimiento, la importancia de las entidades sociales representativas de los diferentes colectivos a los cuales se dirige la presente ley. Por último, pretende dar un importante impulso cualitativo a la mejora de la calidad de los servicios, introduciendo evaluaciones de los servicios con indicadores objetivos que permitan medir no sólo aspectos materiales y funcionales, sino también los relativos a la satisfacción de las personas usuarias.

Los cambios en los modelos familiares y las dificultades para compatibilizar la vida laboral y familiar introducen nuevos factores en esta situación, que hacen imprescindible una revisión de los sistemas tradicionales de los servicios sociales para asegurar una adecuada prestación de atenciones a las personas que lo necesiten.

La necesidad de garantizar a la ciudadanía un marco estable de recursos y servicios obliga a intervenir en este ámbito con una ley que configure una nueva modalidad de prestación social, y que amplíe y complemente la acción protectora de la comunidad autónoma de las Illes Balears que haga que la atención social se constituya como verdadero derecho subjetivo para las personas usuarias de los servicios sociales.

Se trata, por lo tanto, de configurar un nuevo despliegue de los servicios sociales de las Illes Balears que potencie el progreso del modelo del estado social que consagra la

Constitución Española, y de conseguir el compromiso de todos los poderes públicos para promover y dotar los recursos necesarios para hacer efectivo un sistema de servicios sociales de calidad, garantista y plenamente universal.

Se ha optado por refundir en una sola ley la regulación de los servicios sociales, el régimen de autorizaciones, homologaciones y acreditaciones, el régimen competencial y organizativo, y una amplia regulación del sistema de inspecciones y del régimen sancionador, dando por sentado que eso facilita la comprensión global y la aplicación de todo el sistema.

VI

La ley consta de 139 artículos, agrupados en nueve títulos, además de 3 disposiciones adicionales, 3 disposiciones transitorias, 1 derogatoria y 18 disposiciones finales.

VII

El título I, capítulo I, contiene las disposiciones de carácter general que conducirán a la aplicación de la norma, como son el objeto, los objetivos que perseguirán los poderes públicos en este ámbito, su ámbito de aplicación y los principios rectores del sistema. En lo que concierne a éstos últimos, la norma introduce principios innovadores, reflejo de otra concepción de los servicios sociales. Se introducen por primera vez los principios de solidaridad, atención personalizada, normalización, promoción de la autonomía, evaluación en la planificación y calidad. Además, se redefinen los principios de universalidad e igualdad. El principio de universalidad evoluciona hacia una nueva consideración de los servicios sociales como derechos subjetivos de las personas. Lo mismo sucede con el principio de igualdad, que concreta uno de los objetivos de la norma: garantizar un nivel mínimo de prestaciones homogéneas a todas las personas en el territorio de la comunidad autónoma, independientemente del municipio o la isla donde vivan. Finalmente, el capítulo I contiene la definición del sistema de servicios sociales, constituido por las prestaciones técnicas y económicas, los planes, los programas y los equipos técnicos de titularidad pública y privada.

El capítulo II de este título contiene por primera vez en la legislación autonómica el catálogo de derechos y deberes de las personas destinatarias de los servicios sociales, y regula los derechos y deberes específicos de las personas usuarias de los servicios residenciales.

El título II regula el sistema público de servicios sociales, verdadero núcleo de la ley, en la medida en que se orienta principalmente a promover el bienestar social de la población, responsabilidad eminentemente pública, recogiendo novedades llamadas a producir importantes repercusiones en el ámbito de los servicios sociales, la principal de las cuales es el reconocimiento del derecho subjetivo de la ciudadanía a estos servicios.

El título se divide en cuatro capítulos. El capítulo I recoge la definición del sistema público de servicios sociales, en el cual se integran tanto los de titularidad estricta de las administraciones públicas como los concertados con las entidades de iniciativa social o privada.

El capítulo II se ocupa de la estructura del sistema público de servicios sociales, y ofrece por primera vez en una norma con rango legal una regulación completa de los diferentes niveles de atención en la comunidad autónoma. Así, define los servicios sociales comunitarios, con una subclasificación en servicios sociales comunitarios básicos y servicios sociales comunitarios específicos, y establece las funciones de cada uno. Les siguen los servicios sociales especializados, su definición y funciones, y finalmente se regula la relación entre los diferentes niveles de atención social.

El capítulo III regula las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas, los programas, los proyectos y las prestaciones del sistema público de servicios sociales, y contiene una de las grandes novedades de la norma: las carteras de servicios sociales, en las que se recogerán los servicios a los que podrán acceder las personas destinatarias de

esta ley. En primer lugar, se regula la cartera básica de servicios sociales, que ha de aprobar el Gobierno, cuyo contenido delimitan las competencias propias del Gobierno según dispone el Estatuto de Autonomía. Esta cartera será complementada por las que establecerán los consejos insulares, también en el marco de sus competencias estatutarias. Las entidades locales podrán establecer sus carteras de servicios, que serán a la vez complementarias y adicionales de las anteriores dentro su ámbito territorial. Serán las carteras de servicios sociales, al establecer el carácter garantizado o no de las prestaciones que recojan y los requisitos para acceder a ellas, las que configurarán el derecho subjetivo de la ciudadanía a los servicios.

El capítulo IV regula de manera específica la planificación, tanto la general, como la de ámbito insular y local, con una referencia especial al plan estratégico de servicios sociales de las Illes Balears y a los planes sectoriales.

El título III se ocupa del régimen competencial y organizativo, que se divide en tres capítulos. El capítulo I se ocupa de las competencias de las administraciones públicas de las Illes Balears, y regula, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, las competencias del Gobierno de las Illes Balears, las de la consejería que tenga asignadas las competencias en materia de servicios sociales, las de los consejos insulares y las de los municipios.

El capítulo II recoge, por primera vez en una norma de rango legal, la organización territorial de los servicios sociales y establece los principios de organización y los distintos ámbitos de actuación. Estructura el territorio, a efectos de los servicios sociales, en zonas básicas, áreas e islas. Se encarga la atención social de las zonas básicas a las unidades de trabajo social, y los servicios sociales especializados tienen como referente territorial las áreas.

El capítulo III regula la coordinación, la consulta y la colaboración interadministrativa, mediante la creación de un conjunto de órganos de coordinación, en la sección 1ª, y sistemas de colaboración, en la sección 2ª. El principal órgano de coordinación es el Consejo de Coordinación de Bienestar Social, integrado por las administraciones públicas de las Illes Balears. El Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales, integrado por expertos en la materia, se configura como un órgano técnico de estudio y el Comité de Ética de Servicios Sociales lo hace como órgano colegiado consultivo, interdisciplinario e independiente. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales se crea como estructura permanente de colaboración interadministrativa. Además de los sistemas jurídicos tradicionales de colaboración entre las administraciones públicas, crea un instrumento que garantizará la disponibilidad de la información relativa a todas las prestaciones y las carteras de servicios sociales, esto es el sistema informativo de servicios sociales.

El título IV, denominado «La participación en los servicios sociales y los órganos de participación», se ocupa de otro de los principios rectores de la presente ley, el de la participación cívica, considerada fundamentalmente en el ámbito de los servicios sociales, hasta el punto de establecer como principio general que, siempre que sea posible, las decisiones relativas al sistema de servicios sociales se adoptarán contando con la participación ciudadana. Para hacerlo, se establecen canales de participación y los consejos de servicios sociales de los tres ámbitos administrativo-políticos que configuran la comunidad autónoma, y que son el Consejo de Servicios Sociales de les Illes Balears, los consejos de servicios sociales insulares y los consejos de servicios sociales locales. A lo largo del título, se regulan sus funciones, su organización y su funcionamiento y estructura. Se establecen los procesos de participación, y se hace especial mención del voluntariado, regulado por la Ley 3/1998, de 18 de mayo, del voluntariado de les Illes Balears.

El título V hace una referencia especial al personal profesional de los servicios sociales e introduce la figura de la persona profesional de referencia, cuya existencia se establece como un derecho de las personas en relación con los servicios sociales. Su papel es orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención social. También hace mención del necesario carácter interprofesional de esta intervención con el objetivo de conseguir que sea integral.

Cabe destacar las medidas de apoyo y protección a los profesionales, sobre todo la formación continua a la cual se comprometen las administraciones públicas competentes.

El título VI regula la financiación del sistema público de servicios sociales, corresponsabilidad del Gobierno de las Illes Balears, de los consejos insulares y de las entidades locales, aunque también se prevén otras posibles fuentes de financiación. Cabe destacar que la ley menciona, como no puede ser de otra manera, para asegurar el derecho subjetivo de la ciudadanía a las prestaciones reconocidas en las carteras como garantizadas, que los créditos que las financian tendrán un carácter ampliable. Se aborda también la financiación de infraestructuras, que se vinculan a la planificación, teniendo en cuenta los planes estratégicos. En cuanto a la financiación de los servicios sociales comunitarios básicos, la Administración de la comunidad autónoma se compromete a financiar como mínimo el 50% mediante convenios plurianuales. La financiación de las prestaciones garantizadas por la legislación estatal en materia de dependencia, lo serán con cargo a su financiamiento específico. Los servicios sociales comunitarios específicos y los servicios sociales especializados serán financiados por la Administración que sea titular. Las administraciones públicas garantizarán el acceso universal a los servicios sociales básicos, y se prevé la participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios, según se establezca en las carteras de servicios.

El título VII de la presente ley se refiere a la iniciativa privada que actúa en el ámbito de los servicios sociales. La realidad actual exige la coparticipación de los diferentes agentes públicos y privados en la satisfacción de las necesidades sociales de la población, aunque la responsabilidad última recaiga en las administraciones públicas. El principio constitucional de igualdad y no discriminación, y también el de libre competencia establecido en el Tratado de la Comunidad Europea, exigen que el texto de la norma, aun reconociendo el importante papel de las entidades de iniciativa social, prevea medidas que no vulneran estos principios.

El capítulo I contiene los principios generales aplicables a las entidades de iniciativa privada de servicios sociales, y los derechos fundamentales y las obligaciones que son aplicables.

El capítulo II regula las condiciones para poder integrarse en la red pública, y realizar actuaciones en el ámbito de los servicios sociales, junto con las clases de autorizaciones administrativas necesarias, los requisitos mínimos y el procedimiento de concesión, mantenimiento, revocación y suspensión, que deben ser objeto de un desarrollo reglamentario detallado. Todos los datos y los actos administrativos que regulan las actividades de las entidades, los centros y los servicios de servicios sociales, constarán fielmente en el Registro Unificado de Servicios Sociales, que se crea en esta ley, y que lo es de todas las administraciones públicas competentes en la materia en las Illes Balears.

Finalmente, el capítulo III regula el régimen de la acreditación administrativa, que se establece como requisito para aquellas entidades de iniciativa privada que pretendan prestar servicios que forman parte de la red pública de servicios sociales, y al mismo tiempo en exigencia para la misma administración como titular y prestadora de servicios sociales.

El título VIII hace referencia específicamente a la calidad de los servicios sociales, y establece en el capítulo I un conjunto de medidas invocadas a mejorarla, entre las cuales destaca la obligatoriedad que se impone el Gobierno de las Illes Balears para elaborar un plan de calidad integral en el plan estratégico de servicios sociales en colaboración con los consejos insulares.

Como parte e instrumento de implantación de criterios de calidad en los servicios sociales, se establece el fomento de la formación continua del personal profesional del sector, y el impulso de la investigación e innovación tecnológica.

Finalmente, el título IX se ocupa de la inspección y del régimen sancionador, instrumentos indispensables para garantizar el cumplimiento de la ley. Está dividido en tres capítulos: disposiciones generales, procedimiento e infracciones y sanciones.

Desde la perspectiva de los principios inspiradores, la ley mantiene el espíritu y gran parte de la letra de la Ley 4/1999. Esta antigua ley quedará derogada y sustituida por la

presente. Esto, y el hecho de no disponer de una ley autonómica general de inspección y sanciones, ha llevado como consecuencia la necesidad de una regulación completa de todo lo que se refiere a esta materia, y especialmente al procedimiento.

Se enuncia que la vigilancia del cumplimiento de la normativa de servicios sociales encomendada a la inspección busca, en primer lugar, garantizar los derechos de las personas usuarias, asegurar la calidad de los servicios y supervisar y garantizar la adecuada utilización de los fondos públicos, además de asesorar e informar tanto a las entidades como a las personas usuarias de los servicios sociales.

Define el perfil técnico del personal de inspección con el grado de exigencia que corresponde a la especificidad y a la delicadeza de la función de inspección, y también a la consideración que se hace del personal inspector como agente de la autoridad.

Se han considerado y tenido en cuenta tanto los principios del derecho penal, de los cuales participa el procedimiento administrativo sancionador, como los que establece el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Igualmente, se han incorporado las experiencias de las administraciones públicas de la comunidad autónoma que han ejercido estas funciones inspectoras y sancionadoras en aplicación de la Ley 4/1999.

El capítulo II despliega el procedimiento administrativo, desde las actuaciones previas al inicio en sentido estricto y los actos pertinentes conducentes a la resolución y finalización del procedimiento.

En el capítulo III se recogen las infracciones y la tipología de los sujetos que son responsables de éstas, incluidas las cometidas por las personas usuarias, y las sanciones aplicables correspondientes, los criterios para la graduación y, finalmente, el ejecución de las sanciones.

Con respecto a los recursos administrativos y jurisdiccionales, se hace una remisión expresa a la normativa general de cada administración competente en materia de servicios sociales, atendiendo a la organización político-administrativa especial de la comunidad autónoma.

Finalmente, los servicios sociales que estén dirigidos a las personas con discapacidad deberán cumplir lo establecido en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, publicada en el BOE de 21 de abril y que está vigente en el Estado español desde el 3 de mayo de 2008. En especial los servicios sociales deberán estar orientados a que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y sean incluidos en la comunidad.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

Objeto de la ley, principios y definición del sistema de servicios sociales de las Illes Balears

Artículo 1. *Objeto*

1. El objeto de esta ley es regular y ordenar el sistema de servicios sociales de las Illes Balears con la finalidad de promover y garantizar su acceso universal, y contribuir al bienestar y a la cohesión social.

2. También es objeto de esta ley configurar un sistema de servicios sociales que dé respuesta a las necesidades de las personas, potenciando su autonomía y su calidad de vida.

Artículo 2. *El sistema de servicios sociales.*

1. El sistema de servicios sociales está integrado por el conjunto de recursos, equipamientos, proyectos, programas y prestaciones de titularidad pública y privada destinados a la finalidad que establece el artículo 3.

2. El sistema público de servicios sociales está integrado por los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada acreditados y contratados por las administraciones públicas de acuerdo con lo que establece la presente ley. Todos estos servicios configuran conjuntamente la red de servicios sociales de atención pública de las Illes Balears.

3. Los servicios sociales de titularidad privada participan en la acción social mediante la realización de actividades y prestaciones de servicios sociales, de acuerdo con lo que establecen esta ley y las normas que la desarrollen, y bajo la inspección y el control que se describen en el título IX.

4. Los servicios sociales tienen como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, en el marco de la justicia social, la equidad, la cohesión territorial y del bienestar de las personas.

5. Los servicios sociales se dirigen especialmente a prevenir las situaciones de riesgo, a compensar los déficits de apoyo social y económico de situaciones de vulnerabilidad y de dependencia, y a promover actitudes y capacidades que faciliten la integración social de las personas.

6. El sistema de servicios sociales funcionará de forma integrada y coordinado en red, de acuerdo con el marco normativo que establecen esta ley y las disposiciones que la desarrollen.

7. Los servicios sociales se coordinarán con todos los sistemas o subsistemas que inciden en la calidad de vida, como los de salud, educativos, culturales, de ocupación, de vivienda, urbanísticos, judiciales y otros.

Artículo 3. *Objetivos de las políticas de servicios sociales.*

La actuación de los poderes públicos en materia de servicios sociales persigue los objetivos siguientes:

a) Mejorar la calidad de vida y promover la normalización, la participación y la integración social, política, económica, laboral, cultural y educativa y de salud de todas las personas.

b) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos.

c) Fomentar la cohesión social y la solidaridad.

d) Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas y de los grupos en situación de exclusión social.

e) Promover el respeto a las diferencias en las formas de vida o tipos de cultura, siempre que éstas no atenten contra los derechos fundamentales de las personas; favorecer la convivencia de las personas y de los grupos sociales y promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares.

f) Detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia con el objetivo de promover la autonomía de las personas.

g) Promover la participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales y en particular de las entidades representativas de los colectivos desfavorecidos.

h) Hacer de los servicios sociales un factor productivo fundamental y generador de ocupación de calidad, y normalizar la actividad económica del sector; asimismo, promover la responsabilidad social del tejido empresarial en la mejora de la respuesta a las necesidades sociales.

i) Favorecer la igualdad efectiva de las personas, eliminando discriminaciones por razón de sexo o de discapacidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social arbitraria, e impulsando políticas de integración laboral para las personas con cualquier tipo de discapacidad.

- j) Velar por el respeto de los principios éticos de la intervención social, impulsando políticas de integración laboral para las personas con cualquier tipo de discapacidad.
- k) Detectar y atender las situaciones de falta de recursos básicos y las necesidades sociales tanto de las personas como de los grupos y la comunidad en general.
- l) Promover la integración respecto de la identidad, la lengua y la cultura propias de esta comunidad autónoma, sin perjuicio de lo que disponen los apartados anteriores.
- m) Posibilitar una atención social territorializada y equilibrada entre las diferentes islas y municipios de las Illes Balears, de manera que el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos sea equitativo para todos los ciudadanos de las Illes Balears.

Artículo 4. *Principios rectores de los servicios sociales.*

El sistema público de servicios sociales se rige por los principios siguientes:

- a) Responsabilidad pública. Los poderes públicos asumen la responsabilidad de dar respuesta a los problemas sociales, por lo que asignan los necesarios recursos financieros, humanos y técnicos; regulan y supervisan los recursos privados y públicos destinados a la materia objeto de esta ley, y aseguran la prestación de servicios con calidad tanto en el ámbito público como en el privado.
- b) Universalidad e igualdad. Los servicios públicos garantizarán a todo el mundo el derecho de acceso a los servicios sociales y al uso efectivo en condiciones de igualdad, equidad y justicia distributiva.
- c) Equidad territorial. Los poderes públicos garantizarán la igualdad de las prestaciones de servicios sociales a la ciudadanía de todo el ámbito territorial de las Illes Balears.
- d) Descentralización y desconcentración. Los consejos insulares, las mancomunidades y los municipios aproximarán lo máximo posible los servicios a la ciudadanía, mediante la zonificación territorial y la descentralización.
- e) Planificación. Las administraciones públicas se regirán por criterios de planificación en el desarrollo del sistema público de servicios sociales.
- f) Coordinación. Los servicios sociales se fundamentarán en la actuación coordinada entre los diversos sistemas de bienestar social, que incluyen la educación, la salud, las pensiones, el trabajo y la vivienda, entre las diferentes administraciones públicas con competencias en estos ámbitos, y entre éstas y la sociedad civil organizada, con la finalidad de establecer actuaciones coherentes y programas de actuación conjuntos.
- g) Prevención. El sistema de servicios sociales orientará principalmente las actuaciones y los servicios para evitar el riesgo de que se produzcan situaciones de necesidad social.
- h) Globalidad. Este principio se entiende como la prestación de servicios integrales para cubrir las necesidades sociales en los aspectos de prevención, atención, promoción e inserción.
- i) Normalización e integración. Para conseguirlo los servicios sociales actúan mediante la organización y la utilización de recursos básicos para satisfacer las necesidades, y a través de recursos específicos sólo cuando sea necesario.
- j) Evaluación de los procesos y los resultados. La evaluación continuada de los procesos y los resultados está indicada para conseguir una gestión eficaz y eficiente del sistema público de servicios sociales.
- k) Solidaridad. Además de garantizar la prestación de servicios sociales, los poderes públicos fomentarán la solidaridad entre los distintos colectivos de personas, y también la colaboración del voluntariado y el tejido asociativo en el desarrollo de iniciativas que favorezcan la cohesión social.
- l) Participación cívica. Los poderes públicos promoverán y garantizarán la participación de las personas, los grupos y las entidades en el funcionamiento del sistema.
- m) Participación de la ciudadanía en la programación, la evaluación y el control en todos los niveles administrativos de las Illes Balears, y también en el seguimiento y la evaluación de los centros que prestan servicios sociales, mediante los mecanismos que se establezcan.

n) Calidad. Los servicios sociales aplicarán sistemas de calidad a los programas, las actuaciones y las prestaciones para asegurar que los recursos y los servicios que actúan en las Illes Balears se adaptan a las necesidades sociales, así como al desarrollo comunitario, y les dan respuesta.

o) Intervención comunitaria. El sistema público de servicios promoverá la intervención en el ámbito comunitario con la voluntad de priorizar las acciones preventivas y de conseguir procesos de inserción social íntimamente ligados al entorno social y más cercano a la ciudadanía.

p) Atención personalizada. Los servicios sociales asegurarán una atención personalizada mediante la valoración integral de la situación personal, familiar y comunitaria de la persona usuaria.

q) Fomento de la autonomía personal. Los servicios sociales facilitarán que las personas dispongan de las condiciones adecuadas para desarrollar los proyectos vitales, dentro de la unidad de convivencia que deseen, de acuerdo con la naturaleza de los servicios y sus condiciones de utilización.

r) Respeto por los derechos de la persona. Las actuaciones en materia de servicios sociales respetarán siempre la dignidad de la persona y sus derechos fundamentales reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Carta Social Europea, en los convenios internacionales y en la Constitución Española.

