

## ANTEPROYECTO DE LEY CANARIA DE ACCIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

#### • TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

- **Artículo 1.** Objeto.
- **Artículo 2.** Objetivos de las políticas de servicios sociales.
- **Artículo 3.** Ámbito de aplicación.
- **Artículo 4.** Sistema de servicios sociales.
- **Artículo 5.** Titulares del derecho a acceder a los servicios sociales.
- **Artículo 6.** Principios rectores del Sistema de Servicios Sociales.

#### • TÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES.

- **Artículo 7.** Derechos de las personas en cuanto destinatarias de los servicios sociales.
- **Artículo 8.** Derechos de las personas usuarias de servicios sociales.
- **Artículo 9.** Deberes de las personas usuarias de servicios sociales.
- **Artículo 10.** Reconocimiento de derechos y deberes en la normativa reguladora de los servicios sociales.

#### • TÍTULO III. SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.

##### • CAPÍTULO I. ESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

- **Artículo 11.** Estructura.
- **Artículo 12.** Servicios sociales comunitarios.
- **Artículo 13.** Servicios sociales comunitarios básicos.
- **Artículo 14.** Funciones de los servicios sociales comunitarios básicos.
- **Artículo 15.** Servicios sociales comunitarios específicos.
- **Artículo 16.** Funciones de los servicios sociales comunitarios específicos.
- **Artículo 17.** Servicios sociales especializados.
- **Artículo 18.** Funciones de los servicios sociales especializados.
- **Artículo 19.** Relación entre los niveles de atención.

##### • CAPÍTULO II. ELEMENTOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.

- **Artículo 20.** Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.
- **Artículo 21.** Prestaciones técnicas.
- **Artículo 22.** Prestaciones económicas.
- **Artículo 23.** Prestaciones tecnológicas.
- **Artículo 24.** La Cartera de servicios sociales.
- **Artículo 25.** Elaboración y aprobación de la Cartera de servicios sociales.



- **CAPÍTULO III. PLANIFICACIÓN EN EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.**
  - **Artículo 26.** Planificación general.
  - **Artículo 27.** Planificación de ámbito insular y municipal.
  - **Artículo 28.** Plan Estratégico de Servicios Sociales.
  - **Artículo 29.** Planes de carácter sectorial.
  
- **TÍTULO IV. RÉGIMEN COMPETENCIAL Y ORGANIZATIVO**
  
- **CAPÍTULO I. COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**
  - **Artículo 30.** Responsabilidad pública.
  - **Artículo 31.** Competencias del Gobierno de Canarias.
  - **Artículo 32.** Competencias de la Consejería que tenga asignadas funciones en materia de servicios sociales.
  - **Artículo 33.** Competencias de los Cabildos Insulares.
  - **Artículo 34.** Competencias de los municipios.
  
- **CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.**
  - **Artículo 35.** Principios de la organización territorial.
  - **Artículo 36.** Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias.
  
- **CAPÍTULO III. COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVAS.**
  - **Artículo 37.** Disposición general.
  - **Artículo 38.** Órganos de coordinación.
  - **Artículo 39.** Colaboración entre las Administraciones públicas.
  - **Artículo 40.** Sistema de Información Social.
  
- **TÍTULO V. PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES Y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN.**
  - **Artículo 41.** Finalidad y objetivos.
  - **Artículo 42.** Garantía de la participación.
  - **Artículo 43.** Órganos de participación.
  - **Artículo 44.** Naturaleza del Consejo General de Servicios Sociales.
  - **Artículo 45.** Funciones del Consejo General de Servicios Sociales.
  - **Artículo 46.** Los Consejos de Servicios Sociales Insulares.
  - **Artículo 47.** Los Consejos de Servicios Sociales Municipales o de Mancomunidades.
  - **Artículo 48.** Procedimientos de participación.
  - **Artículo 49.-** Voluntariado social.



- **TÍTULO VI. DE LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.**
  - **Artículo 50.** Fuentes de financiación.
  - **Artículo 51.** Principios de la financiación.
  - **Artículo 52.** Financiación de las prestaciones.
  - **Artículo 53.** Financiación de equipamientos públicos de servicios sociales.
  - **Artículo 54.** Financiación de los servicios sociales comunitarios.
  - **Artículo 55.** Financiación de los servicios sociales especializados.
  - **Artículo 56.** Participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales.
  
- **TÍTULO VII. DE LA INICIATIVA PRIVADA EN LOS SERVICIOS SOCIALES.**
  - **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**
    - **Artículo 57.** Principios generales.
    - **Artículo 58.** Modalidades de iniciativa privada.
    - **Artículo 59.** Derechos y deberes de la iniciativa privada.
  
  - **CAPITULO II. AUTORIZACIÓN Y REGISTRO.**
    - **Artículo 60.** Régimen de la autorización administrativa.
    - **Artículo 61.** Clases de autorizaciones administrativas.
    - **Artículo 62.** Requisitos mínimos para obtener las autorizaciones administrativas.
    - **Artículo 63.** Procedimiento de concesión de las autorizaciones.
    - **Artículo 64.** Mantenimiento de las autorizaciones.
    - **Artículo 65.** Registro de Servicios Sociales.
  
  - **CAPITULO III. ACREDITACIÓN ADMINISTRATIVA.**
    - **Artículo 66.** Régimen de la acreditación administrativa.
    - **Artículo 67.** Requisitos mínimos para la acreditación.
    - **Artículo 68.** Procedimiento de concesión de la acreditación administrativa.
    - **Artículo 69.** Mantenimiento de la acreditación administrativa.
  
- **TÍTULO VIII. CALIDAD, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.**
  - **CAPÍTULO I. CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES.**
    - **Artículo 70.** Disposiciones generales.
    - **Artículo 71.** Ámbito de aplicación.
    - **Artículo 72.** Establecimiento de los criterios de calidad.
    - **Artículo 73.** Plan de calidad.
    - **Artículo 74.** Deontología profesional.
    - **Artículo 75.** Profesionalidad e interdisciplinariedad.
    - **Artículo 76.** Derechos y deberes de los profesionales.



- **CAPÍTULO II. FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.**
  - **Artículo 77.** Formación.
  - **Artículo 78.** Investigación e innovación tecnológica.
  
- **TÍTULO IX. DE LA INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR.**
  - **CAPÍTULO I. INSPECCIÓN.**
    - **Artículo 79.** Competencia.
    - **Artículo 80.** Actuaciones sometidas a inspección.
    - **Artículo 81.** Funciones de la inspección.
    - **Artículo 82.** Desarrollo de la labor inspectora.
  
  - **CAPÍTULO II. INFRACCIONES Y SANCIONES.**
    - **Artículo 83.** Infracciones.
    - **Artículo 84.** Sujetos responsables de la infracción.
    - **Artículo 85.** Obligaciones de las entidades.
    - **Artículo 86.** Concurrencia con el orden jurisdiccional penal.
    - **Artículo 87.** Prescripción de las infracciones y sanciones.
    - **Artículo 88.** Procedimiento aplicable.
  
  - **CAPÍTULO III. INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS ENTIDADES**
    - **Artículo 89.** Infracciones leves.
    - **Artículo 90.** Infracciones graves.
    - **Artículo 91.** Infracciones muy graves.
    - **Artículo 92.** Sanciones.
    - **Artículo 93.** Graduación de las sanciones.
    - **Artículo 94.** Ejecución de las sanciones.
    - **Artículo 95.** Medidas de protección provisional.
    - **Artículo 96.** Medidas cautelares.
    - **Artículo 97.** Destino del importe de las sanciones.
  
  - **CAPÍTULO IV. INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS O BENEFICIARIAS DE PRESTACIONES SOCIALES.**
    - **Artículo 98.** Infracciones leves.
    - **Artículo 99.** Infracciones graves.
    - **Artículo 100.** Infracciones muy graves.
    - **Artículo 101.** Sanciones.
    - **Artículo 102.** Medidas cautelares.
  
- **Disposición adicional primera.** Aplicación en materia de infancia y juventud.



- **Disposición adicional segunda.** Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.
- **Disposición adicional tercera.** Centros y servicios de titularidad pública.
- **Disposición adicional cuarta.** Actualización de las cuantías de las sanciones.
- **Disposición transitoria primera.** Normativa de aplicación transitoria.
- **Disposición transitoria segunda.** Expedientes sancionadores en trámite.
- **Disposición transitoria tercera.** Régimen transitorio en materia de acreditación de centros y servicios sociales.
- **Disposición transitoria cuarta.-** Consejo General de Servicios Sociales.
- **Disposición derogatoria única.-** Derogación normativa.
- **Disposición final primera.** Aprobación de la Cartera de servicios sociales.
- **Disposición final segunda.** Habilitación normativa.
- **Disposición final tercera.** Entrada en vigor.



## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I

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 el fin de facilitar el ejercicio de los derechos de 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, las políticas para la ocupación, las políticas de vivienda y el sistema de servicios 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 en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

### II

En ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 30.13 de la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, por la que se aprobó el Estatuto de Autonomía de Canarias, el Parlamento aprobó, en el año 1987, la Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales, para desarrollar los mandatos y principios recogidos en la Constitución Española en este ámbito, en los artículos 9, 14, 39, 40, 41, 49 y 50.

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

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



No cabe ignorar, por otra parte, el importante impacto que para el conjunto de la política de servicios sociales ha supuesto la aprobación por el Estado de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las personas en situación de dependencia, mediante la que se ha establecido como derecho subjetivo de los ciudadanos y ciudadanas la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia y se ha llevado a cabo la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, dentro del cual quedan encuadradas tanto la Administración General del Estado como las Administraciones de todas las Comunidades Autónomas.

La efectiva implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, cuya relevancia dentro del conjunto de los servicios sociales resulta evidente, exige una adecuación de la actual ordenación del sistema de servicios sociales, dada su decisiva incidencia en la configuración del mismo y el enorme reto de gestión que comporta.

### III

Por ello se hacía indispensable acometer una nueva regulación a través de una norma que reconozca la universalidad en el acceso a los servicios sociales que, por un lado, responda a la realidad actual y que, por otro, avance hacia la consecución de lo que se ha venido a denominar el cuarto pilar del Estado del bienestar, junto con la salud, la educación y el sistema nacional de pensiones. De esta forma, la Ley prevé, por vez primera, la aprobación de una cartera de servicios sociales, que incluirá las prestaciones a las que la ciudadanía va a tener derecho, derecho subjetivo que será exigible por ésta a las Administraciones que son competentes, lo que elimina el carácter asistencialista de los servicios sociales. Además, se introducen elementos homogeneizadores en todo el territorio de la Comunidad Autónoma, con el fin de garantizar a la ciudadanía unas prestaciones mínimas y unas condiciones básicas de calidad de los servicios, independientemente del municipio en el que vivan o reciban la prestación.

La Ley hace una apuesta clara por la planificación, responsabilidad de las Administraciones Públicas de Canarias, que se considera como un elemento fundamental para lograr actuaciones ordenadas y coordinadas que permitan realizar políticas realmente eficaces y eficientes. Asimismo, también lo hace por la participación cívica, al considerar que son los diferentes agentes sociales, las personas usuarias de los servicios y la población en general, quienes mejor pueden transmitir las necesidades sociales, reconociendo la pluralidad de agentes que convergen en la provisión de los servicios, aunque sin olvidar la responsabilidad pública de garantizar prestaciones a la ciudadanía, y dentro de este reconocimiento, la importancia de las entidades sociales representativas de los diferentes colectivos a los que va dirigida esta Ley. Por último, pretende dar un impulso importante a la mejora de la calidad de los servicios.