Artículo 5. *Personas destinatarias de los servicios sociales.*

1. El sistema de servicios sociales se ofrece a toda la población.
2. Son titulares del derecho a acceder al sistema de servicios sociales establecido en esta ley las personas nacionales de los estados miembros de la Unión Europea y también las personas extranjeras no comunitarias residentes.
3. También pueden acceder al sistema de servicios sociales las personas extranjeras que se encuentren en las Illes Balears y tengan la condición de exiliados, refugiados o apátridas, de acuerdo con lo que establezcan la legislación vigente y los tratados y convenios internacionales y, en su defecto, de acuerdo con el principio de reciprocidad.
4. Lo que disponen los puntos anteriores se debe entender sin perjuicio de los requisitos adicionales que establezcan las disposiciones que regulen el acceso a determinadas prestaciones.
5. En todo caso, las personas que se encuentren en las Illes Balears en una situación de necesidad personal básica pueden acceder a las prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender esta situación. El personal profesional de los servicios sociales la valorarán de acuerdo con su gravedad, precariedad o perentoriedad.

Artículo 6. *Situaciones con necesidad de atención prioritaria.*

Son destinatarias de los servicios sociales, con carácter prioritario, las personas que estén en alguna o algunas de las situaciones siguientes:

- a) Discapacidad física, psíquica o sensorial.
- b) Dificultades de integración familiar o comunitaria derivadas de enfermedades mentales y enfermedades crónicas.
- c) Dificultades de integración social vinculadas a condiciones laborales precarias, desempleo y pobreza.
- d) Necesidad social, como la relacionada con la falta de vivienda o con la desestructuración familiar.
- e) Vulnerabilidad, riesgo o desamparo para la gente mayor, la infancia y la adolescencia.
- f) Violencia machista y las diversas manifestaciones de violencia familiar.
- g) Discriminación por razón de sexo, lugar de procedencia, discapacidad, enfermedad, etnia, cultura o religión o por cualquier otra razón.
- h) Dificultad de integración familiar o comunitaria derivada de la drogodependencia y de otras adicciones.

- i) Vulnerabilidad, exclusión y aislamiento sociales.
- j) Problemas de convivencia y de cohesión social.
- k) Urgencias sociales.
- l) Emergencias sociales por catástrofe.

CAPÍTULO II

Derechos y deberes

Artículo 7. *Derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales.*

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se debe disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si procede, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que las cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que aplicarán técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen alguna de las partes intervinientes.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento debe ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, a menos que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de la presente ley.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 8. *Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.*

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los siguientes deberes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre y cuando su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir, la prestación.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 9. *Derechos específicos de las personas usuarias de servicios residenciales.*

1. Las personas usuarias de servicios residenciales tienen, además de los derechos reconocidos en el artículo 7, los siguientes:

- a) Derecho al ejercicio de la libertad individual para permanecer en el servicio y salir de él, teniendo en cuenta lo que establezca la legislación vigente con respecto a las personas menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- b) Derecho a conocer el reglamento interno del servicio y a disponer de una copia.
- c) Derecho a conocer con carácter previo al ingreso el informe público en el que se detallan los resultados de la evaluación periódica a la que están sometidos los servicios residenciales.
- d) Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas, desde una perspectiva interdisciplinar, para conseguir un desarrollo adecuado.
- e) Derecho a la comunicación privada y secreta, tanto dentro como fuera del centro, excepto en el caso de disposición contraria por resolución judicial.
- f) Derecho a la intimidad y a la privacidad en las diferentes acciones de la vida cotidiana.
- g) Derecho a considerar como domicilio el centro residencial donde viven, con garantía de todos los servicios y derechos, y a mantener su relación con el entorno familiar y social.
- h) Derecho al acceso a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- i) Derecho a mantener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, respetando los derechos del resto de personas.

j) Derecho a ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.

k) Derecho a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal de centro, siempre que se ejerza desde el respeto a la libertad de las otras personas.

l) Derecho a obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.

m) Derecho a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establecen la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.

n) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o de restricción física o tratamiento farmacológico sin su autorización, a menos que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas, o que haya prescripción facultativa, en ambos casos bajo supervisión.

o) Derecho a conocer el precio de los servicios que se reciben y, en su caso, de la contraprestación que les corresponde satisfacer.

2. El reglamento interno del servicio puede desarrollar y concretar la manera de ejercer los derechos que reconoce este artículo, respetando siempre su contenido esencial y sin restringir los efectos que se derivan de su reconocimiento por las leyes.

TÍTULO II

EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I

Definición del sistema público de servicios sociales

Artículo 10. *Definición.*

1. El sistema público de servicios sociales está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, programas, proyectos y equipamientos destinados al bienestar social de la población, de titularidad del Gobierno de las Illes Balears, de los consejos insulares y de las entidades locales, así como los que la administración contrate con las entidades de iniciativa social, mercantil o civil.

2. El sistema público de servicios sociales funciona de manera integrada y coordinada en red, de acuerdo con el marco normativo común que regula las actividades de servicios sociales.

3. El sistema se orienta a detectar, prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad y a trabajar las situaciones de necesidades descritas en el artículo 6 de esta ley.

CAPÍTULO II

La estructura de los servicios sociales

Artículo 11. *Estructura.*

1. El sistema público de servicios sociales se organiza en forma de red para trabajar en coordinación, en colaboración y con el diálogo entre todos los actores que intervienen en el proceso de atención a las personas, y se estructura en servicios sociales comunitarios y en servicios sociales especializados. Los primeros comprenden servicios comunitarios básicos y servicios comunitarios específicos.

2. La red de servicios sociales de atención pública está integrada por el conjunto de las entidades, los servicios y centros de servicios sociales de las Illes Balears que están

acreditados por la Administración autonómica para gestionar las prestaciones incluidas en la presente ley o en la cartera de servicios sociales.

Artículo 12. *Los servicios sociales comunitarios.*

1. Los servicios sociales comunitarios son el primer nivel del sistema público de servicios sociales. Constituyen el punto de acceso inmediato a los servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos personal, familiar y social.

2. Los servicios sociales comunitarios tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente, atendiendo a las diferentes situaciones de necesidad en que se encuentran o que puedan presentarse. Los servicios sociales comunitarios darán respuestas preferentemente en el ámbito propio de la convivencia y la relación de las personas destinatarias de los servicios.

3. Los servicios sociales comunitarios se organizan territorialmente.

4. Los servicios sociales comunitarios se coordinarán con el nivel de atención especializada y con otros servicios que operen en el mismo territorio, especialmente los de salud, educación, cultura, empleo y vivienda, para favorecer una intervención global a las personas.

Artículo 13. *Servicios sociales comunitarios básicos.*

1. Los servicios sociales comunitarios básicos tienen un carácter universal, abierto y polivalente, constituyen el canal normal de acceso al sistema de servicios sociales, y garantizan la universalidad del sistema y su proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos familiar y social.

2. Los servicios sociales básicos se desarrollan desde centros de servicios sociales polivalentes, mediante equipos multidisciplinares, integrados por el personal profesional necesario para cumplir sus funciones, con la estructura directiva y de apoyo técnico y administrativo que se establezca por reglamento.

3. Cuando un solo municipio no pueda garantizar los requerimientos técnicos y humanos de los servicios sociales comunitarios, establecidos reglamentariamente, los servicios sociales municipales se podrán gestionar mancomunadamente o mediante cualquier otra fórmula de cooperación interadministrativa, para poder disponer así de las condiciones técnicas que aseguren la calidad de la intervención. Los consejos insulares apoyarán este proceso de coordinación de recursos.

Artículo 14. *Funciones de los servicios comunitarios básicos.*

Corresponden a los servicios sociales comunitarios las siguientes funciones:

a) Detectar las situaciones de riesgo y necesidad personal, familiar y comunitaria en su ámbito territorial.

b) Valorar las situaciones de necesidad y realizar su diagnóstico social, desde una perspectiva interdisciplinar, que se hace a petición de la persona usuaria, de su entorno familiar, de convivencia o social o a petición de otros servicios de la red pública de servicios sociales.

c) Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas con relación a los derechos y los recursos sociales y a las actuaciones sociales a las que pueden tener acceso.

d) Elaborar un plan de intervención comunitaria que dé respuesta a las necesidades detectadas y evaluarlo periódicamente.

e) Acometer las actuaciones preventivas, el tratamiento social y las intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social, y realizar su evaluación.

f) Intervenir en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si hay menores.

g) Proponer y establecer el programa individual de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal, excepto en aquellas situaciones en que la persona

esté ingresada de manera permanente en un centro de la red pública. En estos últimos casos, los servicios de trabajo social del centro de la red pública deben elaborar dicho programa.

h) Revisar el programa individual de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal, cuando corresponda.

i) Impulsar proyectos comunitarios y programas transversales, especialmente los que buscan la integración y la participación sociales de las personas, las familias, las unidades de convivencia y los grupos en situación de riesgo.

j) Fomentar la participación activa de la ciudadanía mediante estrategias socio-educativas que impulsen la solidaridad y la cooperación social organizada.

k) Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia, en coordinación con los servicios sanitarios a domicilio.

l) Prestar servicios de intervención socio-educativa no residencial para niños y adolescentes.

m) Orientar el acceso a los servicios sociales especializados, especialmente los de atención diurna, tecnológica y residencial.

n) Promover medidas de inserción social, laboral y educativa.

o) Gestionar prestaciones de urgencia social.

p) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.

q) Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que le sean atribuidas.

r) Coordinarse con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

Artículo 15. *Los servicios sociales comunitarios específicos.*

Los servicios sociales comunitarios específicos, sin perjuicio de su orientación polivalente y comunitaria, abierta a toda la población de su ámbito territorial, tienen que desarrollar programas y gestionar centros orientados a colectivos con problemáticas identificadas y singulares, procurar su normalización y reincorporación sociales o actuar como espacio de tránsito a un servicio especializado.

Artículo 16. *Funciones de los servicios comunitarios específicos.*

Los servicios sociales comunitarios específicos tienen las siguientes funciones:

a) El desarrollo de programas y actividades para prevenir la exclusión de grupos vulnerables de características homogéneas y facilitarles la inserción y la normalización sociales.

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

c) Intervenir en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si hay menores.

d) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante maltrato a personas de los colectivos más vulnerables.

Artículo 17. *Los servicios sociales especializados.*

1. Los servicios sociales especializados se organizan atendiendo a la tipología de las necesidades, con el fin de dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una especialización técnica o la disposición de recursos determinados.

2. Los servicios sociales especializados se prestan a través de entidades, centros, servicios, programas y recursos dirigidos a personas y colectivos que, en función de sus necesidades, requieren una atención particularizada.

3. Los servicios sociales especializados se organizan en forma de red sobre el territorio atendiendo al principio de descentralización, las características de los núcleos de población y la incidencia de las necesidades que atienden.

4. Los servicios sociales especializados incluyen los equipos técnicos de valoración, que tienen como función principal valorar y diagnosticar las situaciones de necesidad social que no puede abordar un servicio social comunitario, teniendo en cuenta los correspondientes informes de derivación de los servicios sociales comunitarios, y que determinan el acceso a otras prestaciones del sistema.

Artículo 18. *Funciones de los servicios sociales especializados.*

Corresponden a los servicios sociales especializados las siguientes funciones:

- a) Dar apoyo técnico a los servicios sociales comunitarios y colaborar con los mismos en las materias de la su competencia.
- b) Valorar y diagnosticar las situaciones de necesidad social, teniendo en cuenta, en su caso, los correspondientes informes de derivación.
- c) Ofrecer un tratamiento especializado a las personas en situación de necesidad a las que no puedan atender los correspondientes servicios sociales comunitarios o intervenir con relación a estas personas.
- d) Realizar actuaciones preventivas de situaciones de riesgo y necesidad social correspondientes a su ámbito de competencia.
- e) Valorar y determinar el acceso a prestaciones económicas propias de este nivel de actuación, de acuerdo con el marco legal específico.
- f) Promover, establecer y aplicar medidas de inserción social, laboral, educativa y familiar.
- g) Realizar el seguimiento y la evaluación de las medidas de protección, y elaborar y controlar los planes de mejora.
- h) Gestionar centros, equipamientos, programas, proyectos y prestaciones específicos.
- i) Coordinarse con los servicios sociales comunitarios, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social, con las entidades asociativas y con las que actúan en el ámbito de los servicios sociales especializados.
- j) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante maltrato a personas de los colectivos más vulnerables.

Artículo 19. *Relación entre los niveles de atención.*

1. La relación entre los niveles de atención responderá a criterios de complementariedad, desde una actuación coordinada para conseguir objetivos comunes, o bien integrada en el caso de que las actuaciones reclamen la intervención conjunta de ambos niveles. En todo caso, la intervención coordinada o integrada se concretará en protocolos de actuación para cada uno de los procedimientos de trabajo. Igualmente, se trabajará coordinadamente para la utilización y la extensión del expediente de trabajo social informatizado.

2. La responsabilidad en la coordinación de los casos a los que se aplican prestaciones básicas es siempre de los servicios sociales comunitarios, mientras que los servicios especializados complementarían la intervención con la aplicación de las prestaciones correspondientes a su nivel. Los servicios sociales especializados son los responsables de la coordinación de los casos que residen en los servicios especializados.

3. Con la finalidad de alcanzar los objetivos que fijan los puntos 1 y 2 de este artículo, se establecerá por reglamento que cada persona o unidad de convivencia que acceda a la red de servicios sociales de atención pública debe tener asignado un profesional de referencia, que se procurará que sea siempre el mismo y que preferentemente será un trabajador o una trabajadora social de los servicios sociales comunitarios básicos o de los servicios sociales comunitarios específicos. El profesional de referencia tiene las funciones de canalizar las diversas prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesita, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre los equipos

profesionales de servicios sociales y las otras redes de bienestar social, favorecer la toma de decisiones y agilizarlas.

CAPÍTULO III

Elementos del sistema público de servicios sociales

Artículo 20. *Prestaciones del sistema público de servicios sociales.*

1. Son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones, las intervenciones técnicas, los programas, los proyectos, los medios y las ayudas económicas y tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir con las finalidades establecidas por el artículo 3 de la presente ley.

2. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas o tecnológicas.

Artículo 21. *Prestaciones técnicas.*

1. Las prestaciones técnicas son los servicios y las intervenciones llevados a cabo por los equipos profesionales dirigidos a la prevención, el diagnóstico, la valoración, la protección, la promoción de la autonomía, la atención y la inserción de las personas, las unidades de convivencia y los grupos en situación de necesidad social.

2. Pueden prestarse, con carácter temporal o permanente, en el domicilio, en el entorno de la persona usuaria, de forma ambulatoria y en centros. En este último caso pueden ser de régimen diurno, de régimen nocturno, de régimen residencial u otros.

3. Las prestaciones técnicas pueden ser garantizadas o no garantizadas, según lo que se establece en el capítulo III de este título.

4. Son prestaciones técnicas las actuaciones e intervenciones siguientes que realizan los equipos profesionales:

a) La información sobre los recursos sociales más adecuados disponibles y sobre cómo acceder a los mismos.

b) La orientación sobre los medios más adecuados para responder a las necesidades planteadas.

c) El asesoramiento y el apoyo a las personas y los grupos que necesiten la actuación social.

d) La valoración singularizada y el diagnóstico social de las situaciones personales, de convivencia y familiares, y de las demandas sociales.

e) La intervención profesional y el tratamiento social orientados al cumplimiento de las finalidades de los servicios sociales.

f) La protección jurídica y social de las personas menores de edad en situación de riesgo y desamparo.

g) La protección jurídica y social de las personas con capacidad limitada.

h) La atención residencial sustitutiva del hogar.

i) La atención diurna.

j) La atención nocturna.

k) La atención domiciliaria.

l) Las que se establezcan en la cartera de servicios sociales.

m) Cualquiera otra orientada al cumplimiento de las finalidades de los servicios sociales.

5. La aplicación de cualquier tipo de prestación social se acompañará de la aplicación de prestaciones técnicas, idóneas en cada caso.

Artículo 22. *Prestaciones económicas.*

1. Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias que tienen por finalidad atender determinadas situaciones de necesidad en que se hallan las personas que no disponen de recursos económicos suficientes para afrontarlas y que no están en condiciones de conseguirlos o recibirlos de otras fuentes.

2. Las prestaciones económicas pueden otorgarse con carácter de derecho subjetivo, derecho de concurrencia o urgencia social.

Artículo 23. *Prestaciones tecnológicas.*

Son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden a las necesidades sociales de la persona y pueden asociarse con otras prestaciones. Tienen esta consideración las prestaciones siguientes:

- a) La asistencia tecnológica y la teleasistencia domiciliaria.
- b) Las ayudas instrumentales destinadas a mantener o mejorar la autonomía personal, o favorecer la inserción social.
- c) Las de naturaleza parecida establecidas normativamente.

Artículo 24. *La cartera de servicios sociales.*

1. La cartera de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, incluyendo todas las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas.

2. Cada administración competente redactará su cartera de servicios sociales en el marco de la distribución de competencias vigente, las cuales se coordinarán en el marco de la Conferencia Sectorial.

3. La cartera de servicios sociales definirá cada tipo de prestación, la población a la que va destinada, el establecimiento o el equipo profesional que debe gestionarla, los perfiles y ratios del personal profesional del equipo y los estándares de calidad. En todos los casos, garantizará el acceso a las prestaciones con el apoyo de la Administración, teniendo en cuenta criterios de progresividad en la renta y las necesidades de las personas usuarias.

4. Las prestaciones garantizadas son exigibles como derecho subjetivo de acuerdo con lo establecido en la cartera de servicios sociales, que incluirá, al menos, la necesidad de una valoración profesional previa y de una prueba objetiva que acredite su necesidad.

5. El acceso a las prestaciones no garantizadas se hace de acuerdo con lo que establezca la cartera de servicios sociales y de acuerdo con los créditos presupuestarios asignados, y aplicando los principios objetivos de prelación y concurrencia.

6. La persona usuaria puede tener que participar en el pago del coste de las prestaciones que supongan sustitución del hogar, alimentación, vestido, limpieza del hogar y alojamiento, de acuerdo con lo que establece el título VI y con los criterios que fijan la cartera de servicios sociales y la normativa aplicable.

7. La cartera no preverá nunca una rebaja de las prestaciones y los servicios otorgados a los ciudadanos en el momento de la aprobación de la ley, ni mermará la financiación de los consejos insulares y ayuntamientos para su aplicación.

Artículo 25. *Prestaciones básicas garantizadas.*

La cartera de servicios garantizará la respuesta inmediata a las situaciones de emergencia social y las prestaciones que den cobertura a las necesidades básicas de las personas beneficiarias de esta ley.

Se consideran necesidades básicas:

1. El alojamiento, la alimentación y el vestido.
2. La accesibilidad a la información y a los recursos del sistema de los servicios sociales, sin que la carencia de recursos económicos ni las limitaciones físicas ni intelectuales de la persona puedan impedirlo.

Artículo 26. *La cartera básica de servicios sociales.*

1. La cartera básica de servicios sociales se confeccionará por la consejería competente en materia de asuntos sociales y se aprobará por decreto del Consejo de Gobierno.