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 cuidados a las personas que lo necesitan.

La necesidad de garantizar a la ciudadanía un marco estable de recursos y servicios obliga a intervenir en este ámbito con una Ley que configure una nueva modalidad de protección social que amplíe y complemente la acción protectora de la Comunidad Autónoma de



Canarias que haga que la atención social se constituya como verdadero derecho subjetivo para las personas usuarias de los Servicios Sociales.

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

#### IV

La Ley consta de 102 artículos, agrupados en 9 títulos, además de 4 disposiciones adicionales, 4 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y 3 disposiciones finales.

El Título I define el objeto de la Ley y los objetivos de las políticas de servicios sociales, y delimita igualmente la noción de Sistema de Servicios Sociales, la titularidad de los derechos a los servicios sociales, define el Sistema Público de Servicios Sociales, que está integrado por el conjunto de los servicios sociales de titularidad pública, tanto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, de los Cabildos Insulares, como de las entidades locales integradas en el mismo, y por los de titularidad privada acreditados por la Administración de acuerdo con lo establecido por la presente ley, así como los principios rectores por los que ha de regirse el Sistema Público de Servicios Sociales..

El Título II recoge el conjunto de derechos de las personas en su doble condición de destinatarias y usuarias de los servicios sociales, así como los deberes de estas últimas.

El Título III regula el Sistema Público de Servicios Sociales, verdadero núcleo de la Ley en cuanto ésta se orienta principalmente a promover el bienestar social de la población, responsabilidad eminentemente pública.

Este Título se divide en tres Capítulos. El Capítulo I se ocupa de la estructura del Sistema Público de Servicios Sociales y ofrece una regulación completa de los diferentes niveles de atención. 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 II regula las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas del Sistema Público de Servicios Sociales, y contiene una de las grandes novedades de la norma: la cartera de servicios sociales, en la que se recogerán los servicios a los cuales podrán acceder las personas destinatarias de esta Ley. Será la cartera de servicios sociales, al establecer el carácter garantizado o no de las prestaciones que recoja y los requisitos para acceder, la que configurará el derecho subjetivo de la ciudadanía a los servicios.

El Capítulo III 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 la Comunidad Autónoma de Canarias y a los Planes de carácter sectorial.



El Título IV se ocupa del régimen competencial y organizativo y se divide en tres Capítulos. El Capítulo I se ocupa de las competencias de las Administraciones Públicas de Canarias, y regula las competencias del Gobierno de Canarias, las de la consejería que tenga asignadas las competencias en materia de servicios sociales, las de los Cabildos Insulares y las de los municipios.

El Capítulo II establece los principios de la organización territorial, remitiendo la fijación de la estructura territorial a la futura aprobación del Mapa de Servicios Sociales.

El Capítulo III regula la coordinación y la colaboración interadministrativa, mediante la creación de dos órganos de coordinación, el Consejo de Coordinación de Bienestar Social, integrado por las Administraciones Públicas de Canarias, y el Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales, integrado por expertos en la materia, se configura como un órgano técnico de estudio. Además de los sistemas jurídicos tradicionales de colaboración entre las Administraciones Públicas, se crea un instrumento que garantizará la disponibilidad de la información relativa a todas las prestaciones y la cartera de servicios sociales, esto es el Sistema de Información Social.

El Título V articula la participación de la sociedad civil en el funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales. Dicha participación ha de quedar garantizada a través de los diferentes órganos y cauces de participación y consulta que la Ley contemple. Para ello se prevé el Consejo General de Servicios Sociales, los consejos de servicios sociales insulares y los consejos de servicios sociales municipales o de mancomunidades. A lo largo del título, se regulan las funciones, la organización y el funcionamiento y la estructura. Establece los procedimientos de participación, y hace especial mención del voluntariado.

El Título VI regula la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales, de modo que su sostenibilidad financiera constituya un compromiso expreso de las Administraciones Públicas de Canarias. La Ley define el alcance de la responsabilidad financiera de cada Administración Pública y prevé la participación de las personas usuarias en el pago de las prestaciones de servicio, de acuerdo con los criterios de capacidad económica que se establezcan.

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

El Capítulo I contiene los principios generales aplicables a las entidades de iniciativa privada de servicios sociales, así como los derechos y deberes que les son aplicables.

El Capítulo II regula las condiciones para poder llevar a cabo actuaciones en el ámbito de los servicios sociales, junto con las clases de autorizaciones administrativas necesarias, los requisitos mínimos y el procedimiento de concesión y mantenimiento, que tiene que ser objeto de desarrollo reglamentario. Todos los datos y las actas administrativos que regulan las actividades de las entidades, centros y servicios de servicios sociales, tienen que constar



en el Registro de Servicios Sociales, que se crea en esta Ley, y que lo es de todas las Administraciones Públicas competentes en la materia de servicios sociales.

Finalmente, el capítulo III, regula el régimen de 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.

El Título VIII hace referencia específicamente a la calidad de los servicios sociales, y establece medidas destinadas a mejorarla, entre las cuales destaca la obligatoriedad que se impone el Gobierno de Canarias para elaborar un Plan de Calidad, integrado en el Plan Estratégico de Servicios Sociales, en colaboración con los Cabildos Insulares.

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

Por último, el Título IX contiene la regulación de la inspección de las actividades en materia de servicios sociales y el régimen sancionador aplicable en el caso de que se vulneren derechos o incumplan obligaciones establecidas en la Ley, asegurando con ello el efectivo cumplimiento de sus previsiones.

Consecuentemente, la Ley incluye la tipificación de las infracciones administrativas en que pueda incurrirse y el establecimiento de las sanciones que quepa imponer a quienes sean responsables de las mismas, e incorpora reglas generales de aplicación a los procedimientos sancionadores del conjunto de los servicios sociales, sin perjuicio de las previsiones que en la materia puedan contemplar otras leyes sectoriales o específicas.

## **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto de la Ley.**

1. La presente Ley tiene por objeto la regulación general de las acciones que permitan hacer efectivo el derecho de acceso a los servicios sociales como derecho de ciudadanía, para promover el bienestar social del conjunto de la población y contribuir al pleno desarrollo de las personas.
2. También es objeto de esta Ley ordenar, organizar y desarrollar un sistema público de servicios sociales y establecer los mecanismos de coordinación de todas las Administraciones Públicas de Canarias integradas en el mismo.
3. Finalmente, es objeto de la Ley regular el marco normativo básico al que ha de someter su actividad la iniciativa privada en materia de servicios sociales, sin perjuicio del resto de legislación que le sea aplicable, así como fijar las condiciones de participación de tal iniciativa en la provisión de prestaciones sociales públicas, mediante fórmulas de colaboración con el sistema público de servicios sociales.



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

Las actuaciones de los poderes públicos en materia de servicios sociales han de perseguir, entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos.
- b) Promover la cohesión social y la solidaridad.
- c) Promover la participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales y, en particular, de las entidades representativas de los colectivos desfavorecidos.
- d) Hacer de los servicios sociales un factor productivo esencial y generador de ocupación de calidad, y normalizar la actividad económica del sector, así como promover la responsabilidad social del tejido empresarial en la mayoría de las respuestas a las necesidades sociales.
- e) Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas y grupos en situación de marginación y de exclusión social.
- f) Detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia con objeto de promover la autonomía de las personas.
- g) Detectar y atender las situaciones de demanda de recursos básicos y las necesidades sociales tanto de las personas como de los grupos y la comunidad en general.
- h) Promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales.
- i) Favorecer la igualdad efectiva de las personas, eliminando discriminaciones por razón de género o de discapacidad o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social arbitraria.
- j) Asignar equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.

## **Artículo 3. Ámbito de aplicación.**

1. La presente Ley se aplicará a las actuaciones que, en materia de acción social y servicios sociales, se presten por las Administraciones Públicas de Canarias, por las entidades del sector público vinculadas o dependientes de dichas Administraciones, así como por entidades privadas que colaboren con ellas en el marco del Sistema de Servicios Sociales, definido en el artículo 4.

2. Asimismo, se aplicarán a las entidades privadas de servicios sociales que no participan en el Sistema de Servicios Sociales las disposiciones que regulen:

- a) los derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales;



b) la autorización, el registro y la inspección de entidades, servicios y centros como garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean de aplicación;

c) el régimen de infracciones y sanciones;

d) las disposiciones relativas a la promoción y el apoyo público a los servicios y actividades de la iniciativa social no integrados en el Sistema de Servicios Sociales.

#### **Artículo 4. Sistema de Servicios Sociales.**

1. El Sistema de Servicios Sociales está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos y equipos técnicos, de titularidad pública y privada, que se destinan a la atención social de la población y contribuyen de forma integrada y coordinada a la consecución de los objetivos de las políticas de servicios sociales.

2. El Sistema Público de Servicios Sociales está integrado por el conjunto de los servicios sociales de titularidad pública, tanto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, de los Cabildos Insulares, como de las entidades locales integradas en el mismo, y por los de titularidad privada acreditados por la Administración de acuerdo con lo establecido por la presente ley. Todos estos servicios configuran conjuntamente la red de atención pública.

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 establecido por la presente ley, bajo la inspección, el control y el registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### **Artículo 5. Titulares del derecho a acceder al Sistema de Servicios Sociales.**

1. Son titulares del derecho a acceder al Sistema de Servicios Sociales las personas empadronadas y con residencia legal y efectiva en cualquiera de los municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias. Tendrán igualmente esta consideración las personas emigrantes canarias retornadas cuando fijen su residencia en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias y se empadronen en uno de sus municipios.

No obstante lo anterior, para el acceso de estas personas a las prestaciones y servicios enmarcados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se estará a lo previsto en el artículo 5.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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



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

#### **Artículo 6. Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.**

El Sistema Público de servicios sociales, como estructura destinada a la consecución de los diferentes objetivos de la política en materia de servicios sociales, ha de regirse por los principios que se enuncian a continuación:

a) Responsabilidad pública. Los poderes públicos asumirán la responsabilidad de dar respuesta a los problemas sociales, para lo cual asignarán los necesarios recursos financieros, humanos y técnicos; regularán y supervisarán los recursos privados destinados a la materia objeto de la presente Ley, y asegurarán la prestación de servicios de calidad.

b) Universalidad e igualdad. Los poderes públicos garantizarán el derecho de acceso de todas las personas a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, con arreglo a criterios de igualdad, equidad y justicia redistributiva.

c) Equidad territorial. Los poderes públicos garantizarán la igualdad de las prestaciones de servicios sociales a los ciudadanos de todo el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias.

d) Descentralización y desconcentración. La prestación de los servicios sociales, conforme al principio de proximidad, corresponderá, siempre que sea posible, a los niveles administrativos o elementos del sistema público de servicios sociales más inmediatos a la ciudadanía.

e) Planificación y evaluación. Las Administraciones Públicas de Canarias se regirán por criterios de planificación en el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales, aprobando las directrices e instrumentos necesarios para ello, así como los elementos de control de la eficacia y eficiencia económica y social del sistema.

f) Coordinación y cooperación. Los servicios sociales se fundamentarán en la actuación coordinada entre los diversos sistemas de bienestar social, que incluyen la educación, la sanidad, el empleo y la vivienda, y entre las Administraciones Públicas de Canarias y la sociedad civil organizada, con la finalidad de establecer actuaciones y programas de actuación conjunta.

g) Prevención. El Sistema Público de Servicios Sociales orientará su actuación integral a minimizar aquellos riesgos que puedan producir situaciones de necesidad social.

h) Solidaridad. Los poderes públicos, para garantizar la prestación de servicios sociales, fomentarán la solidaridad entre los distintos colectivos de personas, y la colaboración del voluntariado y el tejido asociativo en el desarrollo de iniciativas que favorezcan la cohesión social.

i) Participación ciudadana. Los poderes públicos promoverán la participación de las organizaciones de la sociedad civil y de todos los sectores afectados en el funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales.



j) Calidad. Los poderes públicos deberán garantizar unos estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales, fomentando la mejora continua del sistema de servicios sociales.

k) Atención personalizada y continuada. Las políticas de servicios sociales ofrecerán a las personas que lo precisen una atención integral y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando igualmente la continuidad de la atención.

l) Autonomía personal. Las políticas de servicios sociales deben orientarse a potenciar las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en el ámbito político, económico, laboral, cultural y educativo.

m) Respeto de los derechos de las persona. Las actuaciones en materia de servicios sociales respetarán la dignidad de la persona y los derechos fundamentales reconocidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Carta Social Europea, los Convenios Internacionales y por la Constitución española.

n) Integración de la perspectiva de género. En el diseño, planificación, ejecución y evaluación de las acciones que se desarrollen en el marco de la presente Ley se considerará con carácter general la integración de la perspectiva de género, procurando en el resultado de las mismas el respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad que afecten particularmente a las mujeres.

## **TÍTULO II DERECHOS Y DEBERES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES**

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

Con carácter general, las personas destinatarias de los servicios sociales tendrán derecho:

a) a acceder al sistema de servicios sociales y a disfrutar de la atención social, sin discriminación por razón de edad, lugar de nacimiento, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, enfermedad, discapacidad física, intelectual o sensorial, religión, ideología, opinión o cualquiera otra circunstancia personal o social;

b) a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre los servicios y las prestaciones disponibles, los requisitos necesarios para acceder a los servicios, sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las Administraciones Públicas de Canarias en este ámbito;

c) a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que estén a su cargo, en términos comprensibles;

d) a disponer, tras la preceptiva valoración, de un plan individual de atención personal o familiar;



- e) a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir las prestaciones entre las opciones que le presenten las Administraciones;
- f) a recibir información previa en relación con cualquier intervención que precise consentimiento conforme a la legislación vigente y en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorgará conforme a lo dispuesto en la legislación vigente;
- g) a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos, en los términos previstos en la legislación vigente;
- h) a la confidencialidad de todos los datos e informaciones que consten en su expediente administrativo y en la historia personal, que tendrán todas las garantías que prevé la legislación de protección de datos de carácter personal y la normativa en cada caso aplicable;
- i) a acceder al expediente administrativo individual y a la historia personal, en todo cuanto no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas, y obtener copias de los mismos, así como a la obtención de un informe cuando así sea solicitado;
- j) a la asignación de una persona profesional de referencia que sea la interlocutora principal y que vele por la congruencia del proceso de atención y su coordinación con el resto de sistemas dirigidos a promover el bienestar social, en los términos que se establezcan reglamentariamente;
- k) a recibir servicios de calidad, a conocer los estándares aplicables a estos efectos y a que se tenga en cuenta su opinión en el proceso de evaluación de los mismos;
- l) a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones, a obtener información y a recibir respuesta dentro del período legalmente establecido;
- m) a ser advertido de si los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados para un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la autorización de la persona afectada o de la persona que ostente la representación de acuerdo con la legislación vigente;
- n) a cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

## **Artículo 8. Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.**

1. Las personas usuarias de los servicios sociales, además de los derechos generales que corresponden a las personas destinatarias de los servicios sociales, contarán con los siguientes derechos específicos:

- a) al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del establecimiento, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas menores de edad, incapacitadas e incurso en medidas judiciales de internamiento. El consentimiento se prestará por escrito cuando implique el ingreso en un centro residencial;



- b) a conocer el reglamento interno del servicio, explicado de manera comprensible, y a disponer de una copia del mismo;
- c) a recibir una atención personalizada de acuerdo con las necesidades específicas, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos;
- d) a recibir atención sanitaria por el sistema público de salud en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía y a tener asignado al profesional de Atención Primaria en el Centro de Salud de la Zona básica en que se encuentre el centro residencial;
- e) A recibir una atención integral resultado de una adecuada coordinación entre los sistemas de protección social y sanitario, y específicamente, entre la asistencia prestada por la Atención primaria de salud y por los servicios sociales en el ámbito del servicio de ayuda a domicilio y de los centros de atención diurna/nocturna y residencial;
- f) A recibir atención complementaria de carácter socioeducativo, cultural y, en general, a la atención de necesidades personales dirigidas al desarrollo personal de todas sus capacidades, en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.
- g) al secreto en sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda;
- h) a la intimidad y a la privacidad en las acciones de la vida cotidiana;
- i) al reconocimiento como domicilio, a todos los efectos, del establecimiento residencial donde viva y a mantener su relación con el entorno familiar y social que será, en todo caso, facilitada;
- j) a compartir el mismo alojamiento en el caso de personas que mantengan una relación de afectividad en un establecimiento residencial;
- k) a personalizar el entorno donde viva con objetos propios, siempre respetando los derechos del resto de las personas;
- l) al libre ejercicio de sus derechos y libertades, respetando el funcionamiento normal y la libertad de las otras personas;
- m) a comunicar y a recibir libremente información por cualquier medio de difusión;
- n) a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal del establecimiento, siempre que sea ejercida con respeto a la libertad de creencias de las otras personas;
- ñ) a obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente;
- o) a participar en las decisiones que haya de tomar el centro y que les afecten individualmente o colectivamente y a asociarse para favorecer su participación;
- p) a no ser sujeto a ningún tipo de restricción física o intelectual, por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, salvo que exista peligro inminente



para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas. En este supuesto, los motivos de las medidas adoptadas deberán recogerse de forma razonada en la historia personal, precisarán supervisión facultativa antes de veinticuatro horas y comunicarse a sus familiares más cercanos y al Ministerio Fiscal;

q) a conocer el coste de los servicios que se reciben y, en su caso, a conocer la contraprestación que le corresponde satisfacer como persona usuaria de los mismos;

r) Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

2. Las personas menores de edad gozarán además de los derechos establecidos en su legislación específica.

### **Artículo 9. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.**

1. Las personas usuarias de los servicios sociales o quienes, en su caso, ostenten su representación legal, tienen los siguientes deberes:

a) cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que fijen los profesionales, y comprometerse a participar activamente en el proceso;

b) facilitar con veracidad los datos personales, familiares y económicos de la unidad de convivencia necesarios y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que ya obren en poder de la Administración actuante;

c) destinar la prestación recibida a la finalidad para la que fue concedida;

d) reintegrar las prestaciones económicas recibidas indebidamente;

e) comparecer ante la Administración a requerimiento del órgano competente para tramitar o conceder una prestación, habiendo sido informado de la necesidad y motivos de la comparecencia, siempre que sea viable el desplazamiento y permitiendo el acceso de un acompañante;

f) comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o concedidas;

g) observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el centro y la resolución de los problemas;

h) respetar la dignidad y los derechos civiles y laborales del personal que presta los servicios que reciben;

i) cuidar y utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro;

j) cumplir las normas y los procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones;



k) contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos cuando así lo establezca la normativa aplicable, conforme a los recursos económicos de la persona usuaria, salvo en los casos en que la normativa aplicable exima de ello;

l) atender a las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a que sean convocados, siempre y cuando no atenten contra la dignidad y libertad de las personas;

m) recibir de forma continuada los servicios sociales mientras estén en situación de necesitar el servicio;

n) cumplir el reglamento interno del servicio;

ñ) cualesquiera otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Las personas menores de edad y las que tengan declarada una incapacidad legal, así como sus padres o quienes ejerzan la tutela, tendrán los deberes que establezca la legislación vigente.

#### **Artículo 10.- Reconocimiento de derechos y deberes en la normativa reguladora de los servicios sociales.**

La normativa reguladora de los diferentes tipos de prestaciones y servicios deberá definir, atendiendo a la naturaleza y características de cada uno de aquellos, los derechos y obligaciones que corresponden a las personas usuarias, con respeto, en todo caso, de los establecidos en la presente Ley.

### **TÍTULO III SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES**

#### **CAPÍTULO I ESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

##### **Artículo 11. Estructura.**

1. El Sistema Público de Servicios Sociales se organiza de forma integrada y coordinada en red, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley y en la restante normativa reguladora de las actividades de servicios sociales, debiendo ésta contemplar medidas que garanticen tal funcionamiento, mediante el establecimiento de técnicas y protocolos de coordinación.

2. El Sistema Público de Servicios Sociales se estructura en dos niveles de atención, constituidos por los servicios sociales comunitarios y los servicios sociales especializados definidos en la presente Ley. Los primeros comprenden los servicios sociales comunitarios básicos y los servicios sociales comunitarios específicos.

##### **Artículo 12. Servicios sociales comunitarios.**

1. Los servicios sociales comunitarios constituyen 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 su ámbito personal, familiar y social.



2. Los servicios sociales comunitarios tienen un carácter polivalente y preventivo que tiene por objeto fomentar la autonomía de las personas, atendiendo las diferentes situaciones de necesidad en que se encuentren o que se puedan presentar. Los servicios sociales comunitarios han de dar respuesta preferentemente en el ámbito propio de convivencia y relación de las personas destinatarias de los servicios.

3. Los servicios sociales comunitarios se organizan territorialmente.

4. Los servicios sociales comunitarios se han de coordinar 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 abierto y polivalente, constituyendo el canal normal de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, y garantizando la universalidad del Sistema y su proximidad a las personas usuarias y a sus ámbitos familiar y social.

2. El Centro de Servicios Sociales constituye la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales comunitarios básicos.

3. Dicho Centro es un equipamiento comunitario dotado de un equipo multidisciplinar integrado por diferentes profesionales, que se determinarán reglamentariamente en función de la población y de la problemática social del territorio de referencia, así como de los medios necesarios para gestionar y desarrollar los servicios sociales que se le encomienden.

4. Dentro del equipo multidisciplinar se integran los servicios sociales de base, como unidades de trabajo social que prestan su atención directa en todos los municipios de su ámbito respectivo, facilitando tanto el acceso al sistema de servicios sociales como al profesional de referencia en dicho ámbito.

5. Los Centros podrán ser municipales y comarcales. En los municipios mayores de 20.000 habitantes existirá, al menos, un Centro Municipal de Servicios Sociales.

6. Los Ayuntamientos han de habilitar, en cada caso, el espacio adecuado para la atención personalizada del servicio social de base en su respectivo municipio.

7. El Gobierno de Canarias, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de la función propia de los Centros de Servicios Sociales, deberá determinar reglamentariamente los equipamientos mínimos de que hayan de disponer dichos centros, así como su organización y funcionamiento, todo ello sin perjuicio de la potestad de autoorganización que corresponde a las entidades locales.