2. La cartera básica de servicios sociales tiene una vigencia cuatrienal. No obstante, puede revisarse anticipadamente de acuerdo con lo que establezcan las leyes de presupuestos.

3. El Gobierno de las Illes Balears, en el proceso de elaboración y revisión de la cartera básica de servicios sociales, garantizará la participación cívica y de las administraciones implicadas de acuerdo con lo que establece esta ley, y dispondrá en cualquier caso de los informes del Consejo Superior de Servicios Sociales de las Illes Balears y del Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales.

Artículo 27. *Carteras de servicios sociales de ámbito insular y local.*

1. Los consejos insulares establecerán sus carteras de servicios sociales, cuyo contenido será complementario y adicional del de la cartera básica que apruebe el Gobierno de las Illes Balears.

2. Las entidades locales pueden establecer sus carteras de servicios, cuyo contenido será complementario y adicional del contenido de las que aprueben el Gobierno de las Illes Balears y los consejos insulares.

Artículo 28. *Criterios de intervención.*

1. El sistema público de servicios sociales ajustará su actuación a proyectos o programas individuales, familiares, de convivencia, de grupo o comunitarios, de acuerdo con las circunstancias concurrentes, para acometer mejor la prevención, la atención social y la inserción.

2. Las actuaciones de servicios sociales garantizarán para cada persona, grupo o unidad de convivencia la globalidad e integridad de las intervenciones, y aplicarán los recursos de la manera más adecuada.

3. Corresponde a las administraciones públicas competentes la valoración de las situaciones de necesidad de las personas para el acceso a los servicios sociales comunitarios y especializados.

4. La persona usuaria, motivadamente y dentro del desarrollo reglamentario, tiene derecho a escoger el centro proveedor del servicio entre los de la red de servicios sociales de atención pública y los gestionados en régimen de servicio público, de acuerdo con la naturaleza del servicio, la disponibilidad de plazas y la valoración del profesional de referencia asignado.

CAPÍTULO IV

Planificación

Artículo 29. *Planificación general.*

La planificación general corresponde a la Administración autonómica de las Illes Balears, en colaboración con los consejos insulares en el marco de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, mediante la elaboración de los planes estratégicos de servicios sociales de las Illes Balears y de los planes sectoriales de ámbito general.

Artículo 30. *Planificación de ámbito insular y local.*

1. La planificación de ámbito insular corresponde a los consejos insulares, de acuerdo con el análisis de necesidades y recursos, respetando la planificación general.

2. La planificación en el ámbito de las entidades locales corresponde a éstas, de acuerdo con el análisis de necesidades y recursos, respetando la planificación general y la insular.

Artículo 31. *Criterios para la planificación.*

1. Todos los planes incluirán una evaluación de impacto de género y una memoria económica que garantice su aplicación, y se modificarán periódicamente de acuerdo con la evaluación sistemática de sus objetivos y del seguimiento de la aplicación.

2. Los procedimientos para elaborar los planes garantizarán la participación de las administraciones competentes para su ejecución, de los órganos de participación y cooperación previstos en esta ley y, en el caso de los planes sectoriales, de las personas afectadas por el plan.

Artículo 32. *El plan estratégico de servicios sociales de las Illes Balears.*

1. El plan estratégico de servicios sociales de las Illes Balears ordena el conjunto de medidas, recursos y actuaciones necesarios para conseguir los objetivos de la política de servicios sociales, de acuerdo con lo que establece esta ley. Tiene una vigencia máxima de cuatro años.

2. El plan estratégico se confeccionará desde el análisis de las necesidades existentes y la demanda social de prestaciones, los objetivos de cobertura y las previsiones necesarias para elaborar la cartera de servicios

3. La evaluación del plan, de carácter anual, dará lugar a un informe público que estará a disposición de las entidades locales, las personas usuarias y la ciudadanía en general.

4. Corresponde a la consejería competente en materia de servicios sociales la elaboración del plan estratégico de servicios sociales con la colaboración de los consejos insulares en el seno de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, y al Gobierno, su aprobación.

5. El Gobierno remitirá el plan al Parlamento de las Illes Balears antes de su aprobación para que se pronuncie sobre el mismo.

Artículo 33. *Los planes sectoriales.*

1. Los planes sectoriales desarrollarán las previsiones del plan estratégico de servicios sociales en determinadas actuaciones sociales, con una visión sectorial de la población.

2. Se elaborarán teniendo en cuenta las diferentes situaciones de necesidad de atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 6 de esta ley. Pueden tener carácter transversal y vigencia plurianual, y pueden prever la creación de observatorios.

3. La consejería competente en materia de asuntos sociales elaborará los planes sectoriales con la colaboración de los consejos insulares en el seno de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, y el Gobierno de las Illes Balears los aprobará.

TÍTULO III

RÉGIMEN COMPETENCIAL Y ORGANIZATIVO

CAPÍTULO I

Competencias de las administraciones públicas

Artículo 34. *Responsabilidades públicas.*

1. Corresponde a la Administración autonómica, a los consejos insulares y a los municipios ejercer las competencias en materia de servicios sociales de acuerdo con lo

establecido en el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, en esta ley y en la legislación sobre régimen local, de manera que se asegure el correcto funcionamiento del sistema público de servicios sociales.

2. Sin perjuicio de las competencias que de acuerdo con la ley les corresponden, los consejos insulares también pueden ejercer competencias propias de la Administración autonómica, mediante los procedimientos previstos en la legislación sobre régimen jurídico de las administraciones públicas.

3. Sin perjuicio de las competencias que de acuerdo con la ley les corresponden, los municipios también pueden ejercer competencias propias de la Administración autonómica y de los consejos insulares, mediante los procedimientos previstos en la legislación sobre régimen jurídico de las administraciones públicas.

Artículo 35. *Competencias del Gobierno de las Illes Balears.*

1. Corresponde al Gobierno de las Illes Balears:

a) Adoptar las iniciativas legislativas en materia de servicios sociales y realizar su desarrollo normativo, para establecer los principios generales sobre la materia que aseguren el equilibrio y la cohesión territorial entre todas las islas.

b) Aprobar los planes estratégicos de servicios sociales de las Illes Balears y los planes sectoriales de ámbito autonómico, teniendo en cuenta las propuestas de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, y remitirlos al Parlamento de las Illes Balears para que se pronuncie sobre los mismos.

c) Aprobar la cartera de servicios de ámbito autonómico, de acuerdo con lo que establece el artículo 24 de esta ley y con las propuestas de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales.

d) Establecer los criterios y los estándares mínimos de calidad de los diversos servicios sociales.

e) Crear, mantener y gestionar equipamientos y programas experimentales de ámbito autonómico.

f) Estudiar e investigar las necesidades y problemáticas planteadas en el campo de los servicios sociales en el ámbito de las Illes Balears.

g) Implantar los sistemas de información, elaboración de estadísticas y evaluación de la calidad y los resultados de los servicios sociales en el ámbito de las Illes Balears.

h) Establecer los criterios y las fórmulas de coordinación general del sistema y de coordinación transversal entre los departamentos del Gobierno de las Illes Balears cuando sea necesario para la mejor gestión y eficacia de la política de servicios sociales.

i) Mantener relaciones con la Administración General del Estado o las entidades gestoras de la Seguridad Social, tanto las estatales como las de otras comunidades autónomas, en el marco del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.

j) Articular los planes y los programas de servicios sociales que formalicen conjuntamente la Administración General del Estado y la Administración autonómica de las Illes Balears. No obstante, los consejos insulares pueden formular ante la consejería competente en materia de servicios sociales del Gobierno de las Illes Balears propuestas de proyectos de gestión directa o promovidos por entidades locales u otras instituciones, para que se incluyan en los planes y programas mencionados.

k) Organizar y gestionar el Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears.

l) Ejercer las potestades de inspección y de sanción respecto a entidades, centros y servicios suprainsulares incluidos en el ámbito competencial de la Administración autonómica de las Illes Balears.

m) Crear, organizar, financiar y gestionar los programas y los centros de servicios sociales que por su naturaleza sean de carácter suprainsular.

n) Organizar la formación en el ámbito de los servicios sociales.

o) Ejercer derechos y deberes sobre las fundaciones y asociaciones de carácter benéfico-asistencial, que sean de carácter particular, en el ámbito territorial de la comunidad autónoma.

p) Las otras competencias que le atribuyen expresamente ésta y otras leyes.

2. El ejercicio de las competencias de las letras b), c), d), f) y g) se coordinará mediante la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales regulada en el artículo 47 de esta ley.

Artículo 36. Competencias de la consejería que tiene asignadas las funciones en materia de servicios sociales.

Corresponde a la consejería competente en materia de servicios sociales:

a) Adoptar las medidas necesarias para ejecutar las directivas que establezca el Gobierno de las Illes Balears en materia de servicios sociales, y para desarrollar y ejecutar sus disposiciones y acuerdos.

b) Elaborar el plan estratégico de servicios sociales y los planes sectoriales.

c) Elaborar la cartera de servicios y aplicar las medidas necesarias para su aplicación.

d) Colaborar y cooperar con los consejos insulares y los municipios en la aplicación de las políticas de servicios sociales.

e) Crear, mantener, evaluar y gestionar los centros, servicios, recursos, equipamientos, proyectos y programas relativos a los servicios sociales de ámbito suprainular.

f) Ejercer las funciones de registro, autorización, garantía de calidad y acreditación de los servicios sociales de ámbito suprainular.

g) Ejercer la inspección, el control y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de servicios sociales en relación con los centros y servicios de ámbito suprainular, salvo las potestades expresamente reconocidas al Gobierno de las Illes Balears.

h) Gestionar las prestaciones de servicios sociales que le correspondan de acuerdo con la ley.

i) Establecer instrumentos de recogida de información y tratarla estadísticamente a los efectos de las políticas de servicios sociales, y establecer los elementos básicos y comunes del sistema de información social.

j) Establecer los criterios y los principios generales para la financiación, concertación y compra de servicios.

k) Promover y fomentar las fórmulas de gestión conjunta de los servicios sociales de competencia local e insular, sin perjuicio de la actividad que corresponda a los consejos insulares.

l) Fomentar la participación ciudadana, el asociacionismo, el voluntariado y otras fórmulas de ayuda mutua, de acuerdo con las administraciones locales, cuando sean de ámbito suprainular.

m) Desarrollar los programas formativos dirigidos al personal encargado de la prestación de los servicios sociales.

n) Fomentar el estudio y la investigación en el ámbito de los servicios sociales.

o) Cualquier otra competencia atribuida por disposición legal o reglamentaria, y también las que sean necesarias para desarrollar y ejecutar la política de servicios sociales que no estén expresamente atribuidas a otra consejería del Gobierno de las Illes Balears o a otra administración pública.

p) Fomentar la iniciativa social y empresarial que fomente la excelencia mediante la prestación de servicios de calidad.

Artículo 37. Competencias de los consejos insulares.

Corresponde a los consejos insulares:

a) Estudiar, planificar y programar las necesidades que se deben cubrir en su ámbito territorial, mediante los planes estratégicos y sectoriales de ámbito insular.

b) Ejercer la potestad reglamentaria en los términos previstos en la normativa vigente.

- c) Colaborar con el Gobierno de las Illes Balears en la elaboración de la estadística de servicios sociales y en la implantación del sistema informativo de los servicios sociales.
- d) Colaborar con el Gobierno de las Illes Balears en la coordinación y el control de las actividades de servicios sociales, dentro de su ámbito territorial, en las condiciones que se determinen reglamentariamente.
- e) Facilitar asistencia técnica y asesoramiento a los ayuntamientos y las mancomunidades de municipios, así como a otras entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro que formen parte de la red pública de servicios sociales.
- f) Desarrollar los servicios sociales especializados de acuerdo con los criterios de su programación y los establecidos en la planificación general del Gobierno de las Illes Balears.
- g) Dar apoyo técnico y profesional a los servicios sociales comunitarios y colaborar con los mismos en la implantación de las prestaciones básicas.
- h) Crear, organizar y gestionar los centros o servicios que por su naturaleza y características tengan carácter insular o supramunicipal.
- i) Conceder, gestionar y tramitar las prestaciones económicas incluidas en las competencias propias en materia de servicios sociales, y aquéllas que se les encomienden en el marco de la planificación general del Gobierno de las Illes Balears.
- j) Registrar, autorizar e inspeccionar las entidades, los centros y los servicios de servicios sociales de ámbito municipal o insular.
- k) Concertar la gestión de servicios sociales, en su ámbito territorial, con entidades públicas o privadas, de conformidad con esta ley y el resto de la normativa vigente aplicable.
- l) Crear y gestionar los registros insulares de servicios sociales y colaborar en el mantenimiento del Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears.
- m) Conceder ayudas institucionales para el mantenimiento y la funcionalidad operativa de centros para la prestación de servicios directos y el otorgamiento de ayudas públicas destinadas a ejecutar determinados proyectos.
- n) Organizar la formación en el ámbito de los servicios sociales.
- o) Determinar, gestionar y conceder prestaciones tecnológicas.
- p) Fomentar la participación ciudadana, el asociacionismo, el voluntariado y otras fórmulas de ayuda mutua, de acuerdo con las administraciones locales, cuando sean de ámbito insular.
- q) Otras funciones que les atribuyan el Estatuto de Autonomía y la legislación estatal o autonómica en materia de servicios sociales.

Artículo 38. *Competencias de los municipios.*

- 1. Corresponde a los municipios:
 - a) Crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios en su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el correspondiente plan estratégico, y los planes estratégicos autonómico e insular.
 - b) Estudiar y detectar las necesidades en su ámbito territorial.
 - c) Establecer centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales comunitarios.
 - d) Aprobar la cartera de servicios municipales.
 - e) Definir las zonas básicas y las áreas en su ámbito municipal.
 - f) Colaborar con el Gobierno de las Illes Balears y el correspondiente consejo insular en la elaboración de estadísticas y mapas de servicios sociales en su ámbito territorial.
 - g) Colaborar con el Gobierno de las Illes Balears y el correspondiente consejo insular en la coordinación, el control y la inspección de las actividades en materia de servicios sociales, dentro de su ámbito territorial, en las condiciones que se determinen reglamentariamente.

- h) Concertar la gestión de servicios sociales, en su ámbito territorial, con entidades públicas o privadas de acuerdo con la normativa vigente y sus disposiciones de desarrollo.
 - i) Fomentar la coordinación y la integración, en su ámbito territorial, de los servicios sociales con otros sistemas de protección social.
 - j) Ejercer las funciones que les deleguen el Gobierno de las Illes Balears o el correspondiente consejo insular en las condiciones que se acuerden en un convenio con esta finalidad.
 - k) Mantener actualizado el sistema informativo de las personas usuarias de servicios sociales comunitarios.
 - l) Aplicar los protocolos de actuación que resulten de los planes sectoriales.
 - m) Fomentar la participación de la ciudadanía, el tejido asociativo y el voluntariado social en la prevención y la resolución de los problemas en materia de servicios sociales.
 - n) Facilitar la promoción y la creación de los centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales especializados, en coordinación con el consejo insular correspondiente, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondientes.
 - o) Participar en la elaboración de los planes y programas de los consejos insulares y de la Administración autonómica, y en la aprobación de planes estratégicos de servicios sociales y planes sectoriales de ámbito municipal.
 - p) Organizar la formación en el ámbito de los servicios sociales.
2. Además de las funciones que se relacionan en el punto anterior, por lo que hace al municipio de Palma también será de aplicación lo establecido en la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.

CAPÍTULO II

Organización territorial

Artículo 39. *Principios de la organización territorial.*

1. Los servicios sociales se organizan territorialmente de acuerdo con los siguientes principios:
- a) Descentralización.
 - b) Desconcentración.
 - c) Proximidad a la ciudadanía.
 - d) Eficacia en el cumplimiento y la satisfacción de las necesidades sociales.
 - e) Eficiencia en el uso de los recursos públicos.
 - f) Equilibrio y equidad territorial.
 - g) Accesibilidad a la información y a los servicios sociales.
 - h) Coordinación y trabajo en red.

2. La organización territorial de los servicios sociales se establece en el plan estratégico de servicios sociales que apruebe el Gobierno de las Illes Balears, en los planes estratégicos insulares y en los planes municipales.

Artículo 40. *Las unidades territoriales.*

1. El territorio de las Illes Balears, a efectos de la prestación de servicios sociales, se estructura en zonas básicas, áreas e islas.
2. La zona básica es la división territorial de menos población, que en todo caso no debe ser superior a 20.000 habitantes. Puede estar constituida por uno o diversos barrios de un municipio o por uno o diversos municipios con características de proximidad y homogeneidad. Constituye el marco territorial para la prestación de los servicios sociales comunitarios.

3. El área es la división territorial constituida por la agrupación de dos o más zonas básicas colindantes. El número de habitantes de un área no debe ser en ningún caso superior a 100.000 habitantes. Constituye el marco territorial de los servicios sociales especializados.

4. La isla comprende todas las áreas correspondientes cada una de las islas de la comunidad autónoma. Es el marco de referencia para servicios que por su especificidad son de ámbito insular, sin perjuicio de la especificidad de Formentera.

5. La ubicación y la organización de centros y servicios se realizará en relación con esta división territorial. Los municipios pueden establecer acuerdos de manera mancomunada o mediante cualquier otra forma de cooperación interadministrativa para la prestación de los servicios sociales propios, sin perjuicio de los imperativos en materia de prestaciones básicas de competencia municipal que define la presente ley.

Artículo 41. *Las unidades de trabajo social.*

1. Las unidades de trabajo social son las responsables de la atención social directa, polivalente y comunitaria a los residentes en la zona básica.

2. Cada unidad de trabajo social estará integrada, como mínimo, por los perfiles profesionales siguientes: trabajador o trabajadora social, trabajador o trabajadora familiar, educador o educadora social y auxiliar administrativo o administrativa.

3. La distribución de las unidades de trabajo social se definirá reglamentariamente a partir de criterios poblacionales, de dispersión interna de los municipios y de otros.

4. En cada municipio de las Illes Balears prestarán servicio una o más unidades de trabajo social, que se coordinarán con los servicios sociales comunitarios específicos.

5. La función principal de las unidades de trabajo social es facilitar el acceso de toda la población a las carteras de servicios sociales.

6. La composición de las unidades de trabajo establecida en el punto 2 de este artículo se puede incrementar en las áreas de atención preferente, tanto en el número como en el tipo de perfil profesional. Se establecerán reglamentariamente la lista de áreas de atención preferente, las líneas de intervención que se deban desarrollar más ajustadas a cada caso, los espacios de coordinación entre las distintas administraciones y las dotaciones necesarias para realizar las intervenciones.

7. La zonificación de las unidades de trabajo social se establecerá facilitando la coordinación con el Sistema de Salud, de tal manera que se establezcan medidas de coordinación socio-sanitaria.

Artículo 42. *Ámbito territorial de prestación de los servicios especializados.*

1. Atendiendo a los principios de la organización territorial establecidos en el artículo 17 de esta ley, la prestación de servicios sociales especializados tiene como ámbito territorial de referencia el área de servicios sociales.

2. Los servicios sociales especializados dependientes de un consejo insular tienen como ámbito territorial de actuación las áreas que se le asignen o la isla.

3. Los servicios sociales especializados dependientes de un municipio tienen como ámbito de actuación el término municipal correspondiente, sin perjuicio que puedan establecerse acuerdos entre municipios o con otras administraciones que puedan ampliar su ámbito territorial.

CAPÍTULO III

Coordinación y colaboración interadministrativa

Artículo 43. *Disposición general.*

1. El Gobierno de las Illes Balears y la consejería competente en materia de servicios sociales velarán por garantizar la coordinación y la integración adecuadas del sistema de

servicios sociales con los otros sistemas que contribuyen al bienestar de las personas, y adoptarán las medidas necesarias al respecto.

2. Las medidas de coordinación se dirigen especialmente a los ámbitos de salud, educación, empleo, justicia, vivienda y cultura.

Sección 1.ª Órganos de coordinación

Artículo 44. El Consejo de Coordinación de Bienestar Social.

1. El Consejo de Coordinación de Bienestar Social es el órgano encargado de coordinar las políticas públicas en materia de servicios sociales, velar por su equidad territorial y articularlas con los sistemas educativo, de salud, de cultura, de empleo, de vivienda y de justicia.