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

Corresponden a los servicios sociales comunitarios básicos las siguientes funciones:



- a) Prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- c) Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- d) Participación en la gestión de la Prestación Canaria de Inserción y el seguimiento de los programas específicos de actividades de inserción dirigidos a la unidad de convivencia, en los términos establecidos en la normativa específica en la materia.
- e) Realización de aquellas funciones que reglamentariamente se les asignen en materia de atención a las personas en situación de dependencia.
- f) Intervención en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- g) Prestación de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento temporal y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.
- h) Prestación de servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.
- i) Gestión de prestaciones de emergencia social.
- j) Fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.
- k) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
- l) Elaboración de propuestas de actuación o intervención social que correspondan a las entidades locales.
- m) Atención permanente de emergencias sociales.
- n) Recogida de información sobre personas usuarias y gestión de programas y servicios, que pondrán a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma en la forma establecida por ésta.

#### **Artículo 15. 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 la normalización y reincorporación social o actuar como espacio de tránsito a un servicio especializado.

#### **Artículo 16. Funciones de los servicios sociales 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.

#### **Artículo 17. Servicios sociales especializados.**

1. Los servicios sociales especializados se organizan atendiendo a la tipología de las necesidades, para dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una especialización técnica, una especial intensidad en la intervención o una base territorial de intervención de carácter supramunicipal.
2. Los servicios sociales especializados se prestan a través de centros, servicios, programas y recursos dirigidos a necesidades que requieren una atención específica. La atención especializada deberá adecuarse, en todo caso, a la situación de quienes requieran una mayor acción positiva o especialización del servicio prestado.
3. 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.**

Los servicios sociales especializados tendrán las siguientes funciones:

- a) Apoyo técnico y colaboración con los servicios sociales comunitarios.
- b) Valoración y diagnóstico de las situaciones de necesidad social y realización de otras valoraciones especializadas que no corresponda realizar desde un servicio social comunitario, teniendo en cuenta los correspondientes informes de derivación.
- c) Atención especializada a las personas en situación de necesidad social, en coordinación con el Centro de Servicios Sociales correspondiente.
- d) Desarrollo de medidas de integración, participación, capacitación y rehabilitación social orientadas a normalizar y mejorar las condiciones de vida de las personas.
- e) Valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas propias de este nivel de actuación, de acuerdo con el marco legal específico.



- f) Atención, información y asesoramiento sobre los recursos existentes a las mujeres víctimas de violencia.
- g) Gestión de centros y servicios dirigidos a atender necesidades especiales.
- h) Cualquier otra función de naturaleza análoga que se les atribuya legal o reglamentariamente.

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

1. La relación entre los servicios sociales comunitarios y los servicios sociales especializados responderá a criterios de complementariedad, de acción coordinada para conseguir objetivos comunes, o bien de actuación integrada en los supuestos que reclamen la intervención conjunta de ambos niveles de atención.
2. Existirá un único expediente social básico en el ámbito de los servicios sociales comunitarios, en el que quedarán recogidas todas las intervenciones y servicios prestados a la persona usuaria en los diferentes niveles de actuación del Sistema Público de Servicios Sociales.
3. A los efectos establecidos en el apartado anterior, los servicios sociales especializados incorporarán protocolos de retorno de la información a los servicios sociales comunitarios que aseguren la actualización de la información en el expediente social básico.
4. Reglamentariamente se establecerán los procedimientos de recogida y tratamiento de información de las personas usuarias del sistema, garantizando, en todo caso, la confidencialidad de los datos de carácter personal.
5. Con la finalidad de lograr los objetivos que se fijan en el apartado 1 de este artículo, cada persona o unidad de convivencia que acceda a la red de servicios sociales de atención pública tiene que tener asignado un profesional de referencia, procurando que sea siempre el mismo y que preferentemente sea un trabajador social de los servicios sociales comunitarios básicos o de los servicios sociales comunitarios específicos. El profesional de referencia tendrá 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 II 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 los objetivos que establece el artículo 2 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 realizados por equipos profesionales que tienen como finalidad la prevención, el diagnóstico, la valoración, la protección, la promoción de la autonomía, la atención y la inserción de personas, de unidades de convivencia y de grupos en situación de necesidad social.

2. Se pueden prestar, 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 o de régimen residencial.

3. Son prestaciones técnicas las siguientes:

a) La información sobre los recursos sociales disponibles y sobre el acceso 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 necesitan la actuación social.

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

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

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

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

h) La atención residencial sustitutiva del hogar.

i) La atención diurna y nocturna.

j) La atención domiciliaria.

k) Las que se establezcan en la Cartera de servicios sociales.

l) Cualquier otra orientada al cumplimiento de los objetivos de las políticas sociales.

4. Las prestaciones técnicas tienen la condición de complemento necesario de la aplicación de cualquier otro tipo de prestación social.

## **Artículo 22. Prestaciones económicas.**

1. Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias, que tienen como finalidad atender a determinadas situaciones de necesidad en que se hallan las personas que no



disponen de recursos económicos suficientes para afrontarlas y no están en condiciones de conseguirlos o recibirlos de otras fuentes.

2. Las prestaciones económicas pueden otorgarse con carácter de derecho subjetivo, de derecho de concurrencia o de 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 siguientes prestaciones:

- a) La asistencia tecnológica y la teleasistencia domiciliaria.
- b) Las ayudas instrumentales destinadas a mantener o mejorar la autonomía personal.
- c) Las de naturaleza semejante que se establezcan 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. La Cartera de servicios sociales debe definir cada tipo de prestación, la población a la que va destinada, el establecimiento o equipo profesional que debe gestionarla, los perfiles y ratios de los profesionales del equipo, y los estándares de calidad. En todos los casos, debe garantizar el acceso a las prestaciones con el apoyo de la Administración, teniendo en cuenta criterios de progresividad en la renta de las personas usuarias.

3. La Cartera deberá explicitar aquellas prestaciones garantizadas como derecho por el Sistema Público de Servicios Sociales, diferenciándolas de las no garantizadas. Las prestaciones garantizadas son exigibles como derecho subjetivo de acuerdo con lo establecido por la Cartera de servicios sociales, que debe incluir, 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 realizará de acuerdo con lo establecido por la Cartera de servicios sociales y de acuerdo con los créditos presupuestarios asignados y aplicando los principios objetivos de prelación y concurrencia.

6. El coste de las prestaciones que comporten sustitución del hogar, alimentación, vestido, limpieza del hogar y alojamiento, de acuerdo con lo establecido por el título VI y con los criterios que fijan la Cartera de servicios sociales y la normativa aplicable, podrá requerir la participación de la persona usuaria en su financiación.

7. La Cartera de servicios sociales debe incluir los estudios económicos de costes y forma de financiación de las diferentes prestaciones.



### **Artículo 25. Elaboración y aprobación de la Cartera de servicios sociales.**

1. La Cartera de servicios sociales se elaborará por la consejería competente en materia de asuntos sociales y será aprobada por decreto del Gobierno de Canarias.
2. La Cartera de servicios sociales tendrá una vigencia cuatrienal. Sin embargo, se podrá revisar anticipadamente de acuerdo con lo que establezcan las leyes de presupuestos.
3. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el proceso de elaboración y revisión de la Cartera de servicios sociales, debe coordinarse con los Cabildos Insulares y los municipios, garantizar la participación ciudadana de acuerdo con lo establecido por la presente Ley, y disponer en cualquier caso de los informes del Consejo General de Servicios Sociales y del Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales.

## **CAPÍTULO III PLANIFICACIÓN EN EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES**

### **Artículo 26. Planificación general.**

1. Corresponde a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en colaboración con los Cabildos Insulares, la planificación general, mediante la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales y de los Planes de carácter sectorial.
2. El procedimiento para elaborar los planes debe garantizar la participación de las administraciones competentes para ejecutarlos y de los órganos de participación establecidos por la presente ley.

### **Artículo 27. Planificación de ámbito insular y municipal.**

1. La planificación de ámbito insular corresponde a los Cabildos Insulares, de acuerdo con el análisis de necesidades y recursos, respetando la planificación general.
2. La planificación en el ámbito municipal corresponde a los municipios, de acuerdo con el análisis de necesidades y recursos, respetando la planificación general y la insular.

### **Artículo 28. Plan Estratégico de Servicios Sociales.**

1. El Plan Estratégico de Servicios Sociales tendrá como finalidad ordenar las medidas, servicios, recursos y acciones necesarias para cumplir los objetivos de las políticas de servicios sociales.
2. El Plan Estratégico ha de incluir:
  - a) Un diagnóstico de las necesidades sociales que deben atenderse desde los servicios sociales, así como de las previsiones de su evolución.
  - b) Los objetivos a alcanzar y las líneas estratégicas y acciones que hayan de arbitrarse y articularse para conseguirlos.



- c) Un cronograma de las acciones, definiendo las entidades u órganos responsables de su aprobación y ejecución.
- d) Las medidas de coordinación interdepartamental e interadministrativa y de coordinación con la iniciativa privada.
- e) Los mecanismos de evaluación sistemática y continuada del propio Plan.

3. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales y su aprobación al Gobierno de Canarias, con una periodicidad cuatrienal.

#### **Artículo 29. Planes de carácter sectorial.**

1. Como complemento y desarrollo del Plan Estratégico de Servicios Sociales, se podrán elaborar aquellos planes de carácter sectorial que resulten de interés en cada momento, en función de las necesidades y problemas sociales detectados. Se centrarán en materias específicas y tendrán una vigencia plurianual, determinada por el propio Plan.

2. Los planes sectoriales contendrán como mínimo las siguientes especificaciones:

- a) Análisis de las necesidades y demanda social que motiva el Plan.
- b) Definición de los objetivos.
- c) Definición de las acciones a desarrollar para su consecución.
- d) Criterios y mecanismos para el seguimiento y evaluación del Plan.

3. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales la elaboración de los planes de carácter sectorial y su aprobación al Gobierno de Canarias.

### **TITULO IV RÉGIMEN COMPETENCIAL Y ORGANIZATIVO**

#### **CAPÍTULO I COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

#### **Artículo 30. Responsabilidad pública.**

1. Corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma, a los Cabildos Insulares y a los municipios el ejercicio de las competencias en materia de servicios sociales, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Autonomía de Canarias, en la legislación sobre régimen local Y en la presente Ley, 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 Cabildos Insulares también podrán ejercer competencias propias de la Administración de la Comunidad Autónoma, mediante los procedimientos previstos en la legislación de régimen jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.



3. Sin perjuicio de las competencias que de acuerdo con la Ley les corresponden, los municipios también podrán ejercer competencias propias de la Administración de la Comunidad Autónoma y de los Cabildos Insulares, mediante los procedimientos previstos en la legislación de régimen jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

### **Artículo 31. Competencias del Gobierno de Canarias.**

1. Corresponde al Gobierno de Canarias:

- a) Adoptar las iniciativas legislativas en materia de servicios sociales, así como el desarrollo normativo para establecer los principios generales sobre la materia que aseguren el equilibrio y cohesión territorial entre todas las islas.
- b) Aprobar el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias y los planes sectoriales de ámbito autonómico.
- c) Aprobar la Cartera de servicios de ámbito autonómico.
- d) Establecer los criterios y los estándares mínimos de calidad de los diversos servicios sociales.
- e) Establecer los criterios y las fórmulas de coordinación general del Sistema y de coordinación transversal entre los departamentos del Gobierno de Canarias cuando sea necesario, a los efectos de una mejor gestión y eficacia de la política de servicios sociales.
- f) Articular los planes y programas de servicios sociales que formalizan conjuntamente la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma. No obstante ello, los Cabildos Insulares podrán formular, a través de la Consejería competente en materia de servicios sociales, propuestas de proyectos de gestión directa o promovidas por entidades locales u otras instituciones, a efectos de que se incluyan en tales planes y programas.
- g) Cualesquiera otras competencias que le atribuyan expresamente la presente u otras Leyes.

### **Artículo 32. Competencias de la Consejería que tenga asignadas funciones en materia de servicios sociales.**

Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales:

- a) Adoptar las medidas necesarias para ejecutar las directrices que establezca el Gobierno de Canarias en materia de servicios sociales y para desarrollar y ejecutar las disposiciones que el mismo dicte.
- b) Elaborar el plan estratégico de servicios sociales y los planes sectoriales y fomentar la iniciativa social.



- c) Elaborar la Cartera de servicios sociales y adoptar las medidas necesarias para su aplicación.
- d) Implantar el sistema de información, elaboración de estadísticas y evaluación de la calidad y los resultados de los servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- e) Estudiar e investigar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias las necesidades y problemáticas planteadas en el campo de los servicios sociales.
- f) Colaborar y cooperar con los Cabildos Insulares y los municipios en la aplicación de las políticas de servicios sociales.
- g) Gestionar los centros, servicios, recursos, equipamientos proyectos y programas relativos a los servicios sociales de ámbito autonómico.
- h) Ejercer las funciones de registro, autorización, garantía de calidad y acreditación de los servicios sociales de ámbito autonómico.
- i) Ejercer la inspección, control y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de servicios sociales.
- j) Gestionar las prestaciones de servicios sociales que le correspondan de acuerdo con la Ley.
- k) Establecer instrumentos de recogida de información y de elaboración de estadísticas, así como establecer los elementos básicos y comunes del sistema de información social.
- l) Fomentar la participación ciudadana, el asociacionismo, el voluntariado y otras fórmulas de ayuda mutua.
- m) Desarrollar programas formativos dirigidos al personal encargado de la prestación de 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.

### **Artículo 33. Competencias de los Cabildos Insulares.**

Corresponde a los Cabildos Insulares;

- a) Planificar y programar las necesidades que deban cubrirse en su ámbito territorial.
- b) Colaborar con la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma en la elaboración de estadísticas de servicios sociales y en la implantación del Sistema de información social.



- c) Facilitar asistencia técnica y asesoramiento a los ayuntamientos, mancomunidades de municipios, así como a otras entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro que formen parte de la red pública de servicios sociales.
- d) Desarrollar los servicios sociales especializados de acuerdo con los criterios establecidos en la planificación general del Gobierno de Canarias.
- e) Dar soporte técnico y profesional a los servicios sociales comunitarios y colaborar en la implantación de las prestaciones básicas.
- f) Gestionar los centros y servicios que por su naturaleza y características tengan carácter insular o supramunicipal.
- g) Concertar la gestión de servicios sociales, en su ámbito territorial, con entidades públicas o privadas, de conformidad con la presente Ley y el resto de la normativa aplicable.
- h) Gestionar el registro insular de servicios sociales y colaborar en el mantenimiento del registro de ámbito autonómico.
- i) Conceder ayudas institucionales para el mantenimiento de prestaciones de servicios sociales, así como para ejecutar determinados proyectos.
- j) Organizar la formación en el ámbito de los servicios sociales.
- k) Cualquier otra función que le atribuya la legislación estatal o autonómica en materia de servicios sociales.

#### **Artículo 34. Competencias de los municipios.**

Corresponde a los municipios:

- a) Gestionar los servicios sociales que se consideren necesarios en el municipio, tanto propios como delegados por otras Administraciones, de acuerdo con la Cartera de servicios y los planes autonómico e insular.
- b) Estudiar y detectar las necesidades dentro de su ámbito territorial.
- c) Establecer centros y servicios que constituyan el ámbito propio de los servicios sociales comunitarios.
- d) Colaborar con la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma y el Cabildo Insular correspondiente en la elaboración de estadísticas y mapas de servicios sociales en su ámbito territorial.
- e) Concertar, en su ámbito territorial, la gestión de servicios con entidades públicas o privadas de acuerdo con la normativa vigente y las disposiciones que la desarrollen.
- f) Ejercer las funciones que le delegue la Administración de la Comunidad Autónoma o el Cabildo Insular correspondiente con las condiciones que se acuerden en un convenio con esta finalidad.



- g) Mantener actualizado el sistema de información de las personas usuarias de servicios sociales comunitarios.
- h) Aplicar los protocolos de actuación que resulten de los planes sectoriales.
- i) Promover la creación de centros y servicios de carácter especializado en coordinación con el Cabildo Insular correspondiente, de acuerdo con la Cartera de servicios sociales y el Plan Estratégico.
- j) Participar en la elaboración de los planes y programas del Cabildo Insular correspondiente.
- k) Organizar la formación en el ámbito de los servicios sociales.

## **CAPÍTULO II ORGANIZACIÓN TERRITORIAL**

### **Artículo 35. Principios de la organización territorial.**

Los servicios sociales se organizan territorialmente de acuerdo con los principios siguientes:

- a) Descentralización.
- b) Desconcentración.
- c) Proximidad a los ciudadanos.
- d) Eficacia en el cumplimiento y satisfacción de las necesidades sociales.
- e) Eficiencia en los 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.

### **Artículo 36. Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

1. El Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias, integrado en el Plan Estratégico de Servicios Sociales, establecerá el despliegue del Sistema Público de Servicios Sociales, definiendo, al efecto, los criterios poblacionales más idóneos para la implantación de los diferentes servicios incluidos en la Cartera de servicios sociales, atendiendo a la naturaleza de los mismos, al número de personas potencialmente demandantes y a la necesidad de garantizar, en todo lo posible, su mayor proximidad con vistas a facilitar la integración de las personas usuarias en el entorno social habitual.



2. El Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias ajustará, en lo posible, las divisiones geográficas aplicadas en la planificación y en la actuación administrativa de los diferentes ámbitos de atención, a los efectos, de favorecer, en particular, la concordancia de zonificación entre los servicios sociales y los servicios de salud, dada la especial y creciente imbricación existente entre ambos sistemas.

### **CAPÍTULO III COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Artículo 37. Disposición general.**

1. El Gobierno de Canarias y la Consejería competente en materia de servicios sociales deben velar por garantizar la coordinación y la integración adecuadas del Sistema de Servicios Sociales con los demás sistemas que contribuyen al bienestar de las personas.

2. Las medidas de coordinación deben dirigirse especialmente a los ámbitos de salud, educación, empleo, justicia, vivienda y cultura y deben garantizar el intercambio de la información necesaria para detectar situaciones de alto riesgo social e intervenir en las mismas.

#### **Artículo 38. Órganos de coordinación.**

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 de educación, salud, cultura, empleo, vivienda y justicia. El Consejo tiene una composición mixta y estará integrado por representantes del Gobierno de Canarias, de los Cabildos Insulares y de los Municipios. Reglamentariamente se regulará la composición, el funcionamiento y las atribuciones del Consejo.

2. 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. Lo compondrán expertos designados por el Gobierno de Canarias y por las demás Administraciones competentes en materia de servicios sociales. Reglamentariamente se regulará la composición, el funcionamiento y las atribuciones del Comité. El Comité tiene carácter consultivo.

#### **Artículo 39. Colaboración entre las Administraciones públicas.**

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, los Cabildos Insulares y los Municipios colaborarán en la aplicación de las políticas de servicios sociales, de acuerdo con las competencias respectivas, mediante los instrumentos establecidos por la legislación general de régimen jurídico y procedimiento administrativo, la legislación de régimen jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias y 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 por medio de un consorcio o de otras modalidades legalmente establecidas.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias debe impulsar la creación de órganos de colaboración interadministrativa para garantizar que las actuaciones públicas en



materia de servicios sociales se produzcan a partir de la información recíproca, la consulta y la coordinación entre la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, los Cabildos insulares y los Municipios. Estos órganos deben estar integrados por representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, los Cabildos Insulares y los Municipios.

4. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y los Cabildos Insulares deben fomentar 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 Cabildos Insulares deben promover la delegación u otras fórmulas de gestión con los Municipios o mancomunidades, en el ámbito de la demarcación territorial respectiva, de las funciones de los servicios en materia de servicios sociales que satisfagan preferentemente un interés local y la gestión de los que puedan ser asumidos por éstos.

#### **Artículo 40. Sistema de Información Social.**

1. El Sistema de Información Social garantiza la disponibilidad de la información relativa a las prestaciones y a la Cartera de servicios sociales.

2. El Sistema de Información Social integra los datos relativos a la atención social del sector público y del sector privado, con los objetivos de evitar duplicidades y mejorar la atención a los destinatarios de los servicios sociales.

3. Los agentes que intervienen en la prestación de servicios sociales y los ciudadanos tienen derecho a acceder al Sistema de Información Social y a utilizarlo, de acuerdo con la normativa aplicable.

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

5. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias debe garantizar la existencia de un sistema de información social común, compartido y compatible, así como su coordinación, estableciendo los criterios comunes a los que deben ajustarse el contenido y las condiciones de acceso.

6. El Sistema de Información Social se fundamenta en los principios de descentralización, interoperatividad y fiabilidad. En el acceso y utilización del Sistema debe garantizarse la privacidad de los datos personales constitucional y legalmente protegidos, así como la seguridad de las comunicaciones en el intercambio de información entre los agentes del Sistema sobre datos de carácter personal necesarios para el acceso a las prestaciones.

7. Los datos del Sistema de Información Social se deben recoger, compilar, analizar y presentar desagregados por sexos y deben ser útiles, válidos, fiables, comprobables, comparables y actualizados para que puedan aprovecharse para investigaciones académicas, estudios y análisis estadístico y para la planificación de políticas públicas.

8. La creación y el funcionamiento del Sistema de Información Social debe regularse por reglamento, de acuerdo con los principios establecidos por el presente artículo.



## **TÍTULO V**

### **PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES Y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN**

#### **Artículo 41. Finalidad y objetivos.**

1. La finalidad de la participación en los servicios sociales es integrar la deliberación entre las Administraciones y los diversos actores de la sociedad civil en los procesos de toma de decisiones para adecuar el Sistema de Servicios Sociales a las necesidades de las personas y a su diversidad.

2. 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 acciones sociales de apoyo

#### **Artículo 42. Garantía de la participación.**

1. El Gobierno de Canarias asegurará la participación ciudadana en la definición de la política en materia de servicios sociales de la Comunidad Autónoma, así como en la planificación, el seguimiento de la gestión y la evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. La participación ciudadana en el Sistema Público de Servicios Sociales se articulará mediante los órganos de participación establecidos en la presente ley, sin perjuicio de los demás mecanismos de participación legalmente establecidos.

3. La forma de participación ciudadana en los órganos de participación será mediante entidades asociativas.

4. La composición de dichos órganos de participación se establecerá reglamentariamente, asegurando la presencia en los mismos de las administraciones competentes en el territorio, las organizaciones sindicales y empresariales, los colegios profesionales, las personas usuarias de los servicios sociales y las entidades de iniciativa social.