2. El Consejo de Coordinación de Bienestar Social tiene composición mixta y está integrado por las personas representantes del Gobierno de las Illes Balears, de los consejos insulares y de los municipios, a través de sus asociaciones representativas.

3. Se regulará reglamentariamente el número de miembros, su funcionamiento y sus atribuciones.

4. Las administraciones públicas y los organismos integrantes nombrarán las personas que son sus representantes de acuerdo con sus normas competenciales y de procedimiento.

Artículo 45. El Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales.

1. El Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales es el órgano técnico encargado de estudiar las necesidades sociales de la población y de evaluar la eficiencia y calidad del sistema de servicios sociales.

2. Está compuesto por personas expertas designadas por el Gobierno de las Illes Balears y las otras administraciones competentes en materia de servicios sociales.

3. Se regularán reglamentariamente su composición, el número de miembros, su funcionamiento y sus atribuciones, las cuales tienen carácter consultivo.

4. Las administraciones públicas integrantes deben designar a las personas que son sus representantes de acuerdo con sus normas competenciales y de procedimiento.

Artículo 46. El Comité de Ética de Servicios Sociales.

1. El Comité de Ética de Servicios Sociales de las Illes Balears es un órgano colegiado consultivo, interdisciplinario e independiente. Sus finalidades son sensibilizar al personal de los servicios y centros respecto de la dimensión ética en la práctica que desarrollan, garantizar el derecho de las personas al respecto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin ninguna discriminación, así como identificar, analizar y evaluar los aspectos éticos de la práctica social.

2. Se regulará reglamentariamente su composición con criterios de pluralidad. Está integrado por profesionales de prestigio reconocido en el ámbito de los servicios sociales, propuestos por los respectivos colegios profesiones, la Universidad de las Illes Balears y el Consejo Económico y Social.

3. Las entidades que lo integran designarán a las personas que son sus representantes de acuerdo con sus normas competenciales y de procedimiento.

Artículo 47. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales.

1. Se crea la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, como estructura permanente de colaboración, para la deliberación en común de los entes implicados, y con las siguientes finalidades:

- a) Proponer planes estratégicos y sectoriales en materia de servicios sociales.
- b) Elaborar fórmulas concretas de nueva regulación y de revisión de la normativa vigente.

c) Elaborar los proyectos mediante la coordinación de todas las instituciones según su grado de competencia.

d) Ponderar la totalidad de los intereses públicos implicados, cuando una actividad o servicio supere el ámbito de los intereses propios de los consejos insulares o incida o condicione, de manera relevante, el ejercicio de las competencias autonómicas.

e) Convenir parámetros de homogeneización técnica en los aspectos que correspondan.

f) Presentar informes y propuestas para obtener subvenciones de ámbito estatal, para las administraciones competentes en materia de servicios sociales en el ámbito de las Illes Balears.

2. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales está integrada por el consejero o la consejera del Gobierno de las Illes Balears competente en la materia, que la preside, y por los consejeros o las consejeras competentes de cada consejo insular.

3. La Conferencia se reunirá, como mínimo, dos veces al año y cuando lo solicite, al menos, una de las instituciones representadas o lo determine el presidente o la presidenta. Puede asistir a las sesiones el personal técnico que cada una de las instituciones integrantes considere oportuno.

4. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales ejerce únicamente funciones deliberantes, consultivas y de propuesta. La fijación de una posición común, que se obtendrá por unanimidad de todos los miembros, adopta la forma de recomendación.

5. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales elaborará y aprobará su reglamento de funcionamiento.

6. Estos mecanismos de colaboración son también de aplicación a los procedimientos de elaboración de instrumentos de planificación de ámbito autonómico.

7. El Gobierno de las Illes Balears, cuando haya intereses autonómicos afectados que excedan el ámbito insular, puede fijar directrices de coordinación, en el ejercicio de su potestad normativa.

Estas directrices tienen por objeto establecer las condiciones mínimas de calidad de los centros y servicios de servicios sociales, y también garantizar la igualdad entre toda la ciudadanía de las Illes Balears, con la finalidad última de evitar que puedan producirse situaciones de discriminación por motivos de residencia en los diferentes ámbitos territoriales insulares.

8. Cuando el Gobierno de las Illes Balears, en el supuesto señalado en el punto anterior, inicie el procedimiento de elaboración de directrices para la coordinación de las competencias, el consejero o la consejera competente en la materia establecerá la convocatoria de la sesión de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales.

Sección 2.ª Colaboración interadministrativa

Artículo 48. Colaboración entre las administraciones públicas.

1. El Gobierno de las Illes Balears, los consejos insulares y los municipios colaboran en la aplicación de las políticas de servicios sociales, de acuerdo con las respectivas competencias, mediante los instrumentos establecidos en la legislación general sobre régimen jurídico y procedimiento administrativo, en la legislación sobre consejos insulares y en la legislación de régimen local.

2. La colaboración interadministrativa incluye, en todo caso, el establecimiento por convenio de fórmulas de gestión conjunta de los servicios y la creación de entes de gestión mediante consorcios u otras modalidades legalmente establecidas.

3. La Administración autonómica debe impulsar la creación de órganos de colaboración interadministrativa con el fin de garantizar que las diferentes actuaciones públicas en materia de servicios sociales se produzcan a partir de la información recíproca, la consulta y la coordinación entre la Administración autonómica, los consejos insulares y los municipios. Estos órganos estarán integrados por las personas representantes de las administraciones que formen parte de los mismos.

4. La Administración autonómica y los consejos insulares fomentarán la creación de mancomunidades y otras fórmulas de gestión conjunta que faciliten el ejercicio de las competencias locales en el ámbito de los servicios sociales.

5. Los consejos insulares promoverán la delegación u otras fórmulas de gestión en los ayuntamientos o en las mancomunidades, en el ámbito de la respectiva demarcación territorial, de las funciones de los servicios en materia de servicios sociales que satisfagan preferentemente un interés local y cuya gestión pueda ser asumida por éstos, de acuerdo con el ordenamiento vigente del Sistema Balear de Servicios Sociales y del Sistema de la Seguridad Social en el ámbito de las Illes Balears.

Artículo 49. *Sistema informativo de servicios sociales.*

1. El sistema informativo de servicios sociales garantiza la disponibilidad de la información relativa a todas las prestaciones y a las carteras de servicios sociales.

2. El sistema integra todos los datos relativos a la atención social de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales, con los objetivos de evitar duplicidades y mejorar la atención a las personas destinatarias de los servicios sociales.

3. Los agentes que intervienen en la prestación de servicios sociales y toda la ciudadanía tienen derecho a acceder al sistema y a utilizarlo, de acuerdo con la normativa vigente.

4. La configuración del sistema se rige por el principio de descentralización en el suministro de los datos y su tratamiento por parte de las diferentes administraciones y entidades implicadas.

5. La Administración autonómica garantizará la existencia de un sistema informativo social común, compartido y compatible, así como la coordinación del sistema, estableciendo los criterios comunes a los que se deben ajustar el contenido y las condiciones de acceso de una manera óptima y adecuada en todo momento a las nuevas tecnologías.

6. La Administración autonómica debe avanzar hacia la integración del sistema informativo de servicios sociales con los otros sistemas informativos de los servicios de salud y de ocupación.

7. El sistema informativo social se fundamentará en los principios de descentralización, interoperatividad y fiabilidad. En el acceso y la utilización del sistema se garantizará, en todo caso, la privacidad de los datos personales protegidos constitucional y legalmente, y también la seguridad de las comunicaciones en el intercambio de información sobre datos de carácter personal entre los agentes del sistema que sean necesarios para el acceso a las prestaciones.

8. Todos los datos del sistema informativo social se recogerán, compilarán, analizarán y presentarán desglosados por sexos, y serán útiles, válidos, fiables, comprobables, comparables y actualizados para que pueda aprovecharlos el personal profesional para la gestión, para investigaciones académicas, estudios y análisis estadísticos, y para la planificación de políticas públicas.

9. La creación y el funcionamiento del sistema informativo social se regularán por reglamento, de acuerdo con los principios establecidos en este artículo.

TÍTULO IV

LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES Y LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Artículo 50. *Principios generales.*

1. El sistema de servicios sociales, para la consecución de sus fines, cuenta con la participación de la ciudadanía a lo largo de todo el ciclo comprendido entre la planificación, la gestión y la evaluación de su actuación. Siempre que sea posible, las decisiones relativas al sistema de servicios sociales se tomarán con la participación de la ciudadanía.

2. La finalidad de la participación es integrar la deliberación entre las administraciones y los diversos actores de la sociedad civil en los procesos de toma de decisión, con el fin de mejorar el sistema de servicios sociales y fortalecer el capital social.

3. Los objetivos de la participación son la implicación de toda la sociedad en los asuntos sociales, la prevención de la fragmentación social, la innovación en la prestación de los servicios y el reforzamiento de las redes sociales de apoyo, como también conseguir la autonomía, la libertad y el apoderamiento de la ciudadanía, esto último entendido como el proceso por el cual una persona o un grupo social adquiere o recibe los medios para reforzar su potencial en términos económicos, políticos o sociales.

Artículo 51. *Los canales de participación.*

1. La participación en el sistema de servicios sociales se articula mediante los órganos de participación que establece esta ley, los procesos participativos o cualquier otra acción que sea pertinente.

2. La forma habitual de participar en los órganos de participación es mediante entidades asociativas.

3. La composición de los órganos de participación se establecerá por reglamento tomando como base criterios objetivos y procurando que estén presentes las administraciones competentes en el territorio, las organizaciones sindicales y patronales, los colegios profesionales, las personas usuarias de los servicios sociales y las entidades sociales más representativas, tanto de tipo general, de carácter cívico, ciudadano y vecinal, como específicas de mujeres, de personas mayores, de personas con discapacidad o de otros colectivos ciudadanos, y también las entidades de iniciativa social y mercantil del sector de los servicios sociales.

4. Para conseguir la paridad de género, los órganos de participación cívica que establece esta ley procurarán que los miembros representen a mujeres y hombres, de manera que ninguno de los dos sexos tenga una representación inferior al 40% sobre el total de miembros de cada órgano de participación.

Artículo 52. *Órganos de participación ciudadana y asociativa.*

Se establecen los siguientes órganos de participación:

- a) El Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears.
- b) Los consejos de servicios sociales insulares.
- c) Los consejos de servicios sociales locales.

Artículo 53. *Naturaleza del Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears.*

1. El Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears es el órgano consultivo y de participación social en materia de servicios sociales en el ámbito de las Illes Balears. Está adscrito a la consejería competente en materia de asuntos sociales y está constituido por los representantes del Gobierno de las Illes Balears, de los consejos insulares, de los ayuntamientos, de las asociaciones de personas usuarias, de las entidades que colaboren en la gestión de servicios sociales, de las entidades representativas de los intereses de la ciudadanía, de los colegios profesionales, de las organizaciones patronales y sindicales más representativas, y de la Universidad de las Illes Balears.

2. Su composición, su organización y su funcionamiento se determinarán reglamentariamente.

Artículo 54. *Funciones del Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears.*

1. Corresponden al Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears las funciones siguientes:

- a) Deliberar sobre la situación y orientación general de los servicios sociales en las Illes Balears.

- b) Emitir un informe anual sobre el estado de los servicios sociales y remitirlo al Gobierno para que dé cuenta del mismo al Parlamento.
 - c) Debatir sobre los proyectos de normativa general autonómica y los proyectos de planes de actuación, planes sectoriales y planes estratégicos en materia de servicios sociales de ámbito autonómico antes de su aprobación, y emitir informes preceptivos sobre éstos.
 - d) Debatir sobre los anteproyectos autonómicos de presupuesto y su liquidación en materia de servicios sociales, y la cartera de servicios sociales de la Administración autonómica, y emitir informes sobre los mismos.
 - e) Realizar el seguimiento de la ejecución de los planes, programas y presupuestos de ámbito autonómico.
 - f) Formular propuestas y recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios sociales.
 - g) Deliberar sobre las cuestiones que el consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales someta a su consideración.
 - h) Hacer públicos sus informes.
 - i) Valorar la evolución de los diferentes instrumentos de planificación.
 - j) Las funciones que le atribuyan las leyes o los reglamentos.
2. La consejería competente en materia de servicios sociales informará periódicamente al Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears sobre las actuaciones siguientes:
- a) Las sanciones graves y muy graves impuestas por incumplimiento de la normativa de servicios sociales y, con carácter urgente, las que supongan la suspensión temporal o definitiva de un servicio.
 - b) La concesión de subvenciones y ayudas a entidades privadas de servicios sociales.
 - c) Los convenios y acuerdos que suscriba el Gobierno de las Illes Balears con administraciones públicas y con entidades privadas de servicios sociales.
 - d) Las solicitudes y demandas recibidas en los diversos sectores y servicios, especificando el número de éstas.
3. El Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears cumplirá sus funciones en el pleno o en comisión, de acuerdo con lo que se establezca.

Artículo 55. Organización y funcionamiento del Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears.

1. Se regularán reglamentariamente la organización y el funcionamiento, el sistema de toma de acuerdos, así como la composición, el número de miembros y el sistema de designación y sustitución del Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears.
2. El Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears se reunirá, como mínimo, dos veces al año a raíz de la convocatoria del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, que es su presidente o presidenta.
3. El consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, o el alto cargo en quien delegue, puede ir acompañado de las personas al servicio de la Administración autonómica que sean pertinentes según las materias sobre las cuales se deba tratar, como asesoras.
4. La consejería competente en materia de servicios sociales debe poner a disposición del Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears los medios personales y materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones. Una persona al servicio del Gobierno de las Illes Balears, adscrita a la consejería competente en materia de servicios sociales, ejercerá las funciones de secretario o secretaria.
5. Por razones de materia pueden incorporarse temporalmente al Consejo representantes de otras consejerías del Gobierno, representantes de otras entidades o expertos.

Artículo 56. *Estructura del Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears.*

1. El Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears se estructura en los siguientes órganos:

- a) El presidente o la presidenta.
- b) El pleno.
- c) Las comisiones funcionales.
- d) Las comisiones sectoriales.

2. El pleno trata de las materias estratégicas más importantes para el sistema de servicios sociales, especialmente de las relacionadas con la planificación y los presupuestos.

3. Las comisiones funcionales siguen, de una manera permanente, el desarrollo de la gestión y la programación de los servicios sociales.

4. Las comisiones sectoriales tratan, de una manera especializada, de la planificación, la programación y el ordenamiento de sectores concretos de los servicios sociales.

5. El número y las funciones de las comisiones se determinarán en el reglamento de régimen interno que apruebe el pleno, el cual, asimismo, regulará la relación con el pleno y las comisiones. También se pueden crear comisiones temporales para deliberar sobre proyectos concretos.

Artículo 57. *Los consejos de servicios sociales insulares.*

1. En el ámbito territorial de cada consejo insular se creará un consejo de servicios sociales como órgano consultivo y de participación. Como mínimo habrá representantes del consejo insular correspondiente, de los ayuntamientos, de la consejería del Gobierno de las Illes Balears competente en materia de asuntos sociales, de las entidades, las asociaciones y los colegios profesionales que trabajan en el ámbito de los servicios sociales, de las asociaciones de personas usuarias de su ámbito territorial, así como de los sindicatos y las organizaciones patronales más representativos.

2. Cada consejo insular establecerá reglamentariamente la composición, la organización, las funciones y el funcionamiento de los consejos de servicios sociales de ámbito insular.

Artículo 58. *Los consejos de servicios sociales municipales o de mancomunidades.*

1. Los municipios de más de 20.000 habitantes constituirán un consejo municipal de servicios sociales. El resto de ayuntamientos y las mancomunidades de municipios también pueden constituir opcionalmente uno.

2. Los consejos municipales de servicios sociales son órganos consultivos de participación comunitaria para el asesoramiento y la consulta en materia de servicios sociales en los municipios.

3. Es competencia del municipio o la mancomunidad determinar la composición y el régimen de funcionamiento de los consejos municipales de servicios sociales.

4. En los consejos municipales de servicios sociales habrá representantes de los entes locales, de las personas usuarias, de las entidades representativas de los intereses ciudadanos, empresariales, sindicales y profesionales, y de las entidades de iniciativa social de su ámbito territorial.

Artículo 59. *Procesos de participación.*

1. Las administraciones competentes en materia de servicios sociales establecerán procesos de participación que aseguren el debate ciudadano desde el acceso a toda la información pertinente y con el compromiso de retorno de la administración.

2. En los centros públicos donde se presten servicios sociales o se realicen actividades sociales y en los privados que reciban financiación pública, se establecerán procesos de participación democrática de las personas usuarias o de sus familias así como lo establezca el reglamento de régimen interno.

3. La ciudadanía y las entidades que intervienen en procesos de participación tienen derecho a acceder a la información necesaria para cumplir con sus funciones.

4. Los miembros de los órganos consultivos pueden acceder a la documentación de la que dispone la administración, de acuerdo con la legislación.

Artículo 60. *El voluntariado social.*

1. Las administraciones públicas promoverán y fomentarán la participación solidaria y altruista de la ciudadanía en actuaciones de voluntariado a través de entidades públicas o de iniciativa social.

2. La actividad voluntaria no implica en ningún caso relación de carácter laboral o mercantil o contraprestación económica, y tiene siempre un carácter complementario de la atención profesional. Por consiguiente, no puede sustituir la tarea que corresponda a una función profesional de acuerdo con el ordenamiento jurídico y, a estos efectos, la Administración establecerá los mecanismos adecuados de control.

3. El régimen jurídico de actuación del voluntariado social es el establecido por la Ley 3/1998, de 18 de mayo, del voluntariado de las Illes Balears, y las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o complementen.

TÍTULO V

EL PERSONAL PROFESIONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Artículo 61. *Disposición general.*

1. La organización del sistema público de servicios sociales debe tener el personal suficiente con la formación, la titulación, los conocimientos, las capacidades, las aptitudes y la estabilidad laboral y el reconocimiento social y laboral que haga falta para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad en la prestación de los servicios sociales.

2. Se establecerán reglamentariamente las titulaciones y las ratios de cada equipo de trabajo multiprofesional que actúe en los servicios sociales, y las principales funciones de cada uno de sus componentes, que se establecerán de acuerdo con los objetivos y las características de cada servicio, garantizando una cobertura adecuada y un trato digno a las personas destinatarias.

3. La organización de los y de las profesionales de servicios sociales seguirá un criterio interdisciplinario para ofrecer una atención integrada.

4. El personal profesional del sistema de servicios sociales participará en la planificación, el seguimiento de la gestión y la evaluación de los servicios sociales. Los y las profesionales de servicios sociales formarán parte de los órganos de participación según lo establecido en la presente ley y en sus reglamentos de desarrollo.

Artículo 62. *Cobertura de necesidades.*

1. La organización del sistema público de servicios sociales garantizará la disponibilidad y la adscripción del personal profesional estable, acreditado laboralmente y necesario para una atención social de calidad en función de la población, las características geográficas del territorio y las necesidades específicas que se deban atender, bajo el principio de la unidad de la red de servicios sociales de atención pública. En esta organización, se buscará la equidad en la atención a las personas independientemente de la clase del servicio y se alcanzará la homogeneización de los perfiles con relación a las funciones que se deben cumplir.

2. Se determinarán por reglamento los indicadores cuantitativos, cualitativos y de equilibrio territorial que se deben aplicar para que los servicios sociales comunitarios y especializados se cubran adecuadamente.

3. Las valoraciones del personal profesional de servicios sociales son vinculantes en lo que concierne a la asignación de los recursos públicos disponibles, en los términos que se establezcan por reglamento. Asimismo, se garantizará la intervención profesional

necesaria para realizar el seguimiento de la evolución de la situación personal o familiar objeto de la atención social.

Artículo 63. *Medidas de apoyo y protección a los profesionales.*

1. Las administraciones responsables del sistema público de servicios sociales garantizarán a los y a las profesionales la supervisión, el apoyo técnico y la formación permanente que les permita dar una respuesta adecuada a las necesidades y las demandas de la población. Esta formación se realizará en el marco de las medidas y las actuaciones establecidas en el título VIII de esta ley.

2. Las administraciones competentes en la gestión de los servicios sociales pueden adoptar, en relación a su personal, medidas destinadas a proteger la identidad y las otras circunstancias personales, si es necesario, para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio.