#### **Artículo 43. Órganos de participación.**

Se establecen los siguientes órganos de participación:

- a) El Consejo General de Servicios Sociales.
- b) Los Consejos de servicios sociales insulares.
- c) Los Consejos de servicios sociales municipales o de mancomunidades.

#### **Artículo 44. Naturaleza del Consejo General de Servicios Sociales.**

1. El Consejo General de Servicios Sociales es el órgano consultivo y de participación en materia de servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se adscribirá a la Consejería competente en materia de servicios sociales.



2. Su composición, organización y régimen de funcionamiento se establecerá reglamentariamente, debiendo formar parte del mismo, sobre la base de los principios de representación y no exclusión, representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, de los Cabildos Insulares, de los municipios, así como de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, los colegios profesionales y las entidades más representativas de los sectores y colectivos ciudadanos comprendidos en el ámbito de los servicios sociales.

3. El Consejo General de Servicios Sociales podrá actuar en Pleno y/o a través de las comisiones u órganos especializados que se puedan crear para el asesoramiento y estudio en relación con las políticas sectoriales de servicios sociales.

Sus funciones, composición y régimen de funcionamiento se establecerán en sus disposiciones de creación.

#### **Artículo 45. Funciones del Consejo General de Servicios Sociales.**

Corresponde al Consejo General de Servicios Sociales las funciones siguientes:

- a) Informar sobre las disposiciones de carácter general en materia de servicios sociales, así como sobre los instrumentos de planificación estratégica, sectorial y Cartera de servicios sociales.
- b) Conocer el proyecto de Presupuestos de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales.
- c) Emitir informes que le sean solicitados por la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- d) Realizar un seguimiento de la ejecución de los planes y programas y de la ejecución de los presupuestos.
- e) Elaborar un informe anual sobre el estado de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- f) Formular propuestas y recomendaciones a la Administración de la Comunidad Autónoma para la mejora del Sistema Público de Servicios Sociales o de la regulación sectorial vigente.
- g) Deliberar sobre las cuestiones que la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales someta a su consideración.
- h) Aquellas otras funciones que le sean atribuidas por disposiciones de rango legal o reglamentario.

#### **Artículo 46. Los Consejos de Servicios Sociales Insulares.**

1. En el ámbito territorial de cada Cabildo Insular se creará un Consejo de Servicios Sociales como órgano consultivo y de participación.



Como mínimo estarán representados en el Consejo insular correspondiente, los municipios, la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma, las entidades, asociaciones y colegios profesionales que trabajen en el ámbito de los servicios sociales, las asociaciones de personas usuarias de su ámbito territorial, así como las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.

2. Cada Cabildo Insular establecerá reglamentariamente la composición, organización y funcionamiento de los Consejos de servicios sociales insulares.

#### **Artículo 47. 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 municipios y las mancomunidades de municipios también podrán constituirlo opcionalmente.

2. Los Consejos de Servicios Sociales Municipales son órganos consultivos y de participación comunitaria para el asesoramiento y la consulta en materia de servicios sociales en los municipios.

3. Es competencia del municipio o de la mancomunidad determinar la composición y el régimen de funcionamiento de los Consejos de Servicios Sociales Municipales o de Mancomunidades.

4. En los Consejos de Servicios Sociales Municipales o de Mancomunidades estarán representadas los entes locales, las asociaciones representativas de las personas usuarias de servicios sociales, las entidades representativas de intereses empresariales, sindicales y profesionales y las entidades de iniciativa social de su ámbito territorial.

#### **Artículo 48. Procedimientos de participación de las personas usuarias.**

En todos los centros públicos en los que se presten servicios sociales o se realicen actividades sociales y en los privados que reciban financiación pública se establecerán procedimientos de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales en el funcionamiento del centro o servicio, de acuerdo con lo que se determine reglamentariamente.

#### **Artículo 49.- 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 implicará en ningún caso relación laboral o mercantil o contraprestación económica y tendrá siempre un carácter complementario de la atención profesional, no pudiendo, en consecuencia, sustituir la labor que corresponda a un desempeño profesional conforme al ordenamiento jurídico, a cuyo efecto las Administraciones establecerán los mecanismos de control adecuados.



3. El régimen jurídico de actuación del voluntariado en áreas de interés social se ajustará a la Ley 4/1998, de 15 de mayo, de Voluntariado de Canarias, así como a las normas que la sustituyan, modifiquen o desarrollen.

## **TÍTULO VI DE LA FINANCIACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES**

### **Artículo 50. Fuentes de financiación.**

El Sistema Público de Servicios Sociales se financiará con las aportaciones de los Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Canarias, las aportaciones finalistas en servicios sociales de los Presupuestos del Estado, las aportaciones de los Presupuestos de los Cabildos Insulares, las aportaciones de los Presupuestos de los Ayuntamientos y otros entes locales, las herencias intestadas si corresponde heredar a las Administraciones Públicas de Canarias, las aportaciones de las obras sociales de las cajas de ahorro, las aportaciones de otras entidades privadas y de las personas usuarias, en los términos que establece la presente Ley.

### **Artículo 51. Principios de la financiación.**

1. Las Administraciones Públicas de Canarias garantizarán los recursos necesarios para asegurar el derecho de la ciudadanía a recibir las prestaciones que se le reconozcan en la Cartera de servicios sociales, así como para el funcionamiento de los servicios de su competencia, y consignar en los Presupuestos las cantidades necesarias para ello.
2. Las Administraciones Públicas de Canarias han de consignar en sus Presupuestos los créditos necesarios para financiar los servicios sociales comunitarios y los especializados, las prestaciones garantizadas, las prestaciones sujetas a limitación presupuestaria y los demás programas, proyectos y prestaciones de servicios sociales, de acuerdo con las competencias que le atribuyen las leyes.
3. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales deben tener en cuenta el principio de prioridad presupuestaria que, para la infancia, establece el artículo 4 de la Convención internacional de los derechos de los niños.
4. Los créditos que las Administraciones Públicas de Canarias consignen en sus Presupuestos para financiar las prestaciones garantizadas son ampliables, de acuerdo con lo que establezca la Ley de Presupuestos correspondientes o la norma reguladora.
5. La prestación de los servicios sociales de responsabilidad pública debe asegurarse mediante cualquier modalidad que garantice a la persona el acceso al servicio, dando preferencia a la dotación de servicios que se precisen en todo el territorio.

### **Artículo 52. Financiación de las prestaciones.**

Los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias, los Presupuestos de los Cabildos Insulares y los Presupuestos de las entidades establecerán anualmente los créditos necesarios para financiar las prestaciones garantizadas incluidas en la Cartera de servicios sociales, con el fin de asegurar el derecho subjetivo de la ciudadanía. En el caso



de que los mencionados créditos resultaran insuficientes para la financiación de dichas prestaciones garantizadas, deberá procederse a su ampliación.

#### **Artículo 53.- Financiación de equipamientos públicos de servicios sociales.**

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias debe promover y, en su caso, participar en la financiación de las infraestructuras y equipamientos públicos necesarios para la prestación de los servicios sociales, de acuerdo con el Plan Estratégico aprobado.

2. Los Cabildos Insulares, los municipios y demás entes locales, las obras sociales de las cajas de ahorros, así como las entidades de iniciativa social y mercantil, especialmente las acreditadas, podrán colaborar en la financiación de los equipamientos e instalaciones a que se refiere el apartado anterior.

3. Los Cabildos Insulares y los municipios deben facilitar el suelo con las infraestructuras de urbanización necesarias para los nuevos equipamientos e instalaciones de servicios sociales de carácter público.

#### **Artículo 54. Financiación de los servicios sociales comunitarios.**

1. La financiación de los servicios sociales comunitarios y de los programas que presten será compartida entre la Comunidad Autónoma de Canarias y los municipios, en los términos que establezcan los correspondientes convenios de colaboración plurianuales, con sujeción a lo dispuesto en el Plan Estratégico de servicios sociales y la Cartera de servicios sociales.

2. Cada municipio se responsabilizará de los gastos derivados de la ejecución de las funciones y servicios en materia de servicios sociales que le correspondan, debiendo incluir en sus presupuestos los créditos necesarios para el cumplimiento de sus compromisos en la materia con la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### **Artículo 55. Financiación de los servicios sociales especializados.**

1. La financiación de los servicios sociales especializados corresponde a la Administración que, en cada caso, sea titular de los mismos.

2. Cada Administración pública titular de servicios sociales especializados decidirá el sistema de provisión de los servicios de acuerdo con criterios de efectividad, calidad y eficiencia.

#### **Artículo 56. Participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales.**

1. La Cartera de servicios sociales determinará en qué tipo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán que participar las personas usuarias.

2. Reglamentariamente se establecerán los criterios para determinar la cuantía de la participación por parte de las personas usuarias, que deberán respetar en todo caso el criterio de la capacidad económica de la persona usuaria y el de universalidad, de forma que ninguna persona pueda quedar sin atención por falta de medios económicos, y que



deberán tener en cuenta la naturaleza del servicio, su coste y el sector de población a quien se dirija.

3. La Administración podrá establecer deducciones o bonificaciones en dicha participación, con el fin de atender situaciones de insuficiencia de recursos de las personas usuarias.

4. No cabrá excluir a nadie de las prestaciones garantizadas por falta de recursos económicos ni cabrá condicionar la calidad del servicio o la prioridad o urgencia de la atención a la participación económica.

## **TITULO VII DE LA INICIATIVA PRIVADA EN LOS SERVICIOS SOCIALES**

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 57.- Principios generales.**

Las personas físicas y jurídicas de naturaleza privada podrán crear centros y establecimientos de servicios sociales, así como gestionar servicios y prestaciones de esta naturaleza, con sujeción al régimen de autorización establecido en la presente Ley y cumplimiento de las condiciones fijadas por la normativa reguladora de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### **Artículo 58.- Modalidades de iniciativa privada.**

1. La iniciativa privada en materia de servicios sociales podrá ser de carácter social o mercantil.

2. Son entidades de iniciativa social las fundaciones, asociaciones, organizaciones de voluntariado y otras entidades sin ánimo de lucro que realicen actividades de servicios sociales.

3. Son entidades de iniciativa mercantil las personas y entidades privadas con ánimo de lucro que realicen actividades de servicios sociales.

#### **Artículo 59. Derechos y deberes de la iniciativa privada.**

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

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

3. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales estarán obligadas a someterse a las actuaciones de comprobación y evaluación que realice la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias con respecto al cumplimiento de los requisitos de



autorización y acreditación, y el derecho a que dichas actuaciones se realicen con arreglo a un procedimiento con todas las garantías.

## **CAPITULO II AUTORIZACIÓN Y REGISTRO**

### **Artículo 60. Régimen de la autorización administrativa.**

Para poder prestar servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Canarias que formen parte del sistema de servicios sociales, será necesario, además de que éstos servicios estén inscritos en el registro previsto en el artículo 65, obtener y mantener las autorizaciones administrativas previstas en el artículo siguiente de esta Ley, que tendrán como finalidad garantizar el cumplimiento de unos requisitos y de unos estándares mínimos de calidad.