3. Los y las profesionales de servicios sociales se integrarán en equipos técnicos, comunitarios y especializados, que tendrán el apoyo administrativo y los medios materiales necesarios y las condiciones laborales adecuadas para realizar con eficacia, eficiencia y calidad su tarea profesional.

4. Las administraciones competentes en materia de servicios sociales adoptarán medidas de prevención y atención ante situaciones provocadas por factores psicosociales que afecten al estado emocional, cognitivo, fisiológico y de comportamiento de los y las profesionales.

Artículo 64. *Profesional de referencia.*

1. El o la profesional de referencia tiene como función canalizar los diferentes servicios y prestaciones que necesite la persona usuaria o la unidad de convivencia, asegurando la globalidad y la coordinación de todas las actuaciones, en los términos que establece el artículo 19.2 de esta ley.

2. La organización del personal incluirá las medidas necesarias para garantizar la asignación del profesional de referencia, procurando la continuidad de la atención que proporciona a la persona usuaria o a la unidad de convivencia.

Artículo 65. *Deontología profesional.*

1. Los y las profesionales de servicios sociales cumplirán con los deberes relativos a la deontología profesional.

2. Los deberes relativos a la deontología profesional se incluirán en los criterios de calidad a los que se refiere el artículo 94 de esta ley, teniendo en cuenta, si procede, las normas sobre deontología de los correspondientes colegios profesionales.

TÍTULO VI

FINANCIACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

Artículo 66. *Fuentes de la financiación.*

El sistema público de servicios sociales se financia con las aportaciones de los presupuestos de la comunidad autónoma de las Illes Balears, las aportaciones finalistas en servicios sociales de los presupuestos del Estado, las aportaciones de los presupuestos de los consejos insulares, las aportaciones de los presupuestos de los ayuntamientos y otros entes locales, las herencias intestadas si corresponde heredar a las administraciones públicas de las Illes Balears, las obras sociales de las cajas de ahorros, las aportaciones de otras entidades privadas y las de las personas usuarias, y cualesquiera otras aportaciones.

Artículo 67. *Principios de la financiación.*

1. Las administraciones públicas de las Illes Balears garantizarán los recursos necesarios para asegurar el derecho de la ciudadanía a recibir las prestaciones que se le reconozcan en las carteras de servicios sociales y para asegurar el funcionamiento de los servicios de su competencia, y consignar en los presupuestos las cantidades necesarias para ello.

2. Las administraciones públicas de las Illes Balears consignarán en sus presupuestos los créditos necesarios para financiar los servicios sociales básicos y los especializados, las prestaciones garantizadas, las prestaciones sujetas a limitación presupuestaria y los otros programas, proyectos y prestaciones de servicios sociales, de acuerdo con las competencias que les atribuyen el Estatuto de Autonomía y las leyes.

3. Los créditos que las administraciones públicas de las Illes Balears consignen en sus presupuestos para financiar las prestaciones garantizadas son ampliables, de acuerdo con lo establecido en la correspondiente ley de presupuestos o la norma reguladora.

4. Las administraciones competentes en materia de servicios sociales tendrán en cuenta el principio de prioridad presupuestaria que, para los niños, se establece en el artículo 4 de la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Illes Balears.

5. La prestación de los servicios sociales de responsabilidad pública se asegurará mediante cualquier modalidad que garantice a la persona usuaria el acceso al servicio, y se dará preferencia a la dotación de servicios en todo el territorio.

Artículo 68. *Financiación de las prestaciones.*

Los presupuestos generales de la comunidad autónoma de las Illes Balears, los presupuestos de los consejos insulares y los presupuestos de las entidades locales deben prever anualmente los créditos necesarios para financiar las prestaciones garantizadas incluidas en la respectiva cartera de servicios sociales, al objeto de asegurar los derechos subjetivos de la ciudadanía. En el caso de que estos créditos sean insuficientes para la financiación de las prestaciones garantizadas, se deben ampliar.

Artículo 69. *Financiación de infraestructuras.*

1. Únicamente se pueden financiar, con cargo a los presupuestos generales la comunidad autónoma de las Illes Balears, las infraestructuras privadas de servicios sociales que estén previstas en los planes estratégicos de servicios sociales de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears y que estén registradas y cumplan con los requisitos de la normativa vigente.

2. Las infraestructuras públicas previstas en los planes estratégicos de servicios sociales de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears tienen prioridad en los planes de financiación que se establezcan en los presupuestos generales de la comunidad autónoma.

3. Pueden financiarse únicamente, con cargo a los presupuestos generales de los consejos insulares, las infraestructuras privadas de servicios sociales que se prevean en los planes estratégicos de servicios sociales y que estén registradas y cumplan con los requisitos de la normativa vigente.

4. La participación en la financiación por parte del Gobierno de las Illes Balears debe tener en cuenta los costes derivados de la doble insularidad.

Artículo 70. *Financiación de los servicios sociales comunitarios básicos.*

1. La financiación de los servicios sociales comunitarios básicos y de los programas que presten corre a cargo de la comunidad autónoma de las Illes Balears, de los consejos insulares y de las entidades locales de las Illes Balears.

2. La aportación de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears se establecerá en convenios plurianuales con las entidades locales titulares de los servicios

sociales comunitarios básicos, y en ningún caso puede ser inferior al 50% del coste de los programas establecidos por esta ley. La cofinanciación por parte de las administraciones titulares de los servicios comunitarios básicos variará proporcionalmente en función de criterios poblacionales, de dispersión interna de los municipios y otras variables. La manera de determinar el coste de los programas y el establecimiento de criterios diferentes para las zonas de actuación preferente se regularán reglamentariamente, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 41 de esta ley.

3. En todo caso, las prestaciones que garantiza la legislación estatal sobre dependencia que se incluyan en los programas se financiarán íntegramente con cargo a su financiación específica.

4. Para recibir la financiación prevista en el punto anterior, las entidades locales deben justificar la realización de todas las actuaciones incluidas en los convenios.

Artículo 71. *Financiación de los centros de servicios sociales comunitarios específicos.*

1. La financiación de los centros de servicios sociales comunitarios específicos corresponde a la administración que sea titular de los mismos, salvo los casos que de manera excepcional se establezcan en los planes estratégicos de servicios sociales de las Illes Balears.

2. Para los casos excepcionales previstos en el punto anterior, la financiación de las administraciones públicas de las Illes Balears se establecerá en un convenio de colaboración con la entidad insular o local correspondiente, cuyo pago quedará afectado a la justificación de haber realizado todas las actuaciones que se hubiesen previsto en él.

Artículo 72. *Financiación de los servicios sociales especializados.*

1. La financiación de los servicios sociales especializados corresponde a la administración que sea titular de los mismos.

2. Cada administración pública titular de servicios sociales especializados decidirá el sistema de provisión de los servicios, dentro del marco reglamentario, de acuerdo con criterios de economía, eficiencia y eficacia.

3. La administración pública titular financiará los servicios sociales especializados correspondientes a prestaciones garantizadas a todas las personas que sean titulares de servicios acreditados dentro de la red de servicios sociales de atención pública, de acuerdo con los módulos que se fijen en la cartera de servicios sociales y en el plan estratégico de servicios sociales.

4. Las administraciones públicas titulares del servicio fijarán en la cartera de servicios sociales el módulo social y, en su caso, la participación de las personas usuarias en cada tipo de servicio social especializado.

5. Se entiende por módulo social el coste de los servicios de atención social que son siempre a cargo de la Administración.

Artículo 73. *Obligaciones de la Administración.*

1. Las administraciones garantizarán el acceso universal a los servicios sociales básicos y tenderán a su gratuidad, teniendo en cuenta que la persona usuaria puede haber de participar en la financiación de los servicios sociales, de acuerdo con lo que establece esta ley.

2. También garantizarán el acceso universal a las prestaciones de servicio garantizadas y la financiación del módulo social de estas prestaciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales.

3. Las administraciones garantizarán un nivel de financiación proporcional a la demanda de servicios y a las necesidades existentes, y adecuado para la prevención de las futuras necesidades y para el desarrollo y la ejecución de otros programas y prestaciones de servicios sociales.

4. La Administración de la comunidad autónoma fijará el importe del módulo social y la participación de la persona usuaria en el coste de los servicios de los que es titular esta administración.

Artículo 74. Participación de las personas usuarias en la financiación.

1. Las carteras de servicios sociales establecerán en qué tipo de prestaciones del sistema público de servicios sociales participarán las personas usuarias.

2. Se fijarán reglamentariamente los criterios para determinar la cuantía de la participación de las personas usuarias, que respetarán en todo caso el criterio de la capacidad económica de la persona usuaria y el de universalidad, de manera que ninguna persona pueda quedar sin atención por falta de medios económicos, y tendrán en cuenta la naturaleza del servicio, su coste y el sector de población al que se dirige.

3. La fijación de las cuantías concretas de la participación corresponde, dentro del respeto a los criterios establecidos en la cartera de servicios sociales y en las disposiciones de desarrollo de la presente ley, a la administración titular de cada uno de los servicios que supongan esta obligación, y se publicará en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

4. La fijación de la participación de las personas usuarias tendrá en cuenta la normativa específica de los ámbitos estatal, autonómico, insular y local.

TÍTULO VII

LA INICIATIVA PRIVADA

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 75. Principios generales.

1. A los efectos de la presente ley se consideran entidades de iniciativa privada de servicios sociales las personas físicas y jurídicas que tienen como finalidad, y actividad prioritaria, la prestación de servicios sociales. Asimismo, las entidades, los centros y los servicios que los presten deben obtener y mantener las autorizaciones administrativas que se disponen en esta ley y deben estar inscritos en el Registro Unificado de Servicios Sociales.

2. Los requisitos exigidos en cuanto a autorizaciones y registros en este título también son exigibles a los centros y servicios de titularidad pública.

Artículo 76. Formas de iniciativa privada.

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

2. A los efectos de esta ley, se consideran entidades de iniciativa social las fundaciones, las asociaciones, las entidades de voluntariado y otras entidades e instituciones sin ánimo de lucro que cumplan los requisitos que establece el artículo 75 de la presente ley.

3. A los efectos de esta ley, se consideran entidades de iniciativa mercantil las personas físicas y jurídicas privadas con ánimo de lucro que cumplan los principios y requisitos que establece el artículo 75 de la presente ley.

Artículo 77. Derechos y deberes de la iniciativa privada.

1. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales que cumplan los requisitos de autorización que disponen esta ley y la normativa que la desarrolle tienen derecho a actuar en el ámbito de los servicios sociales.

2. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales tienen derecho a acreditar sus servicios y a acceder a los beneficios que se deriven de ellos, en los términos que establecen esta ley y su normativa de desarrollo.

3. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales están obligadas a someterse a las actuaciones de comprobación y evaluación que realicen las administraciones públicas competentes de las Illes Balears con respecto al cumplimiento de los requisitos de autorización y acreditación, y tienen derecho a que estas actuaciones se realicen de acuerdo con un procedimiento con todas las garantías.

CAPÍTULO II

Autorización y registro

Sección 1.ª Autorizaciones administrativas

Artículo 78. *Régimen de la autorización administrativa.*

1. Para poder prestar servicios sociales en las Illes Balears es necesario estar inscrito en el registro que establece el artículo 84 de esta ley.

2. Para poder prestar servicios sociales en las Illes Balears que formen parte de la red pública de servicios sociales, es necesario, además de estar inscritos en el registro que establece el artículo 84 de la presente ley, obtener y mantener las autorizaciones administrativas que se fija el artículo siguiente, que tienen como finalidad garantizar el cumplimiento de unos requisitos y de unos estándares mínimos de calidad.

3. Las personas físicas o jurídicas que sin tener la consideración de entidades de servicios sociales, porque no sea ésta su actividad principal, pretendan llevarla a cabo en este ámbito, deben obtener la autorización administrativa que establece el artículo 83 de esta ley.

Artículo 79. *Clases de autorizaciones administrativas.*

De acuerdo con la actuación que se deba desarrollar, será necesario obtener alguna o algunas de las autorizaciones administrativas siguientes:

- a) Autorización para crear, construir y modificar sustancialmente los centros donde deban prestarse servicios sociales.
- b) Autorización para el funcionamiento de los servicios sociales y para los cambios de titularidad o modificación de las funciones y los objetivos.
- c) Autorizaciones provisionales para supuestos excepcionales, cuando es prevean ubicaciones temporales.
- d) Autorización para la suspensión y el cese de actividad de los servicios.
- e) Cualquier otra que reglamentariamente se determine según el tipo de actividad, centro o servicio social.

Artículo 80. *Requisitos mínimos para obtener las autorizaciones administrativas.*

Para cada tipo de servicio, la administración pública competente establecerá reglamentariamente los requisitos mínimos para poder obtener una autorización administrativa. En todo caso, esta regulación incluirá los siguientes aspectos:

- a) Las condiciones de edificación, emplazamiento y acondicionamiento exigibles a las infraestructuras donde se deben prestar los servicios.
- b) Las condiciones materiales, de seguridad y de equipamiento exigibles a los servicios en función de su naturaleza.
- c) Los requisitos de titulación del personal, y también su número mínimo, según el número de personas a las que se deba atender y el grado de ocupación.

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

Artículo 81. *Procedimiento de concesión de las autorizaciones.*

1. El procedimiento de concesión de las autorizaciones administrativas que establece esta ley se inicia a instancia de parte.
2. El procedimiento se establecerá reglamentariamente y debe incluir, al menos, la realización de una visita del personal de la administración pública competente en materia de servicios sociales, a la que acudirá una persona representante de la entidad solicitante y de la que debe levantarse acta. También incluirá el establecimiento de un periodo de alegaciones por si en el acta se detectan incumplimientos que impiden otorgar la autorización solicitada.
3. Transcurrido el plazo establecido reglamentariamente para resolver y notificar sobre la solicitud presentada, las personas interesadas deben entender desestimadas por silencio administrativo sus solicitudes.

Artículo 82. *Mantenimiento, revocación y suspensión de las autorizaciones.*

1. Para mantener las autorizaciones otorgadas es un requisito necesario cumplir siempre con los requisitos mínimos a los que se refiere el artículo 80 de la presente ley y mantener unos estándares mínimos de calidad de los servicios que se prestan.
2. Los estándares mínimos se establecerán reglamentariamente, y deben conseguirse según indicadores cuantitativos y cualitativos que tengan en cuenta aspectos relativos a la estructura de los servicios, a los recursos humanos, a la evaluación objetiva del servicio prestado y a la satisfacción de las personas usuarias.
3. El incumplimiento de los requisitos mínimos y los estándares de calidad puede dar lugar a la revocación o suspensión de la autorización concedida, previa incoación del procedimiento que se establezca reglamentariamente, el cual garantizará en todo caso la audiencia a la persona interesada.
4. La suspensión o la revocación de la autorización de funcionamiento implican, asimismo, la supresión de los datos registrales recogidos en el Registro Unificado de Servicios Sociales.

Sección 2.ª Autorizaciones especiales

Artículo 83. *Autorizaciones específicas.*

1. Las personas físicas y jurídicas que no tengan la consideración de entidades de iniciativa privada de servicios sociales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75 de la presente ley, pero que prevean la realización de actuaciones del ámbito de los servicios sociales, deben obtener, para poder realizarlas, una autorización específica otorgada por la administración pública competente en materia de servicios sociales, que tiene validez únicamente para la actuación declarada al solicitar la autorización.
2. Los requisitos mínimos y el procedimiento para la obtención de estas autorizaciones se establecerán reglamentariamente.
3. En el ámbito de las Illes Balears se creará una sección en el Registro Unificado de Servicios Sociales para las autorizaciones específicas, que se deberá desarrollar reglamentariamente.
4. La autorización específica posibilita que estas entidades concurren a las convocatorias de subvenciones que aprueban las administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales.

Sección 3.^a Registro Unificado

Artículo 84. *Registro Unificado de Servicios Sociales.*

1. Se crea el Registro Unificado de Servicios Sociales para todas las administraciones públicas competentes en las Illes Balears, en el cual constarán:

- a) Los servicios que forman parte de la red de servicios sociales.
- b) Los centros que forman parte de la red de servicios sociales.
- c) Las administraciones públicas y las entidades de iniciativa privada de servicios sociales que son titulares de estos centros y servicios o los gestionen.
- d) Los centros y servicios que formen parte de la red de servicios sociales de atención pública.
- e) La relación de contratos y/o resoluciones establecidos entre las administraciones públicas competentes y las entidades privadas.
- f) Las incidencias que se producen como consecuencia del ejercicio de las funciones de inspección y sanción establecidas por las leyes y las incidencias que afectan al régimen de autorización administrativa.
- g) La composición actualizada de los órganos de gobierno y de administración de las entidades.
- h) Las cuentas anuales auditadas de las entidades privadas acreditadas.

2. Los datos que debe contener el Registro Unificado de Servicios Sociales y el procedimiento de inscripción, modificación y cancelación de éstos se establecerán reglamentariamente y se indicarán los que tienen carácter público.

3. Para poder recibir subvenciones con cargo a los presupuestos generales de las administraciones públicas de las Illes Balears, las entidades titulares de centros o servicios deben estar inscritas en este registro.

CAPÍTULO III

Acreditación administrativa

Artículo 85. *Régimen de la acreditación administrativa.*

Para poder formar parte de la red pública de servicios sociales, los servicios que prestan las entidades de iniciativa privada de servicios sociales deben cumplir las condiciones necesarias para obtener la acreditación administrativa previa.

Artículo 86. *Requisitos mínimos para la acreditación.*

1. Las condiciones exigibles para disponer de la acreditación administrativa se establecerán reglamentariamente, teniendo en cuenta las características especiales que tengan los servicios que prestan las entidades de iniciativa social. Los indicadores que se establezcan incluirán, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Los establecidos en el artículo 82.2 de la presente ley, y debe exigirse un nivel de calidad superior al que se establezca para mantener las autorizaciones administrativas.
- b) La calidad en el empleo del personal profesional.
- c) La aportación de información económico-financiera y de gestión.

2. Las administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales comprobarán, antes de que se dicte la resolución que declara la aptitud de un servicio para optar a la acreditación, que el servicio cumple las condiciones necesarias para obtener las autorizaciones administrativas previstas en la presente ley y para inscribirla en el Registro Unificado de Servicios Sociales.

3. Contra la resolución que deniegue la posibilidad de iniciar el procedimiento de acreditación pueden interponerse los recursos administrativos que establece la legislación vigente.

Artículo 87. Procedimiento de concesión de la acreditación administrativa.

1. El procedimiento para obtener la acreditación administrativa por parte de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales se inicia a instancia de parte.

2. El procedimiento se establecerá reglamentariamente y debe prever, al menos, la realización de una visita del personal de la administración pública competente en materia de servicios sociales, a la que acudirá un representante de la entidad solicitante y de la que se levantará acta. Se establecerá un periodo de alegaciones por si en el acta se refleja que el servicio no cumple los requisitos necesarios para obtener la acreditación solicitada.

3. Transcurrido el plazo previsto reglamentariamente para resolver y notificar sobre la solicitud presentada, se entenderá desestimada por silencio administrativo.

Artículo 88. Mantenimiento, suspensión y revocación de la acreditación administrativa.

1. Para que las entidades de iniciativa privada de servicios sociales puedan mantener la acreditación administrativa es necesario que el servicio cumpla los estándares de calidad establecidos reglamentariamente en cada momento en desarrollo del título VIII de la presente ley, y que se someta a evaluaciones periódicas de su nivel de calidad. El procedimiento de evaluación se establecerá reglamentariamente.

2. El incumplimiento de los estándares de calidad puede dar lugar a la revocación o suspensión de la acreditación concedida, previa incoación del procedimiento correspondiente, que se establecerá reglamentariamente y en el que se garantizará en todo caso la audiencia a la persona interesada.

3. El cese de la actividad del servicio supone, asimismo, la revocación de la acreditación concedida.

Artículo 89. Régimen de actuación de las entidades de iniciativa privada.

1. Las entidades de iniciativa privada, en su condición de entidades prestadoras de servicios sociales, pueden gestionar servicios sociales de titularidad pública, mediante la formalización del correspondiente contrato con la administración competente. Ello no supone la pérdida ni la modificación de la naturaleza de servicio de la red de servicios sociales de responsabilidad pública.

2. Los contratos que las entidades de iniciativa privada suscriben con la Administración deben estipular las funciones de control, seguimiento y evaluación de su ejecución. La Administración velará especialmente por garantizar la calidad y los estándares mínimos de prestación de los servicios.