### **Artículo 61. Clases de autorizaciones administrativas.**

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

- a) Autorización para la creación, construcción y modificación sustancial de los centros donde vayan a prestarse servicios sociales.
- b) Autorización para el funcionamiento de los servicios sociales, así como para los cambios de titularidad o modificación de las funciones y objetivos.
- c) Autorizaciones provisionales para supuestos excepcionales, cuando se prevean ubicaciones temporales.
- d) Autorización para el cese de actividad de los servicios.
- e) Cualquier otra que se determine reglamentariamente según el tipo de actividad, centro o servicio social.

### **Artículo 62. Requisitos mínimos para obtener las autorizaciones administrativas.**

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

- a) Las condiciones de edificación, emplazamiento y acondicionamiento exigibles a las infraestructuras donde vayan a prestarse los servicios.
- b) Las condiciones materiales, de seguridad y de equipamiento exigibles a los servicios en función de su naturaleza.
- c) Los requisitos de titulación del personal, así como su número mínimo, en función del número de personas que deban ser atendidas y del grado de ocupación.



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

#### **Artículo 63. Procedimiento de concesión de las autorizaciones.**

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

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

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

#### **Artículo 64. Mantenimiento de las autorizaciones.**

1. Para mantener las autorizaciones otorgadas será requisito necesario cumplir en todo momento con los requisitos que dieron lugar a su otorgamiento y, asimismo, mantener unos estándares mínimos de calidad de los servicios que se presten.

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

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

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

#### **Artículo 65. Registro de Servicios Sociales.**

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

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



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

### **CAPITULO III ACREDITACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Artículo 66. Régimen de la acreditación administrativa.**

1. Las entidades de iniciativa privada que deseen participar en la provisión de prestaciones sociales públicas deberán contar con la previa acreditación por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. La previa acreditación constituirá un requisito preceptivo para que una entidad de iniciativa privada pueda concertar o contratar, o, en su caso, convenir la provisión de servicios sociales con una Administración Pública. En todo caso, la obtención de la acreditación no otorga el derecho a exigir ni la concertación, ni la contratación, ni, en su caso, el convenio de colaboración.

#### **Artículo 67. Requisitos mínimos para la acreditación.**

1. Las condiciones exigibles para contar con acreditación administrativa se establecerán reglamentariamente, teniendo en cuenta las especiales características que puedan tener los servicios prestados por las entidades de iniciativa social.

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

#### **Artículo 68. Procedimiento de concesión de la acreditación administrativa.**

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

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

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



#### **Artículo 69. Mantenimiento de la acreditación administrativa.**

1. Para que las entidades de iniciativa privada de servicios sociales puedan mantener la acreditación administrativa será necesario que el servicio cumpla los estándares de calidad que se establezcan reglamentariamente en cada momento y que se someta a evaluaciones periódicas de su nivel de calidad. El procedimiento de evaluación se establecerá reglamentariamente.
2. El incumplimiento de los estándares de calidad podrá dar lugar a la revocación o suspensión de la acreditación concedida, previa incoación del oportuno procedimiento, que será establecido reglamentariamente y en el que se garantizará en todo caso la audiencia del interesado.
3. El cese de la actividad del servicio supondrá, asimismo, la revocación de la acreditación administrativa.

### **TÍTULO VIII CALIDAD, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

#### **CAPÍTULO I CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

#### **Artículo 70. Disposiciones generales.**

1. Las Administraciones Públicas de Canarias impulsarán la implantación 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. Deberá basarse en las nuevas modalidades y técnicas prestacionales disponibles para permitir que los servicios sociales mejoren y se adapten de forma continuada.
3. La calidad de las condiciones laborales y sociales de los trabajadores de los servicios sociales contribuye a definir la calidad.

#### **Artículo 71. 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 los profesionales y proveedores de servicios sociales.

#### **Artículo 72. Establecimiento de los criterios de calidad.**

1. Corresponde al Gobierno de Canarias, con la participación de los Cabildos Insulares, establecer los criterios y los estándares mínimos y óptimos de calidad de las actividades y prestaciones de servicios sociales.
2. Asimismo, corresponde al Gobierno de Canarias establecer los mecanismos de evaluación y garantía del cumplimiento de los criterios de calidad.



### **Artículo 73. Plan de calidad.**

1. El Plan de calidad es el instrumento básico para asegurar el desarrollo y aplicación de los criterios de calidad, y forma parte del Plan Estratégico de servicios sociales.
2. El Plan de calidad debe fomentar la formación continuada, la innovación y la mejora continuada de las actividades y prestaciones sociales, y la estabilidad laboral de los profesionales, y debe promover 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 lo que se establezca reglamentariamente, debe incluir, al menos, los siguientes contenidos:
  - a) La definición de los objetivos de calidad.
  - b) Los instrumentos y sistemas de mejora globales o sectoriales.
  - c) Los estudios de opinión y los resultados de los procedimientos de participación de las personas usuarias y de 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 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 que se refiere el artículo 72.

### **Artículo 74. Deontología profesional.**

1. La calidad de los servicios sociales incorporará, además de las condiciones materiales, laborales y técnicas de la prestación de los diferentes servicios, la exigencia del cumplimiento por parte de los profesionales del conjunto de obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.
2. Los deberes relativos a la deontología profesional deben incluirse en los criterios de calidad a que se refiere el artículo 72, teniendo en cuenta, si procede, las normas sobre deontología elaboradas por los colegios profesionales correspondientes.
3. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales promover los valores y las buenas prácticas relativas a la ética en el ámbito de los servicios sociales.

### **Artículo 75. Profesionalidad e interdisciplinariedad.**

1. El Sistema Público de Servicios Sociales ha de contar con personal suficiente que disponga de la formación, titulación, estabilidad laboral, capacidad y aptitudes necesarias para garantizar la eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios sociales.



2. La organización e intervención del personal profesional de servicios sociales se adecuará a un criterio interdisciplinar con objeto de ofrecer una atención integral.

3. Reglamentariamente se determinarán los indicadores cuantitativos, cualitativos y de equilibrio territorial aplicables para asegurar la adecuada cobertura de cada servicio.

#### **Artículo 76. Derechos y deberes de los profesionales.**

Los profesionales de los servicios sociales, además de los que en cada caso establezcan para ellos las normas que les resulten de aplicación, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión y aplicar dicha formación a la mejor atención de las personas destinatarias de los servicios sociales.
- b) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte de las personas responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales. Este derecho, así como el deber recíproco de respeto que implica, se contemplará en el procedimiento sancionador regulado y su incumplimiento dará lugar a los expedientes sancionadores o disciplinarios que proceda.
- c) Integrarse en equipos técnicos, básicos o especializados, que cuenten con el apoyo técnico y administrativo suficiente para desempeñar su función de forma eficaz y eficiente.

## **CAPÍTULO II FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

#### **Artículo 77. Formación.**

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, en colaboración con otras Administraciones Públicas y con entidades públicas y privadas, profesionales o científicas, promoverá la realización de las actividades y programas encaminados a la formación permanente y la mejora continua de los conocimientos y de las capacidades y habilidades del personal profesional del Sistema Público de Servicios Sociales, así como para la mejora de la capacidad y cualificación del personal profesional de los servicios sociales y demás personas que intervienen en dicho ámbito, incluidas las personas voluntarias.

2. La acción formativa irá destinada tanto al personal de los servicios sociales de titularidad pública como al que ejerce su actividad en centros privados acreditados. Para la formación dirigida al personal de entidades privadas cabrá suscribir convenios de colaboración entre ellas y la Administración para determinar las condiciones de acceso de dicho personal a las actividades de formación programadas.

3. Se promoverán actividades específicas diseñadas para la formación teórica y práctica de las personas cuidadoras no profesionales, que deban prestar cuidados y atención a personas.



### **Artículo 78. Investigación e innovación tecnológica.**

1. Las Administraciones Públicas de Canarias impulsarán la investigación científica y la innovación tecnológica en el ámbito de los servicios sociales, que tendrán como finalidad esencial la realización de estudios sobre las necesidades actuales y futuras de atención social de la ciudadanía, sobre las causas y los factores que inciden en la demanda de servicios y sobre la evaluación de los sistemas organizativos, de gestión y económicos del funcionamiento de los servicios sociales existentes y de los que pueden implantarse en el futuro.

2. Las actuaciones en materia de investigación e innovación tecnológica deben llevarse a cabo siguiendo los criterios establecidos por el Comité de Evaluación de Necesidades de Servicios Sociales, y en colaboración con los centros públicos y privados, las universalidades, las obras sociales de las Cajas de Ahorros y los centros superiores o institutos especializados en la investigación e innovación aplicadas a los servicios sociales.

## **TÍTULO IX INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR**

### **CAPÍTULO I INSPECCIÓN**

#### **Artículo 79. Competencia.**

1. La función de inspección y control sobre los servicios sociales corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

2. Los Cabildos Insulares y los municipios deben colaborar y prestar apoyo a los servicios de inspección de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### **Artículo 80. Actuaciones sometidas a inspección.**

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

#### **Artículo 81.- Funciones de la inspección.**

Las funciones básicas de la inspección de servicios sociales, sin perjuicio de las que pudieran corresponder a otros organismos, son las siguientes:

- a) Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b) Controlar el cumplimiento de la normativa vigente y el nivel de calidad exigible de los servicios sociales que se presten en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- c) Supervisar el destino y la adecuada utilización de los fondos públicos concedidos a personas físicas o jurídicas públicas y privadas por medio de subvenciones, contratos, convenios o cualquier otra figura similar contemplada en la normativa vigente.



- d) Asesorar e informar a las entidades y las personas usuarias, así como a las unidades administrativas encargadas de la planificación y programación de servicios sociales.
- e) Verificar que los servicios y establecimientos tengan la autorización y trámites correspondientes para realizar sus actividades, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley.
- f) Formular propuestas de mejora en la calidad de los servicios sociales.
- g) Cumplir las demás funciones que se le encomienden reglamentariamente.

### **Artículo 82. Desarrollo de la labor inspectora.**

1. El personal que realice las labores de inspección tiene, en el ejercicio de sus funciones, la condición de agente de la autoridad, para lo cual deberá acreditarse como tal, pudiendo recabar, si lo estima oportuno para el cumplimiento de sus atribuciones, el auxilio de otras instituciones públicas.

2. En el ejercicio de sus funciones, las personas que realicen la función inspectora de servicios sociales estarán autorizados a:

- a) Entrar libremente en cualquier momento y sin previa notificación en todo centro, establecimiento o servicio sujeto a esta Ley, respetando la intimidad de las personas y previa presentación a la dirección del centro o servicio a inspeccionar.
- b) Efectuar las pruebas, tomas de muestras, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley y sus normas de desarrollo.
- c) Realizar cuantas actuaciones sean precisas para el cumplimiento de sus funciones.

3. La Consejería competente en materia de servicios sociales elaborará anualmente un plan de inspección de los centros y entidades de servicios sociales, sin perjuicio de poder actuar en cualquier momento por propia iniciativa o por denuncia, orden superior o petición razonada de otros órganos administrativos o a instancia de la entidad, centro o servicio.

## **CAPÍTULO II INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **Artículo 83. Infracciones.**

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones de los diferentes sujetos responsables, contrarias a la normativa legal o reglamentaria, tipificadas y sancionadas en esta Ley, sin perjuicio de las contempladas en el resto del ordenamiento jurídico.

2. Las infracciones pueden ser leves, graves o muy graves, de acuerdo con la naturaleza de la obligación infringida y la entidad del derecho afectado, de acuerdo con lo establecido por la presente ley.