3. La contratación de servicios sociales por parte de la Administración se rige por los principios de publicidad, concurrencia, igualdad y no discriminación, de acuerdo con la normativa de contratos del sector público. No obstante, en todos los casos en que sea posible, deben establecerse los criterios de preferencia en la adjudicación de contratos a los cuales hace referencia la disposición adicional sexta de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público.

Artículo 90. Subvenciones a entidades de iniciativa social.

1. Las administraciones públicas de las Illes Balears y los entes locales competentes en materia de servicios sociales pueden otorgar subvenciones y otras ayudas a las entidades de iniciativa social para coadyuvar en el cumplimiento de sus actividades de servicios sociales.

2. Las políticas de convenios de colaboración, subvenciones y ayudas se establecerán de acuerdo con el contenido y la finalidad de los planes de servicios sociales elaborados según esta ley, y se dirigirán fundamentalmente a la creación, el mantenimiento, la mejora

y la modernización de los centros, a la promoción y el desarrollo de programas y actividades de servicios sociales, y a la promoción de acciones formativas y de actividades de investigación y desarrollo relacionadas con los servicios sociales; dando por sentado que estas acciones evitarán discriminar o empeorar la igualdad de oportunidades de todas las entidades privadas que presten servicios concertados con la Administración.

3. Las ayudas y las subvenciones se otorgarán de acuerdo con los principios de publicidad, concurrencia e igualdad, sin perjuicio de las excepciones previstas en la propia normativa general de subvenciones.

4. Las entidades beneficiarias de financiación pública deben destinarla a las finalidades previstas e informarán a la Administración de su aplicación. Se fijarán por reglamento las condiciones necesarias para garantizar la transparencia y la responsabilidad en la gestión privada de los fondos públicos.

5. Como excepción a lo que dispone la legislación balear reguladora de las subvenciones, pueden realizarse, con carácter general, pagos anticipados de las subvenciones concedidas con cargo a los créditos de materias del ámbito de servicios sociales, dada la naturaleza de estas ayudas.

Estos pagos suponen la entrega de fondos con carácter previo a la justificación, como financiación necesaria para poder llevar a cabo las actuaciones inherentes a las subvenciones otorgadas y la consecución de la finalidad para la que se concedieron.

En estos casos, el régimen de garantías que deben aportar los beneficiarios se establecerá en las disposiciones que fijen las bases reguladoras correspondientes o, en su caso, en la normativa de aplicación.

Artículo 91. *Acreditación de los servicios de titularidad pública.*

1. Los servicios de titularidad pública, independientemente de que se gestionen directamente o a través de una entidad de iniciativa privada, deben estar acreditados.

2. El procedimiento para acreditar estos servicios se establecerá reglamentariamente.

3. Cuando la administración titular del servicio no lo gestione directamente, establecerá las medidas oportunas para asegurar que la entidad que lo haga realice todas las actuaciones necesarias para que el servicio esté acreditado. Es causa de resolución del contrato que con esta finalidad se haya establecido el hecho de que la entidad privada incumpla las medidas y los requerimientos que efectúe la administración titular en este sentido.

TÍTULO VIII

LA CALIDAD, LA FORMACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I

La calidad de los servicios sociales

Artículo 92. *Disposiciones generales.*

1. Las administraciones públicas impulsarán la implementación de sistemas de gestión de la calidad de los servicios.

2. La calidad es un principio rector del sistema de servicios sociales y un derecho de las personas usuarias. Se basará en las nuevas modalidades y técnicas prestacionales disponibles para permitir que los servicios sociales mejoren y se adapten de una manera continuada.

3. La calidad de las condiciones laborales y sociales de los trabajadores y las trabajadoras de los servicios sociales contribuye a la definición de su calidad.

Artículo 93. *Ámbito de aplicación.*

Las normas sobre calidad de los servicios sociales se aplican a la iniciativa pública y privada en materia de servicios sociales y obligan a las administraciones competentes, las entidades de iniciativa privada y el personal profesional y a las personas y entidades proveedoras de servicios sociales.

Artículo 94. *Establecimiento de los criterios de calidad.*

1. Corresponde al Gobierno de las Illes Balears, con la participación de los consejos insulares, establecer los criterios y los estándares mínimos y óptimos de calidad de las actividades y las prestaciones de servicios sociales.

2. También corresponde al Gobierno de las Illes Balears el establecimiento de los mecanismos de evaluación y garantía del cumplimiento de los criterios de calidad.

Artículo 95. *Plan de calidad.*

1. El plan de calidad es el instrumento básico para asegurar el desarrollo y la aplicación de los criterios de calidad, y forma parte del plan estratégico de servicios sociales.

2. El plan de calidad fomentará la formación continuada, la innovación y la mejora continuada de las actividades y las prestaciones sociales, y la estabilidad laboral del personal profesional. También promoverá la máxima participación de todos los sectores implicados en la detección de insuficiencias y la propuesta de soluciones.

3. El plan de calidad, de acuerdo con el que se establezca por reglamento, incluirá al menos los siguientes contenidos:

- a) La definición de los objetivos de calidad.
- b) Los instrumentos y los sistemas de mejora globales o sectoriales.
- c) Los estudios de opinión y los resultados de los procedimientos de participación de las personas usuarias y sus familias.
- d) Los requisitos de calidad exigibles a las actividades y prestaciones sociales correspondientes a la red de servicios sociales de atención pública.
- e) Los mecanismos y los sistemas de evaluación de la consecución de los objetivos.

4. El contenido del plan de calidad es el marco de referencia para establecer los criterios y los estándares óptimos de calidad a los que hace referencia el artículo anterior. Los órganos consultivos correspondientes del Gobierno de las Illes Balears y de la consejería competente en materia de servicios sociales emitirán un dictamen sobre el plan de calidad.

CAPÍTULO II

La formación y la investigación

Artículo 96. *La formación del personal profesional.*

1. Las administraciones públicas, en el marco de sus competencias en materia de servicios sociales, fomentarán la realización de actividades y programas encaminados a la formación permanente y la mejora continua de los conocimientos y las capacidades y habilidades del personal profesional del sistema público de servicios sociales.

2. Se promoverán actividades específicas diseñadas para la formación teórica y práctica de las personas cuidadoras no profesionales que realicen actuaciones directas de atención y cuidado de personas.

Artículo 97. *Planificación de las actividades formativas.*

1. Las actividades y los programas de formación se encuadrarán en el marco del plan estratégico de servicios sociales y se encaminarán a la actualización de conocimientos y al desarrollo de cualidades y estrategias con el fin de mejorar la atención social de la ciudadanía.

2. Las administraciones públicas pueden realizar la acción formativa del personal profesional de los servicios sociales directamente o mediante convenios de colaboración con centros públicos o privados.

Artículo 98. *La investigación y la innovación tecnológica.*

1. Las administraciones públicas, en el marco de sus competencias en materia de servicios sociales, impulsarán la investigación científica y la innovación tecnológica en el ámbito de los servicios sociales.

2. La investigación y las actuaciones de innovación tecnológica se llevarán a cabo siguiendo los criterios que establezca el Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales, y tienen como finalidad primordial conocer las actuales y futuras necesidades de atención social de la ciudadanía, los factores y las causas que incidan en estas necesidades, y el estudio de los sistemas organizativos, de gestión y económicos de los servicios sociales existentes y de los que puedan implantarse en el futuro.

Artículo 99. *La colaboración en la investigación.*

La investigación en el ámbito de los servicios sociales puede hacerse en colaboración y coordinación con centros de investigación públicos y privados, las universidades y las obras sociales de las cajas de ahorros. Para hacerlo, la consejería competente en materia de servicios sociales puede crear observatorios de análisis de la realidad social, centros de documentación u otros recursos o servicios que posibiliten la actividad investigadora.

TÍTULO IX

INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR

CAPÍTULO I

Disposiciones generales: inspección y control

Artículo 100. *Actuaciones sometidas a inspección.*

Están sometidas a la inspección y al control de las administraciones competentes en materia de servicios sociales todas las actuaciones que realicen las entidades públicas y privadas que estén dentro del ámbito de aplicación de esta ley.

Artículo 101. *Funciones básicas de la inspección.*

Corresponde a las unidades y a los servicios que tengan atribuidas las competencias de inspección velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales para:

- a) Garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b) Asegurar la calidad de las prestaciones mediante la verificación del cumplimiento de las condiciones funcionales y materiales y de las actividades de las entidades, de los servicios y de los establecimientos de servicios sociales, así como del cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, dentro del ámbito de las competencias de los departamentos respectivos.

c) Supervisar y garantizar la finalidad y la adecuada utilización de los fondos públicos concedidos a las personas físicas o jurídicas y a las entidades públicas o privadas que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

2. Asimismo, deben asumir, con criterios de oportunidad, las funciones siguientes:

a) Asesorar e informar a las entidades, a las personas usuarias de los servicios sociales y a las personas que las representan legalmente sobre sus derechos y deberes.

b) Colaborar con los órganos y las entidades competentes en materia de servicios sociales de los diferentes ámbitos territoriales, mediante la elaboración de informes o la aportación de datos, con el fin de mejorar la regulación, la planificación o la gestión de los servicios sociales.

Artículo 102. *Planificación y procedimiento de inspección.*

1. La inspección de entidades, servicios y establecimientos de servicios sociales a que se refiere esta ley se realizará preferentemente de acuerdo con la planificación que establezcan las administraciones competentes en materia de servicios sociales.

No obstante, las entidades, los servicios y los establecimientos de servicios sociales deben inspeccionarse periódicamente, y las actuaciones de inspección se inician de oficio, ya sea por iniciativa propia del órgano competente, por orden superior, por petición razonada de otros órganos o por denuncia.

2. Los planes incluirán la coordinación y la colaboración entre las unidades de inspección de las diversas administraciones públicas de las Illes Balears.

3. Las actuaciones de inspección se adecuarán al procedimiento y a las reglas de actuación que se establezcan reglamentariamente.

Artículo 103. *El personal de inspección.*

1. Ejerce la inspección personal funcionario debidamente acreditado, que ocupe puestos de trabajo que comporten el ejercicio de funciones de inspección y que esté adscrito a órganos administrativos que tengan atribuida la competencia.

2. El personal de inspección debe tener los conocimientos y la titulación adecuados para llevar a cabo de manera eficaz los cometidos que tiene asignados, en los términos que legal y reglamentariamente se determinen.

3. Las funciones de inspección no pueden ser ejercidas por personas que gestionen o tengan intereses económicos en la entidad, los servicios o los establecimientos de servicios sociales que se inspeccionen, o sean propietarias de los mismos.

4. En el ejercicio de sus funciones, el personal de inspección tiene la consideración de agente de la autoridad y puede solicitar la colaboración de otras autoridades o de personal funcionario cuando sea preciso para desarrollar su actividad.

5. El personal funcionario de los servicios de inspección llevará un documento acreditativo de su condición, que debe exhibir en el ejercicio de estas tareas.

6. Las personas que sean titulares, responsables o gestores de entidades, de servicios o de establecimientos de servicios sociales tienen el deber de colaborar con el personal de inspección y facilitarle el ejercicio de los cometidos que tiene asignados. En particular, están obligadas a facilitar el examen de los documentos, de los libros y de los datos estadísticos que sean preceptivos reglamentariamente, y también en el caso de que estos datos se traten informáticamente. También suministrarán toda la información necesaria para conocer el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 124 de la presente ley.

7. Con el fin de garantizar los derechos de las personas usuarias, el personal de inspección está facultado para acceder libremente en cualquier momento, después de identificarse y sin necesidad de notificación previa, a todas las entidades, los servicios y los establecimientos de servicios sociales sujetos a las prescripciones de esta ley, y también para efectuar todo tipo de comprobaciones materiales, de calidad y contables. El personal de inspección también puede acceder a todos los espacios de las entidades, los servicios o los establecimientos de servicios sociales, entrevistarse particularmente con

las personas usuarias o las personas que las representan legalmente y realizar las actuaciones que sean necesarias para cumplir las funciones asignadas.

Artículo 104. *Deberes del personal de inspección.*

1. En el ejercicio de sus funciones, el personal de inspección observará el deber de respeto y consideración debido a las personas interesadas y al público en general, y tomará las medidas necesarias para proteger la intimidad de los mismos.

2. El personal de inspección ejercerá sus funciones de manera que no se dificulte, más allá de lo que sea necesario, el buen funcionamiento de los establecimientos y los servicios inspeccionados.

3. Si la inspección tiene conocimiento de hechos que pueden constituir o ser delito, falta o infracción administrativa de otros ámbitos competenciales, lo comunicará al órgano competente y se estará a lo que dispone el artículo 123 de esta ley.

Artículo 105. *Actas de la inspección.*

1. De cada actuación de inspección, y una vez efectuadas las comprobaciones y las investigaciones oportunas, se extenderá un acta en la que se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

- a) El lugar, la fecha y la hora de las actuaciones.
- b) La identificación de la persona que realiza la inspección.
- c) La identificación de la entidad, el servicio o el establecimiento de servicios sociales inspeccionado, y también de la persona ante quien se efectúa la inspección.
- d) La descripción de los hechos, las manifestaciones y las circunstancias que se consideren relevantes y, en todo caso, de aquellos que puedan ser demostrativos de la comisión de una infracción. En este último caso, se indicarán las disposiciones y los preceptos supuestamente infringidos.
- e) La documentación o los elementos de juicio que se incorporan al acta o que recoge el personal de inspección.
- f) La conformidad o disconformidad de la persona ante la cual se efectúa la inspección, respecto del contenido del acta.

2. La inspección se efectuará, siempre que sea posible, en presencia de la persona titular o responsable de la entidad, el servicio o el establecimiento de servicios sociales inspeccionado, a quien se solicitará que firme el acta. Se dejará constancia de la negativa a firmar, y se entregará una copia del acta.

3. No obstante lo que dispone el punto anterior, el personal de inspección actuante puede mantener, con carácter reservado y sin la presencia de la persona que tenga que firmar el acta, las entrevistas que considere oportunas con las personas usuarias y el personal de los establecimientos o servicios inspeccionados.

4. Los hechos que directamente constate el personal de inspección, que se formalicen en un acta, con observancia de los requisitos establecidos en este artículo, se presumen ciertos y tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que puedan señalar o aportar las personas interesadas en defensa de sus derechos o intereses.

Artículo 106. *Actas de advertencia.*

1. Cuando los hechos detectados consistan en deficiencias o incumplimientos de la normativa de los cuales no puedan derivarse daños o perjuicios para las personas interesadas, el personal de inspección puede formular el asesoramiento o las advertencias necesarias.

2. En este caso, se substituirá el acta a que se refiere el artículo 105 anterior por un acta de advertencia en la que se dejará constancia de lo siguiente:

- a) Las deficiencias o los incumplimientos de la normativa detectados.
- b) El asesoramiento o las advertencias formuladas.

c) Las actuaciones necesarias para subsanar las deficiencias y el plazo en que se deben realizar.

Artículo 107. *Requerimientos a las entidades públicas.*

1. Cuando el establecimiento o el servicio inspeccionado sea de titularidad pública, el personal de inspección actuante incluirá en el acta correspondiente un requerimiento formal de subsanación de deficiencias o de adecuación a la legalidad, que confirmará el órgano competente de la Administración de las Illes Balears y se comunicará a la entidad pública titular del establecimiento o servicio en el plazo de quince días.

2. No se puede acordar la iniciación del procedimiento sancionador contra una entidad pública hasta que no se hayan comprobado las siguientes circunstancias:

- a) La recepción del requerimiento por la autoridad o el personal funcionario competentes.
- b) La falta de ejecución de las actuaciones requeridas o la inexistencia o la insuficiencia de las razones alegadas para no atender el requerimiento.
- c) La finalización del plazo fijado previamente para cumplir el requerimiento.

CAPÍTULO II

Procedimiento

Artículo 108. *Procedimiento.*

El procedimiento sancionador que aplicarán los órganos competentes para iniciar, instruir y resolver los expedientes sancionadores en materia de servicios sociales es el que establece la normativa del procedimiento sancionador aplicable en los ámbitos de competencia de las administraciones públicas de la comunidad autónoma de las Illes Balears. Este procedimiento se aplicará respetando los principios generales en materia sancionadora que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

Artículo 109. *Competencia.*

1. La competencia para imponer las sanciones que establece esta ley a las entidades corresponde, en el ámbito del Gobierno de las Illes Balears, a la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales, excepto en el supuesto de cierre definitivo del centro y sanción económica superior a trescientos mil euros, que corresponde al Consejo de Gobierno.

2. Los consejos insulares determinarán reglamentariamente los órganos competentes para el ejercicio de la potestad sancionadora en el ámbito de los servicios sociales.

3. La competencia para imponer las sanciones que establece esta ley a las personas usuarias o beneficiarias de una prestación corresponde a la persona titular del órgano administrativo que ha concedido la prestación.

Artículo 110. *Actuaciones previas.*

1. Con carácter previo a la iniciación del expediente sancionador, el órgano competente para iniciarlo puede ordenar la apertura de un periodo de información previa para aclarar los hechos, con la finalidad de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia de iniciar o no el procedimiento.

2. La información previa puede tener carácter reservado y su duración no puede ser superior a un mes, salvo acuerdo expreso de su prórroga por otro plazo determinado.

3. No se considerará iniciado el procedimiento sancionador por las actuaciones de la inspección, por las actas o los documentos en que se plasmen, por la verificación de análisis o controles de la Administración, ni por las actuaciones previas a que hace referencia el punto anterior. El procedimiento se iniciará mediante el acuerdo establecido en el artículo 112 de esta ley.

Artículo 111. Actuaciones en caso de riesgo inminente y medidas provisionales.

1. Si en el transcurso de la inspección se aprecia razonablemente la existencia de riesgo inminente de daños o perjuicios graves para las personas usuarias, el personal de inspección actuante propondrá al órgano competente que adopte las medidas cautelares o de precaución correspondientes, exigibles por razones de urgencia inaplazable.

2. En cualquiera caso, el personal de inspección puede ordenar a las personas que sean titulares o responsables de establecimientos de servicios sociales que adopten las medidas provisionales que sean razonablemente imprescindibles para salvaguardar la salud y la seguridad de las personas usuarias, que han de ser confirmadas o rectificadas por el órgano competente.

3. El órgano competente para resolver puede adoptar en cualquier momento, mediante un acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que sean adecuadas para asegurar la eficacia de la resolución que pueda dictarse, el cumplimiento de la finalidad del procedimiento y la defensa de los intereses generales; para evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción; y, en cualquier caso, para asegurar el cumplimiento de la legalidad.

4. Las medidas de carácter provisional pueden consistir en la suspensión total o parcial de actividades; la clausura temporal de los centros, los servicios, los establecimientos o las instalaciones; la prestación de fianzas; o la suspensión temporal de los servicios por razones de sanidad, higiene o seguridad de las personas usuarias.

5. Las medidas provisionales se ajustarán, en cualquier caso, tanto en intensidad como en proporcionalidad, a las necesidades y los objetivos que se pretendan garantizar en cada supuesto concreto.

6. Previamente a la resolución que establezca las medidas provisionales, que debe dictarse en el plazo máximo de diez días, se dará audiencia a la persona interesada por un periodo mínimo de cinco días hábiles, excepto que haya necesidad perentoria de adoptar esta decisión sin este trámite, lo cual tiene que ser apreciado motivadamente por el órgano competente. En este caso, se ratificará la medida cautelar adoptada, igualmente en el plazo de diez días, después de la audiencia a la persona interesada en el mismo plazo de cinco días, a contar desde que se ha adoptado la medida.

Artículo 112. Inicio del procedimiento.

1. Los procedimientos sancionadores se inician siempre de oficio mediante un acuerdo del órgano competente, por propia iniciativa o como consecuencia de una orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

2. El acuerdo de inicio se formalizará con el contenido mínimo siguiente:

- a) Identificación de la persona o personas presuntamente responsables.
- b) Los hechos que motiven la incoación del procedimiento expuestos sucintamente, la calificación provisional de los hechos con indicación de la infracción o infracciones que se puedan haber cometido y las sanciones que les puedan corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
- c) La persona que debe instruir y, si procede, la que debe ejercer de secretaria del procedimiento, con indicación expresa del régimen de recusación.
- d) El órgano competente para resolver el expediente y la norma que le atribuya la competencia, con indicación de la posibilidad de que la persona presuntamente responsable pueda reconocer voluntariamente su responsabilidad, con los efectos que establece el artículo 114 de esta ley.

e) Las medidas de carácter provisional que haya aprobado y/o ratificado el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, sin perjuicio de las que puedan adoptarse durante el procedimiento, de conformidad con el artículo anterior.

f) Indicación del derecho a formular alegaciones y del derecho de audiencia en el procedimiento, y también los plazos para ejercerlo.

g) Plazo máximo para resolver el procedimiento.

3. El acuerdo de inicio se comunicará al órgano instructor, al cual se dará traslado de todas las actuaciones que haya al respecto, y se notificará a la persona denunciante, si procede, y a las personas interesadas, entendiendo en todo caso como tal a la persona presuntamente infractora.

4. En la notificación se advertirá a las personas interesadas de que si no presentan alegaciones sobre el contenido del acuerdo de inicio del procedimiento en el plazo previsto, este acuerdo puede ser considerado como propuesta de resolución, siempre que contenga un pronunciamiento preciso sobre la responsabilidad imputada.

Artículo 113. *Alegaciones.*

1. Las personas interesadas disponen de un plazo de quince días para presentar las alegaciones, los documentos o las informaciones que consideren adecuados y, si procede, proponer prueba indicando los medios de los cuales se valdrán. En la notificación del inicio del procedimiento se indicará este plazo a las personas interesadas.

2. Después de realizar la notificación a que hace referencia el punto anterior, el órgano instructor del procedimiento efectuará de oficio todas las actuaciones que sean necesarias para examinar los hechos y solicitará los datos y las informaciones que sean relevantes para determinar, si procede, la existencia de hechos constitutivos de infracción.

3. Si, como consecuencia de la instrucción del procedimiento, se modifica la determinación inicial de los hechos, su calificación, las sanciones imponibles o las responsabilidades susceptibles de sanción, se notificarán al presunto infractor en la propuesta de resolución.

Artículo 114. *Reconocimiento voluntario de la responsabilidad.*

Si la persona presuntamente infractora reconoce voluntariamente su responsabilidad, el órgano instructor elevará el expediente al órgano competente para resolver el procedimiento, sin perjuicio de que pueda continuar la tramitación si hay indicios razonables de fraude o encubrimiento de otras personas o entidades o si la cuestión suscitada por la incoación del procedimiento es de interés general.

Artículo 115. *Prueba.*

1. Recibidas las alegaciones o transcurrido el plazo establecido para presentarlas, el órgano instructor puede establecer la apertura de un periodo de prueba por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez.

2. Se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta de la persona presuntamente responsable todas las pruebas que sean adecuadas para determinar los hechos y las posibles responsabilidades, y sólo se pueden rechazar las que se declaren improcedentes porque no pueden alterar, dada su relación con los hechos, la resolución final a favor de la persona presuntamente responsable.

3. Los hechos que constate el personal funcionario que tenga reconocida la condición de autoridad y que se formalicen en un documento público, observando los requisitos legales pertinentes, tienen valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos e intereses puedan señalar o aportar la ciudadanía.

4. Las pruebas técnicas y los análisis contradictorios o dirimientes que propongan las personas interesadas interrumpen el plazo para resolver el procedimiento, desde que se soliciten y mientras se realicen, y se incorporan sus resultados al expediente.

5. Cuando la valoración de las pruebas practicadas pueda constituir el elemento básico de la decisión que se tome en el procedimiento, porque se trata de una pieza imprescindible para la evaluación de los hechos, se incluirá en la propuesta de resolución.

Artículo 116. Propuesta de resolución y audiencia.

1. Finalizada, si procede, la práctica de la prueba, el órgano instructor del procedimiento formulará la propuesta de resolución. Se harán constar motivadamente los hechos, con especificación de los que se consideren probados y su calificación jurídica exacta; se determinará la infracción que, si procede, constituyen, la persona o las personas que sean responsables y la sanción que se propone imponer; y se pronunciará sobre las medidas provisionales que se hayan adoptado a lo largo del procedimiento o bien se propondrá la declaración de que no hay infracción o responsabilidad.

2. La propuesta de resolución se notificará a las personas interesadas, con indicación de que el expediente está a su disposición. La notificación se acompañará de una relación de los documentos que figuran en el expediente a fin de que las personas interesadas puedan obtener copias de los que estimen convenientes. Se les concederá un plazo de quince días para formular alegaciones y para presentar los documentos y las informaciones que consideren pertinentes ante el órgano instructor del procedimiento.

3. Excepto el supuesto que establece el artículo 112.4 de esta ley, se pueden prescindir del trámite de audiencia cuando no consten en el procedimiento ni sean tenidos en cuenta otros hechos ni otras alegaciones ni pruebas que las aducidas, si procede, por la persona interesada.

4. La propuesta de resolución se trasladará inmediatamente al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, las alegaciones y las informaciones que consten en el expediente.

Artículo 117. Actuaciones complementarias.

1. Antes de dictar la resolución, el órgano competente para resolver puede decidir, mediante acuerdo motivado, la realización de las actuaciones complementarias indispensables para resolver el procedimiento.

2. El acuerdo de realización de actuaciones complementarias se notificará a las personas interesadas, las cuales disponen de un plazo de siete días para formular las alegaciones que estimen oportunas. Las actuaciones complementarias se practicarán dentro de un plazo no superior a quince días. El plazo para resolver el procedimiento se suspenderá hasta que se acaben las actuaciones complementarias. No tienen la consideración de actuaciones complementarias los informes que preceden inmediatamente a la resolución final del procedimiento.

Artículo 118. Resolución.

1. El órgano competente dictará la resolución una vez recibidos el expediente con la propuesta de resolución, los escritos de alegaciones y, en su caso, las actuaciones complementarias.

2. La resolución debe ser motivada y decidirá todas las cuestiones que planteen las personas interesadas y todas aquellas derivadas del procedimiento.

3. En la resolución no se pueden aceptar hechos diferentes de los determinados en la fase de instrucción del procedimiento, excepto los que resultan, en su caso, de aplicar lo que dispone el artículo anterior, independientemente de la diferente valoración jurídica. No obstante, cuando el órgano competente para resolver considere que la infracción reviste más gravedad que la determinada en la propuesta de resolución, se notificará al presunto infractor para que presente las alegaciones que considere oportunas, para lo que dispone de un plazo de quince días.

4. Las resoluciones de los procedimientos sancionadores, además de contener los elementos establecidos en la normativa básica, incluirán la valoración de las pruebas

practicadas y, especialmente, de las que constituyen los elementos básicos de la decisión, fijarán los hechos y, si procede, la persona o las personas responsables, la infracción o las infracciones cometidas y la sanción o las sanciones que se imponen, o bien la declaración de que no hay infracción o responsabilidad, resolver sobre las medidas provisionales adoptadas, y los recursos administrativos y jurisdiccionales que legalmente sean procedentes.

5. La resolución es ejecutiva cuando adquiere firmeza en la vía administrativa.

6. En la resolución se adoptarán, si procede, las medidas cautelares necesarias para garantizar su eficacia en tanto no sea ejecutiva.

7. La imposición de la sanción no excluye la indemnización eventual de daños y perjuicios que pueda corresponder a la persona o las personas sancionadas.

Artículo 119. *Plazo máximo para resolver y notificar el procedimiento.*

1. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en el procedimiento sancionador es de un año a contar desde la fecha de la resolución administrativa por la que se incoa el expediente.

2. El órgano competente para resolver, de oficio o a instancia del órgano instructor, puede aprobar, mediante una resolución administrativa motivada y por causa debidamente justificada, una ampliación del plazo máximo aplicable, que no exceda de la mitad de lo establecido inicialmente.

Artículo 120. *Procedimiento simplificado.*

1. Para el ejercicio de la potestad sancionadora, en el supuesto en que el órgano competente para iniciar el procedimiento considere que hay elementos de juicio suficientes para calificar la infracción de leve, se tramitará el procedimiento simplificado que se regula en este artículo.

2. La iniciación se produce por acuerdo del órgano competente, en el cual se especificará el carácter simplificado del procedimiento y se comunicará al órgano instructor correspondiente y, simultáneamente, se notificará a la persona interesada.

3. Dentro del plazo de quince días a partir de la comunicación y notificación del acuerdo de iniciación, el órgano instructor y las personas interesadas efectuarán, respectivamente, las actuaciones preliminares, y aportarán las alegaciones, los documentos y las informaciones que estimen convenientes y, si procede, la proposición y práctica de la prueba.

4. Transcurrido este plazo, el órgano instructor formulará la propuesta de resolución, de conformidad con el que dispone el artículo 116 de esta ley o, si aprecia que los hechos pueden ser constitutivos de infracción grave o muy grave, decidirá que se continúe tramitando por el procedimiento general, lo que ha de notificarse a las personas interesadas para que, en el plazo de diez días, propongan prueba si lo consideran oportuno.

5. El procedimiento se remitirá al órgano competente para resolver, que dictará la resolución. El procedimiento se resolverá en el plazo máximo de seis meses desde que se inició.

Artículo 121. *Reducción de la sanción.*

1. La multa impuesta se reduce en un 30% de la cuantía cuando la persona infractora abone el resto de la multa y el importe total de las indemnizaciones que, en su caso, provengan de los daños y perjuicios que se le imputen, y ello en el plazo máximo de un mes a contar del día siguiente en que se haya notificado la resolución en que se impone la sanción, y, además, manifieste por escrito su conformidad con la sanción impuesta y con la indemnización reclamada.

2. La previsión de reducción de las sanciones no se aplica cuando la sanción se impone por una infracción muy grave.

Artículo 122. Prescripción.

1. Las infracciones muy graves tipificadas en esta ley prescriben al cabo de cuatro años; las graves, al cabo de tres años; y las leves, al cabo de un año. Dicho plazo comienza a contar desde la fecha en que se comete la infracción.

2. Las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescriben a los cuatro años; las graves, a los tres años; y las leves, al año. Dicho plazo se comienza a contar desde el día siguiente al que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

Artículo 123. Concurrencia con el orden jurisdiccional penal.

1. Si las infracciones pueden ser constitutivas de delito o falta, el órgano competente lo comunicará al Ministerio Fiscal o al órgano judicial que corresponda. En este caso, si hay identidad de sujeto, hechos y fundamentos, se suspenderá el procedimiento una vez que la autoridad judicial haya comunicado que se ha iniciado el proceso penal.

2. La comunicación al Ministerio Fiscal o al órgano judicial o el hecho de que éstos inicien las actuaciones no afecta al cumplimiento inmediato de las medidas cautelares adoptadas en los casos de grave riesgo para la seguridad o la salud de las personas usuarias. Las medidas cautelares adoptadas se ratificarán o revocarán por el órgano judicial competente tan pronto se inicien las actuaciones correspondientes, una vez oído el Ministerio Fiscal.

3. Una vez se haya dictado la resolución judicial, el órgano competente para iniciar el procedimiento decidirá lo que sea procedente y lo comunicará a las personas interesadas.

4. En todo caso, los hechos declarados probados por resolución judicial penal firme, vinculan a los órganos administrativos respecto a los procedimientos sancionadores que sustancian.

CAPÍTULO III**Infracciones administrativas****Sección 1.ª Infracciones y sujetos responsables****Artículo 124. Infracciones.**

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

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

3. Las infracciones y sanciones tipificadas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se calificarán y sancionarán de acuerdo con lo que establece la mencionada ley. En aquello no regulado en la normativa específica de dependencia, se aplicará lo que se dispone en este título.

Artículo 125. Sujetos responsables de la infracción.

1. Son sujetos responsables de las infracciones que tipifica esta ley las personas físicas o jurídicas que son titulares o gestionan los servicios o establecimientos sociales, y el personal de gestión y directivo de éstos. También pueden ser responsables las personas que asuman las funciones de administración, gerencia, dirección o responsabilidad en algún ámbito concreto del servicio.

2. Las obligaciones que se imponen a diversas personas conjuntamente implican la responsabilidad solidaria de éstas. Si, una vez iniciado un procedimiento sancionador, cambia la titularidad del servicio, las personas físicas o jurídicas que pasen a ser titulares

o a ejercer las funciones a que se refiere el punto 1 en la prestación del servicio, responderán subsidiariamente.

3. Las personas titulares de los servicios cuya gestión no realicen responderán subsidiariamente por las acciones y omisiones del personal gestor.

4. Son responsables de las infracciones que se tipifican en los artículos 134, 135 y 136 de esta ley las personas usuarias de servicios públicos o beneficiarias de prestaciones públicas.

Artículo 126. *Obligaciones de las entidades.*

1. Las entidades titulares o de gestión de servicios y establecimientos sociales y las personas responsables prestarán los servicios de acuerdo con los requerimientos exigidos y velarán, en la prestación del servicio, por el respeto de los derechos de las personas usuarias y la aplicación de la normativa con la diligencia que exige la naturaleza de la actividad que se lleva a cabo, bien entendido de que el bien jurídico protegido es el interés y el bienestar integral de la persona usuaria.

2. Las entidades titulares de servicios y establecimientos sociales comparecerán, mediante las personas que son sus representantes o mediante las personas responsables de la prestación del servicio, en las oficinas de la Administración a requerimiento de la inspección de servicios sociales; facilitarán el ejercicio de la inspección, y cumplirán los requerimientos de la Administración con relación al cumplimiento de la normativa y, en su caso, en los términos acordados.

Sección 2.ª Tipología de infracciones de las entidades

Artículo 127. *Infracciones leves.*

Las infracciones leves de las entidades son las siguientes:

a) No disponer del libro de registro de personas usuarias de los servicios o no tenerlo debidamente actualizado de acuerdo con los requisitos exigidos por la normativa reguladora.

b) Modificar sin autorización o incumplir las condiciones que han motivado la autorización administrativa de funcionamiento, si no se incumplen las condiciones materiales o funcionales legalmente exigibles.

c) Incumplir la obligación legalmente establecida de formación del personal o de información para el ejercicio de sus funciones respecto a la persona usuaria.

d) Incumplir la normativa reguladora de las condiciones materiales y funcionales mínimas que tienen que cumplir los servicios y los establecimientos, si el incumplimiento no pone en peligro la salud o seguridad de las personas usuarias y si esta ley no tipifica expresamente estas infracciones como graves o muy graves.

e) No tener adaptados a la normativa vigente el reglamento de régimen interno o el documento de contrato asistencial con la persona usuaria.

f) No ajustar la información publicada en el tablón de anuncios a la realidad del funcionamiento del servicio o establecimiento, si no se causa un perjuicio grave a las personas usuarias.

g) No tener actualizado o con el contenido requerido el expediente asistencial.

h) Vulnerar los derechos legalmente reconocidos a las personas usuarias de servicios sociales y especialmente, respecto de las personas usuarias de los servicios sociales residenciales, los relativos a la disposición y al conocimiento del reglamento interno del servicio, a la existencia de un sistema de recepción y resolución de quejas y sugerencias, a la comunicación a la persona usuaria del precio del servicio y la contraprestación que tiene que satisfacer, y a la tenencia de objetos personales significativos para la persona usuaria.

i) Actuar en el ámbito de los servicios sociales sin disponer de la autorización administrativa específica regulada en el artículo 83 de esta ley.

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

k) Impedir el ejercicio del derecho de participación cívica a los servicios sociales en los términos establecidos en el título IV de esta ley.

l) No implantar o no ejecutar correctamente cualquiera de los programas de los servicios sociales comunitarios establecidos en esta ley, en los términos que exijan las disposiciones que la desarrollen y la cartera de servicios sociales de ámbito autonómico.

Artículo 128. *Infracciones graves.*

Son infracciones graves de las entidades las siguientes:

a) No tener el programa individualizado de atención y de actividades, los protocolos de actuación o los registros preceptivos, incumplir su contenido o que éstos no se ajusten a la normativa vigente.

b) No disponer de reglamento de régimen interno o no aplicarlo, no haber suscrito el contrato asistencial con la persona usuaria o incumplir los pactos, o que éstos no se ajusten a la normativa.

c) No mantener el establecimiento y el equipamiento en las condiciones debidas de higiene, salubridad y confort.

d) No establecer los nutrientes y los valores calóricos necesarios en las comidas programadas por el personal responsable higiénico-sanitario o que éstos no se ajusten a la programación establecida.

e) Incumplir o modificar el régimen de precios sin cumplir el procedimiento adecuado.

f) No tener tablón de anuncios, tenerlo pero no ajustar la información publicada a la realidad del funcionamiento del servicio o establecimiento, o publicar en él información que no se ajuste a la que establece la normativa.

g) No tener el expediente asistencial de cada persona usuaria con el contenido requerido.

h) Incumplir o modificar la normativa reguladora de acceso a los servicios.

i) Superar el límite de ocupación de personas usuarias en espacios de uso común, actividades y convivencia, de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa reguladora de las condiciones materiales mínimas de los establecimientos.

j) No comparecer en las oficinas de la Administración cuando lo solicite la inspección de servicios sociales con un requerimiento debidamente notificado o no aportar la documentación solicitada en el requerimiento, obstruyendo así la tarea de inspección de la Administración.

k) Vulnerar el derecho de la persona usuaria a estar informada de los aspectos asistenciales y de salud y a tomar parte en los órganos de participación democrática, si los hay, o poner dificultades para el disfrute de los derechos reconocidos por esta ley, si no constituyen infracciones tipificadas como muy graves.

l) Imponer dificultades injustificadas para el disfrute de los derechos reconocidos por las letras b), d), g), h), i), m) y o) del artículo 9 de esta ley.

m) No tener cuidado de la ropa y de los utensilios de uso personal de las personas usuarias.

n) Incumplir el deber de confidencialidad de los datos personales, familiares o sociales de las personas destinatarias que estén en poder de los servicios sociales.

o) Impedir el ejercicio de la libertad individual en el ingreso, la permanencia y la salida de un centro residencial, salvo lo que establece a este efecto la legislación vigente para las personas menores de edad y las imposibilidades.

p) No proporcionar a las personas usuarias de servicios residenciales una atención especializada e integral, de manera continuada y de acuerdo con sus necesidades específicas.

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

r) Actuar en el ámbito de los servicios sociales sin disponer de la autorización administrativa previa necesaria para la modificación sustancial de los centros donde se tengan que prestar servicios sociales, o para el funcionamiento de los servicios mencionados, y tampoco de la autorización para la modificación sustancial de las funciones y los objetivos de éstos, y en los casos en que así esté establecido, sin la autorización provisional regulada en el artículo 79 de esta ley.

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

t) Actuar como servicio social del sistema público sin disponer de la acreditación necesaria.

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

v) No someterse a las actuaciones de comprobación y evaluación de las condiciones de concesión de las autorizaciones y de la acreditación, impedir las u obstaculizarlas siempre que no comporte infracción muy grave.

x) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos y de los estándares de calidad que tienen que cumplir los servicios para poder funcionar o estar acreditados.

y) Dejar los servicios o el establecimiento sin el personal responsable que asegure que el servicio continúa prestándose correctamente.

Artículo 129. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves de las entidades las siguientes:

a) Dejar los servicios o el establecimiento sin el personal responsable que asegure que el servicio continúa prestándose correctamente, si eso supone perjuicios graves o muy graves a las personas usuarias.

b) Incumplir los requerimientos de la Administración para la aplicación de las medidas correctoras impuestas, si eso comporta perjuicios graves para las personas usuarias.

c) Incumplir la normativa reguladora de la cualificación y dedicación del personal o no garantizar la atención directa continuada, si eso supone perjuicios graves para las personas usuarias.

d) Superar el límite de ocupación de personas usuarias o de camas en un dormitorio, instalar camas u otros muebles para dormir en un espacio inadecuado para utilizar como dormitorio, o efectuar nuevos ingresos de personas residentes después de haberse notificado una resolución administrativa de cierre.

e) No tener el establecimiento adecuado al grado de dependencia de las personas usuarias, u obstaculizarles la libertad de movimientos o el contacto con el exterior.

f) Ejercer cualquier forma de presión sobre las personas usuarias, familiares o denunciantes, con el fin de perjudicar la acción inspectora.

g) Prestar los servicios o cambiar su ubicación sin autorización administrativa, o modificar su contenido con relación a la autorización, incumpliendo las condiciones materiales o funcionales.

h) Prestar servicios sociales o de contenido similar a los incluidos en la tipología de servicios sociales ocultando su naturaleza para eludir la aplicación de la legislación vigente en la materia.

i) Incumplir la normativa reguladora de las condiciones materiales y funcionales mínimas que tienen que cumplir los servicios y los establecimientos, si el incumplimiento pone en peligro la salud o la seguridad de las personas usuarias.

j) Tratar a las personas usuarias de manera discriminatoria o sin la consideración o el respeto debidos a su dignidad, intimidad o situación psíquica y física, ya sea de palabra, por acción o por omisión.

k) Imponer a las personas usuarias un horario totalmente inadecuado en cuanto al descanso o en las comidas de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.

l) Imponer dificultades injustificadas a las personas usuarias para el disfrute de los derechos reconocidos por las letras a), e), f), j), k), l) y n) del artículo 9 de esta ley.

m) Incumplir las condiciones relativas a la higiene, la salud y las dietas de las personas usuarias, en la organización y la administración correcta de los medicamentos y en el acceso a los recursos sanitarios necesarios.

n) Actuar con falta de transparencia y claridad en la administración y la custodia de los bienes de las personas usuarias, si, en razón de su situación física o psíquica, los directores o las directoras, los administradores y las administradoras o las personas responsables actúan como personas guardadoras de hecho.

o) Servir alimentos en cantidad insuficiente, o que no cumplan las condiciones higiénicas, dietéticas, nutritivas y de valor calórico correctos, o sin tener un cuidado especial en las comidas trituradas.

p) Obstaculizar la acción de inspección de los servicios impidiendo el acceso al establecimiento, las dependencias y los documentos o poniendo trabas, y obstaculizar la comunicación libre con las personas usuarias, trabajadoras o responsables.

q) Falsear datos a la inspección de servicios sociales.

r) Prestar servicios sociales ocultando su naturaleza con el fin de eludir la aplicación de la legislación vigente en la materia.

s) Someter a las personas usuarias de los servicios a cualquier tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción médica y supervisión, excepto en el supuesto que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas.

t) Someter a las personas usuarias de los servicios a maltratos físicos o psíquicos.

u) Ejercer coacciones o amenazas y también cualquier otra forma de presión grave sobre el personal inspector, o las personas denunciantes, usuarias o familiares.

v) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos mínimos y de los estándares de calidad que tienen que cumplir los servicios para poder funcionar y continuar manteniendo en el tiempo las condiciones de concesión de las autorizaciones administrativas o de la acreditación, cuando el incumplimiento ponga en peligro la salud o la seguridad de las personas usuarias.

Sección 3.ª Sanciones administrativas para las entidades

Artículo 130. Sanciones administrativas.

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

- a) Infracciones leves: amonestación por escrito o multa de hasta 12.000 euros.
- b) Infracciones graves: multa de 12.001 euros a 60.000 euros.
- c) Infracciones muy graves: multa de 60.001 euros a 600.000 euros.

Artículo 131. Multas coercitivas.

1. En todos aquellos casos en los que la infracción consista en la omisión de alguna conducta o actuación exigible legalmente, la sanción irá acompañada de un requerimiento en que se detallan tanto las actuaciones concretas que debe realizar la persona infractora para la restitución de la situación a las condiciones legalmente exigibles, como el plazo de que dispone para eso.

2. Si la infracción que es objeto de un expediente supone un grave riesgo para la seguridad o la salud de la persona usuaria, el requerimiento a que se refiere el punto anterior puede efectuarse en cualquier momento del procedimiento. Si se incumple, en el supuesto de que la subsanación pueda ser ejecutada por una persona diferente de la

obligada, la Administración la ejecutará subsidiariamente con cargo a la persona obligada.

3. Cuando la persona obligada no cumple dentro del plazo y en la forma procedente lo que establece el requerimiento correspondiente, el órgano competente para sancionar puede acordar la imposición de multas coercitivas.

4. Las multas coercitivas pueden ser reiteradas por lapsos de tiempos no inferiores a un mes y la cuantía no puede exceder el 30% de la cuantía de la multa impuesta como sanción. Esta cuantía se fijará teniendo en cuenta los criterios siguientes:

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

5. En caso de impago, las multas coercitivas son exigibles por vía de apremio una vez transcurridos treinta días hábiles desde la notificación.

6. Las multas coercitivas son independientes y compatibles con las sanciones que puedan imponerse.

Artículo 132. Sanciones accesorias.

1. En las infracciones muy graves también pueden acumularse las sanciones siguientes:

- a) La inhabilitación para el ejercicio de las actividades previstas en esta ley durante los cinco años siguientes, con la revocación consiguiente, si procede, de la autorización administrativa correspondiente o de la acreditación.
- b) La inhabilitación de los directores o las directoras de los centros como tales durante los cinco años siguientes.
- c) La prohibición de financiación pública por un periodo de entre uno y cinco años.
- d) La suspensión temporal, total o parcial del servicio por un periodo máximo de un año.
- e) El cese definitivo, total o parcial del servicio, que lleva implícita la revocación de la autorización administrativa correspondiente y, si procede, de la acreditación.
- f) La inhabilitación para contratar con las administraciones públicas de la comunidad autónoma de las Illes Balears por un plazo de uno a cinco años.
- g) La pérdida de la acreditación concedida por un periodo de entre dos y cinco años.

2. El órgano sancionador puede acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una vez que sean firmes en vía administrativa, mediante la publicación de los nombres de las personas físicas o jurídicas responsables, con indicación expresa de las infracciones cometidas. Se publicarán en el Butlletí Oficial de les Illes Balears y en los medios de comunicación social que se consideren adecuados.

Artículo 133. Graduación de las sanciones.

1. Para la concreción y la graduación de las sanciones que sea procedente imponer, se adecuará debidamente la sanción a la gravedad del hecho constitutivo de infracción, considerando especialmente los criterios siguientes:

- a) El grado de intencionalidad o negligencia en la comisión de la infracción.
- b) Los perjuicios de cualquier orden que se hayan podido causar y la situación de riesgo creada o mantenida para personas y bienes, y su carácter permanente o transitorio.
- c) La reincidencia o reiteración en la comisión de las infracciones.
- d) La trascendencia económica y social de la infracción.
- e) El cumplimiento por parte de la entidad infractora de la normativa infringida por iniciativa propia antes de iniciarse el procedimiento sancionador.

- f) Cualquier forma de discriminación que haya podido comportar la infracción.
- g) El incumplimiento reiterado de las advertencias o recomendaciones previas de la inspección de servicios sociales.

2. En los supuestos en los que el beneficio económico conseguido como consecuencia de la comisión de la infracción supere la cuantía de la sanción establecida en esta ley, ésta se elevará hasta la cuantía necesaria para que supere entre el 10% y el 25% del beneficio obtenido.

3. Si la infracción cometida deriva del incumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, la resolución sancionadora puede incluir un pronunciamiento sobre el pago a las personas usuarias de una indemnización por una cuantía equivalente al importe de las cuantías indebidamente percibidas.

4. Si se sanciona un establecimiento por falta de autorización administrativa, la multa que, si procede, se imponga, puede incrementarse un 10% por cada persona usuaria que haya ingresado desde el inicio del expediente.

5. El objetivo de la sanción será la corrección de las distorsiones y de los perjuicios causados.

Sección 4.^a Tipología de infracciones de las personas usuarias. Infracciones y sanciones de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones sociales

Artículo 134. Infracciones leves.

Son infracciones leves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:

- a) No facilitar a la entidad o al órgano de la Administración correspondiente, los datos que les requieran.
- b) No comparecer en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando éste se lo requiera.
- c) Mostrar falta de consideración y de respeto hacia el personal del centro, las otras personas usuarias o las visitantes.
- d) Incumplir los preceptos del reglamento de régimen interior cuyo incumplimiento no esté tipificado como falta grave o muy grave.

Artículo 135. Infracciones graves.

Son infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:

- a) Reincidir en la comisión de infracciones leves.
- b) Falsear datos a la Administración.
- c) No comunicar a la Administración los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación.
- d) Producir daños a las instalaciones del centro.
- e) Alterar gravemente la convivencia del centro.

Artículo 136. Infracciones muy graves.

Son infracciones muy graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:

- a) Reincidir en la comisión de infracciones graves.
- b) Falsear datos a la Administración si la falsedad ha sido determinante para acceder a la prestación.
- c) Tener un comportamiento incívico o agresivo, de una manera continuada, que suponga un riesgo para el resto de las personas usuarias y para el personal y que haga inviable la convivencia en el centro.
- d) Incumplir los pactos del contrato asistencial.

- e) No destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.

Artículo 137. *Sanciones por infracciones de las personas usuarias.*

1. Las infracciones leves pueden sancionarse con una amonestación o una multa por un importe de hasta la mitad del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM).
2. Las infracciones graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de persona usuaria o beneficiaria de la prestación, o con el traslado a otro centro, por un periodo máximo de doce meses.
3. Las infracciones muy graves pueden sancionarse con la extinción de la prestación o del servicio o con el traslado definitivo.

Sección 5.ª Ejecución de las sanciones

Artículo 138. *Finalidad del importe de las sanciones.*

1. La persona sancionada, a criterio del órgano sancionador, puede destinar el importe de las sanciones de carácter económico directamente a la mejora de los servicios que presta.

En este caso, ha de acreditar que ha subsanado todas las infracciones objeto de sanción antes de que se dicte la resolución de sanción.

2. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears destinará los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas por esta ley a la mejora de la calidad y a la cobertura de la red de servicios sociales de atención pública.

3. Las otras administraciones públicas competentes acordarán la finalidad de los ingresos derivados de la imposición de sanciones a la finalidad que consideren más adecuada.

Artículo 139. *Recursos.*

Contra las resoluciones que se dicten en los procedimientos sancionadores se pueden interponer los recursos administrativos y jurisdiccionales que legalmente sean procedentes.

Disposición adicional primera. *Centros y servicios de titularidad pública.*

Los centros y servicios de titularidad pública cumplirán los requisitos establecidos de acuerdo con su tipología, estarán en el Registro Unificado de Servicios Sociales, se acreditarán y se someterán a las actuaciones de la inspección tanto en caso de explotación directa como concertada mediante cualquier fórmula se establezca legalmente.

Disposición adicional segunda. *Consejo Insular de Formentera.*

El Consejo Insular de Formentera, con el acuerdo previo de su órgano de gobierno, y por razones de eficacia, puede unificar las funciones de planificación, participación, coordinación y consulta en un único órgano, del cual ha de regular la composición, el número de miembros, la organización y el funcionamiento.

Disposición adicional tercera.

Mientras no se aprueben el plan estratégico de servicios sociales de las Illes Balears ni los planes sectoriales previstos en esta ley, el Consejo de Gobierno podrá aprobar, por la especial relevancia derivada de su proyección social, proyectos concretos de construcción, ampliación o modificación de centros vinculados a materias objeto de la normativa de aplicación en servicios sociales, cuya aprobación llevará implícitas la declaración de utilidad pública y la necesidad de ocupación de los bienes, las instalaciones y los servicios que se hayan previsto en el proyecto, a los efectos de lo que prevé la legislación sobre expropiación forzosa.

Disposición transitoria primera. *Pervivencia de los reglamentos.*

Mientras no se dicten los reglamentos de desarrollo de esta ley en materia de centros y servicios, son de aplicación el Decreto 66/1999, de 4 de junio, por el que se aprueba el Reglamento regulador del Sistema Balear de Servicios Sociales, y el Decreto 123/2001, de 19 de octubre, de definición y regulación de las condiciones mínimas de apertura y funcionamiento de los centros y servicios de personas mayores, modificado por el Decreto 10/2007, de 16 de febrero.

Disposición transitoria segunda. *Expedientes sancionadores en trámite.*

Los expedientes en trámite en la fecha de entrada en vigor de esta ley continúan su tramitación de acuerdo con la normativa vigente en el momento de iniciarse. Únicamente respecto de los expedientes sancionadores, tiene que tenerse en cuenta la normativa más beneficiosa para la persona infractora.

Disposición transitoria tercera. *Pervivencia del Registro Central de Servicios Sociales.*

Hasta que no se cree el Registro Unificado, se apruebe su desarrollo reglamentario y se ponga en funcionamiento, se mantendrá como registro oficial el actual, que continuará rigiéndose por sus normas.

Las entidades, los centros y los servicios inscritos en el registro actual disponen de un año para actualizar sus datos y acomodarse al Registro Unificado, una vez que entre en funcionamiento. Transcurrido este plazo, se anularán todos los datos e inscripciones no actualizados.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo que dispone esta ley, lo contradigan o sean incompatibles y, en especial, sin perjuicio de la disposición transitoria primera y la disposición final primera de esta ley:

- a) La Ley 9/1987, de 11 de febrero, de acción social de las Illes Balears.
- b) La Ley 4/1999, de 31 de marzo, reguladora de la función inspectora y sancionadora en materia de servicios sociales de Illes Balears.
- c) El Decreto 66/1999, de 4 de junio, por el que se aprueba el Reglamento regulador del Sistema Balear de Servicios Sociales, exceptuando los títulos relativos a centros y servicios, que permanecerán vigentes mientras no se dicten los reglamentos de desarrollo de esta ley.
- d) El Decreto 48/1997, de 7 de febrero, de creación del Consejo Social de personas mayores de las Illes Balears.
- e) El Decreto 123/2001, de 19 de octubre, de definición y regulación de las condiciones mínimas de apertura y funcionamiento de los centros y servicios de personas mayores, modificado por el Decreto 10/2007, de 16 de febrero, exceptuando los títulos relativos a centros y servicios, que permanecerán vigentes mientras no se dicten los reglamentos de desarrollo de esta ley.

Disposición final primera. *Servicios sociales comunitarios básicos y específicos de ámbito suprainular.*

El Gobierno de las Illes Balears, a propuesta del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, y según los trámites y las consultas previos que establece esta ley, aprobará el reglamento de principios generales y coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos, titulaciones y ratios, y de la figura del profesional de referencia y su relación con las personas usuarias, en el plazo máximo de doce meses desde que entre en vigor esta ley.

Disposición final segunda. *Servicios sociales comunitarios básicos y específicos de ámbito insular.*

Los consejos insulares, con los trámites procedentes previos, aprobará las normas reglamentarias de la estructura directiva y de apoyo técnico y administrativo, de los requerimientos técnicos y humanos de los servicios sociales comunitarios básicos y específicos, titulaciones y ratios, así como de la figura del profesional de referencia y su relación con las personas usuarias, en el plazo máximo de dieciocho meses desde que entre en vigor esta ley.

Disposición final tercera. *Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears.*

El Gobierno de las Illes Balears, a propuesta del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, aprobará dentro del plazo de dieciocho meses desde que entre en vigor esta ley la cartera básica de servicios sociales de la Administración autonómica a que hace referencia el artículo 26 de esta ley, previos los trámites y las consultas establecidos.

Disposición final cuarta. *Carteras básicas de servicios sociales de los consejos insulares.*

En el plazo de dos años desde que entre en vigor esta ley, se aprobará la cartera básica de servicios sociales de los consejos insulares a que hace referencia el artículo 27.1 de esta ley, con la excepción del Consejo Insular de Formentera, que dispone de un plazo máximo de cuatro años desde la entrada en vigor de esta ley.

Disposición final quinta. *Plan estratégico de las Illes Balears.*

El primer plan estratégico de servicios sociales de las Illes Balears será presentado por el consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales al Consejo de Gobierno para su aprobación en el plazo de dieciocho meses desde que se apruebe esta ley, y se presentará al Parlamento inmediatamente para que se pronuncie sobre él. Incluirá preceptivamente el plan de calidad del Gobierno de las Illes Balears.

Disposición final sexta. *Órganos de coordinación.*

1. El Consejo de Coordinación de Bienestar Social, que regula el artículo 44 de esta ley, tiene que constituirse en el plazo de ocho meses desde su entrada en vigor.
2. El Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales, que regula el artículo 45 de esta ley, se constituirá en el plazo de ocho meses desde su entrada en vigor.
3. El Comité de Ética, que regula el artículo 46 de esta ley, tiene que constituirse en el plazo de ocho meses desde su entrada en vigor.

Disposición final séptima. *La Conferencia Sectorial.*

La Conferencia Sectorial, que establece el artículo 47 de esta ley, tiene que constituirse en el plazo de un mes desde su entrada en vigor.

Disposición final octava. *Sistema Informativo.*

De acuerdo con los principios que establece el artículo 49 de esta ley, en el plazo de veinticuatro meses desde que su entrada en vigor, se creará el Sistema Informativo de Servicios Sociales.

Disposición final novena. *El Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears.*

El Gobierno de las Illes Balears, a propuesta del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, aprobará por decreto el desarrollo reglamentario del Consejo de Servicios Sociales que regulan los artículo 53 y siguientes de esta ley, en el

plazo de dos años desde su entrada en vigor, y se constituirá en el plazo de los tres meses siguientes. Mientras tanto, ejercerán las funciones de participación y consulta los órganos que creó la Ley 9/1987, de 11 de febrero, de acción social de las Illes Balears.

Disposición final décima. *Autorizaciones de centros y servicios de ámbito suprainular.*

El Gobierno de las Illes Balears, a propuesta del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, y con los trámites y las consultas previos que establece esta ley, aprobará en el plazo máximo de diez meses desde su entrada en vigor los reglamentos de principios generales, con el fin de desarrollar los requisitos y el procedimiento para la autorización de los centros y servicios de servicios sociales en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

Disposición final undécima. *Autorizaciones de centros y servicios de ámbito insular.*

El Gobierno y los consejos insulares, con los trámites previos procedentes, tienen que aprobar en el plazo máximo de doce meses desde la entrada en vigor de esta ley las normas reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para la autorización de los centros y servicios de servicios sociales de su ámbito respectivo.

Disposición final duodécima. *Registro Unificado de Servicios Sociales.*

El Gobierno de las Illes Balears, a propuesta del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, y con los trámites y las consultas previos que establece esta ley, tiene que aprobar el reglamento de principios generales y coordinación y el reglamento propio del Registro Unificado, sección suprainular, y desarrollar los requisitos y el procedimiento para la inscripción de las entidades, los centros y los servicios de servicios sociales en el ámbito suprainular en el plazo máximo de veinticuatro meses desde la entrada en vigor de esta ley.

Disposición final decimotercera. *Registro Unificado de ámbito insular.*

Los consejos insulares, con los trámites previos procedentes, aprobarán las normas reglamentarias del Registro Unificado, sección insular, para fijar los requisitos y el procedimiento para la inscripción de las entidades, los centros y los servicios de servicios sociales de ámbito insular en el plazo máximo de treinta meses desde la entrada en vigor de esta ley.

Disposición final decimocuarta. *Registro de autorizaciones específicas.*

Las administraciones competentes del desarrollo reglamentario, tanto de los requisitos y el procedimiento de inscripción como del Registro de entidades, centros y servicios, deben tener en cuenta las normas relativas a las autorizaciones específicas reguladas en el artículo 83 de la ley, y se deben incluirlas.

Disposición final decimoquinta. *Acreditación de entidades de iniciativa privada.*

El Gobierno de las Illes Balears, a propuesta del consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales, y con los trámites y las consultas previos que establece esta ley, aprobará el reglamento de principios generales, y el reglamento propio, y desarrollará los requisitos y el procedimiento para la acreditación de las entidades de iniciativa privada, de ámbito suprainular, a que se refiere el capítulo III del título VII de la presente ley, en el plazo máximo de veinticuatro meses desde que entre en vigor esta ley.

Disposición final decimosexta. *Acreditación de entidades de iniciativa privada de ámbito insular.*

Los consejos insulares, con los trámites previos procedentes, aprobarán las normas reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para la acreditación de las

entidades de iniciativa privada de ámbito insular a que se refiere el capítulo III del título VII de esta ley, en el plazo máximo de treinta meses desde que entre en vigor esta ley.

Disposición final decimoséptima. *Potestad reglamentaria.*

Se faculta al Gobierno de las Illes Balears para dictar las disposiciones reglamentarias que sean necesarias para desarrollar y aplicar esta ley, dentro del marco competencial que establece el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.

Disposición final decimoctava. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos guarden esta Ley y que los Tribunales y las Autoridades a los que correspondan la hagan guardar.

Palma, 11 de junio de 2009.–El Presidente, Francesc Antich Oliver.

(Publicada en el Boletín Oficial de las Illes Balears núm. 89, de 18 de junio de 2009)