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 establecido en la citada Ley. En todo lo no regulado por la normativa específica de dependencia, se aplicará lo dispuesto en este Capítulo.

#### **Artículo 84. Sujetos responsables de la infracción.**

1. Son sujetos responsables de las infracciones que tipifica la presente ley las personas físicas o jurídicas titulares de los servicios o establecimientos sociales y los gestores y directivos de los mismos. También pueden ser responsables las personas que asuman las funciones de administración, gerencia, dirección o responsabilidad en algún ámbito concreto del servicio.
2. Son responsables de las infracciones que tipifican los artículos 98, 99 y 100 las personas usuarios de servicios públicos o beneficiarias de prestaciones públicas.

#### **Artículo 85. Obligaciones de las entidades.**

1. Las entidades titulares o gestoras de servicios y establecimientos sociales y sus responsables deben prestar los servicios de acuerdo con los requerimientos exigidos y deben velar por que, en la prestación del servicio, se respeten los derechos de los usuarios y se aplique la normativa, con la diligencia que exige la naturaleza de la actividad que se realiza, entendiendo 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 deben comparecer, mediante sus representantes o mediante los responsables de la prestación del servicio, en las oficinas de la Consejería competente en materia de servicios sociales a requerimiento de la Inspección, deben facilitar el ejercicio de la inspección y deben cumplir los requerimientos de la citada Consejería con relación al cumplimiento de la normativa y, en su caso, en los términos convenidos.

#### **Artículo 86. Concurrencia con el orden jurisdiccional penal.**

1. Si las infracciones pueden ser constitutivas de delito o falta, el órgano competente debe comunicarlo al Ministerio Fiscal o al órgano judicial que corresponda. En este caso, debe suspenderse el procedimiento si existe identidad de sujeto, hechos y fundamento, una vez 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 estos inicien las actuaciones no afecta al cumplimiento inmediato de las medidas cautelares adoptadas en los casos de riesgo grave para la seguridad o la salud de las personas usuarias. Las medidas cautelares adoptadas deben ser ratificadas o revocadas por el órgano judicial competente tan pronto como se inicien las actuaciones correspondientes, una vez oído el Ministerio Fiscal.



### **Artículo 87. Prescripción de las infracciones y sanciones.**

1. Las infracciones leves que tipifica la presente ley prescriben al cabo de un año; las graves, al cabo de tres años, y las muy graves, al cabo de cuatro años.
2. Las sanciones leves impuestas de acuerdo con lo establecido por la presente ley prescriben al cabo de un año; las graves, al cabo de tres años, y las muy graves, al cabo de cuatro años.
3. El comienzo y la interrupción de los plazos de prescripción de las infracciones y de las sanciones se regirán por las normas del procedimiento administrativo común.

### **Artículo 88. Procedimiento aplicable.**

1. El procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora prevista en esta Ley se establecerá reglamentariamente dentro del marco de los principios contenidos en la legislación del procedimiento administrativo común.
2. Los procedimientos para el ejercicio de la potestad sancionadora prevista en esta Ley se iniciarán de oficio por el órgano competente, por propia iniciativa, en virtud de orden superior a petición razonada de otro órgano, o por denuncia.
3. Serán órganos competentes para la iniciación, instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores los que se determinen reglamentariamente.

## **CAPÍTULO III INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS ENTIDADES**

### **Artículo 89. Infracciones leves.**

Son infracciones leves de las entidades las siguientes:

- a) No llevar el 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 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 deben cumplir los servicios y establecimientos, si el incumplimiento no pone en peligro la salud o seguridad de los usuarios y si la presente ley no tipifica expresamente estas infracciones como graves o muy graves.



- e) Que el programa individualizado de atención y actividades, los protocolos de actuación y los registros preceptivos incumplan la normativa, siempre que no constituya infracción grave o muy grave.
- f) No tener adaptados a la normativa vigente el reglamento de régimen interior o el documento de contrato asistencial con la persona usuaria, si no se vulneran los derechos de las personas usuarias.
- g) No ajustar la información publicada en el tablón de anuncios no se ajuste a la realidad del funcionamiento del servicio o establecimiento, si no se causa un perjuicio grave a los usuarios.
- h) No tener actualizado o con el contenido requerido el expediente asistencial.
- i) No proceder a la implantación o correcta ejecución de cualesquiera de los programas de los servicios sociales establecidos en esta Ley, en las normas reguladoras de los requisitos de los centros y servicios sociales y en la Cartera de servicios sociales del Sistema Público de Servicios Sociales siempre que no constituya infracción grave o muy grave.
- j) Prestar una asistencia inadecuada a las personas usuarias, siempre que no se les causen perjuicios de carácter grave o muy grave.
- k) Obstruir la labor inspectora de modo que se retrase el cumplimiento de las obligaciones de información, comunicación o comparecencia, salvo que la infracción sea calificada como grave o muy grave.
- l) 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 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.
- m) Actuar en el ámbito de los servicios sociales sin disponer de autorización administrativa específica.
- n) Cambiar la titularidad de los servicios sin autorización administrativa previa.

#### **Artículo 90. Infracciones graves.**

Son infracciones graves de las entidades las siguientes:

- a) No tener el programa individualizado de atención y actividades, los protocolos de actuación y los registros preceptivos, incumplir el contenido o que estos no se ajusten a la normativa vigente y ello comporte la vulneración de los derechos de los usuarios.
- b) N No tener o no aplicar el reglamento de régimen interior, no tener suscrito el contrato asistencial con el usuario o usuaria o incumplir sus pactos, o que este no se ajuste a la normativa y ello comporte la vulneración de los derechos de los usuarios.



- 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 responsable higiénico-sanitario o la responsable higiénico-sanitaria o que estas no se ajusten a la programación establecida.
- e) Incumplir o modificar el régimen de precios.
- f) No tener tablón de anuncios o publicar en el mismo información que no se ajuste a lo establecido por la normativa o que no se ajuste a la realidad del funcionamiento del servicio o establecimiento y pueda causar perjuicios graves a los usuarios.
- g) No tener el expediente asistencial de cada persona usuaria con el contenido requerido.
- h) Incumplir o modificar la normativa reguladora del 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 Consejería competente en materia de servicios sociales cuando se lo solicite la Inspección de Servicios Sociales con un requerimiento debidamente notificado o no aportar la documentación solicitada en el requerimiento.
- k) Vulnerar el derecho de la persona usuaria a ser informado de los aspectos asistenciales y de salud y a tomar parte en los órganos de participación democrática, si existen, o poner dificultades para el disfrute de los derechos reconocidos por la presente ley, si no son infracciones tipificadas como muy graves.
- l) Imponer dificultades injustificadas para el disfrute de los derechos reconocidos por la letra l) del artículo 7 y por las letras b), c), i), k), o), y q) del artículo 8 de la presente Ley.
- m) No cuidar la ropa y 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.
- ñ) Impedir el ejercicio de la libertad individual para el ingreso, permanencia y salida de un centro, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para las personas menores y las incapacitadas.
- o) No proporcionar a las personas usuarias de servicios residenciales una atención especializada e integral, de manera continuada y de acuerdo con sus necesidades específicas.
- p) Incumplir los derechos de las personas usuarias de los servicios residenciales relativos al respeto a la intimidad, el secreto de las comunicaciones, al ejercicio de la práctica religiosa, la consideración del centro como el domicilio y el mantenimiento de la relación con su entorno familiar y social.



- q) 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.
- r) Cesar en la prestación de un servicio social autorizado sin haber obtenido la autorización administrativa previa correspondiente.
- s) Actuar como servicio social del Sistema Público sin disponer de la acreditación necesaria.
- t) 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.
- u) No someterse a las actuaciones de comprobación y evaluación de las condiciones de concesión de las autorizaciones y de acreditación, impedir las u obstaculizarlas siempre que no comporte infracción muy grave.
- v) 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.
- x) Dejar los servicios o establecimiento sin el personal responsable que asegure que el servicio continúa prestándose correctamente.

#### **Artículo 91. 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 continúe prestándose correctamente, si ello comporta perjuicios graves o muy graves a los usuarios.
- b) Incumplir los requerimientos de la Administración para la aplicación de las medidas correctoras impuestas, si ello 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 ello comporta 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 el uso de dormitorio, o efectuar nuevos ingresos de personas residentes después de haber sido notificada una resolución administrativa de cierre.
- e) No tener el establecimiento adecuado al grado de dependencia de las personas usuarias u obstaculizar su 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 deben cumplir los servicios y establecimientos, si el incumplimiento pone en peligro la salud o seguridad de las personas usuarias.
- j) Tratar a las personas usuarias de forma 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 a 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) g), h), n), ñ) y p) del artículo 8 de la presente Ley.
- m) Incumplir las condiciones relativas a la higiene, la salud y las dietas de las personas usuarias, a la organización y la administración correctas de los medicamentos y al acceso a los recursos sanitarios necesarios.
- n) Actuar con falta de transparencia y claridad en la administración y custodia de los bienes de las personas usuarias, si, por razón de su situación física o psíquica, los directores, administradores o responsables actúan como guardadores de hecho.
- ñ) Servir alimentos en cantidad insuficiente, o que no cumplan las condiciones higiénicas, dietéticas, nutritivas y de valor calórico correctas, o sin tener un cuidado especial en las comidas trituradas.
- o) Obstaculizar la labor inspectora impidiendo el acceso al establecimiento, dependencias y los documentos o poniendo pegas, y obstaculizar la comunicación libre con las personas usuarias, trabajadoras o responsables.
- p) Falsear datos a la Inspección de Servicios Sociales.
- q) El incumplimiento de la normativa establecida para la atención básica sanitaria, farmacéutica y/o asistencial de las personas usuarias, así como la normativa relativa a la conservación en buenas condiciones higiénicas y de habitabilidad de los centros o establecimientos, cuando ello comportase riesgos o perjuicios que afecten a la integridad física o mental de los usuarios.



## **Artículo 92. Sanciones.**

1. Las infracciones leves, graves y muy graves de las entidades darán lugar a la imposición de las sanciones siguientes:

- a) Infracciones leves: multa de hasta 3.005,06 euros.
- b) Infracciones graves: multa de 3.005,07 euros a 30.050,60 euros.
- c) Infracciones muy graves: multa de 30.050,61 euros a 601.012,10 euros.

2. La comisión de infracciones graves y muy graves, además de las multas previstas en las letras b) y c) del apartado anterior, podrá dar lugar, cuando proceda, de acuerdo a la graduación establecida en el artículo siguiente, a la imposición de las siguientes sanciones accesorias:

- a) Cierre temporal, total o parcial del servicio, centro o establecimiento hasta un máximo de un año, para los supuestos de infracciones calificadas como graves.
- b) Cierre temporal, total o parcial del servicio, centro o establecimiento hasta un máximo de tres años, para los supuestos de infracciones calificadas como muy graves.
- c) Clausura total o parcial del servicio, centro o establecimiento como consecuencia, en cualquier caso, de la comisión de infracciones muy graves que hayan dado lugar a dos o más cierres temporales.
- d) Revocación del reconocimiento como entidad colaboradora de servicios sociales.

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

1. Para concretar las sanciones que sea procedente imponer y, si procede, para graduar la cuantía de las multas y la duración de las sanciones temporales, las autoridades competentes deben mantener la proporción adecuada entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción o sanciones aplicadas, considerando especialmente los siguientes criterios:

- a) El grado de culpabilidad y la intencionalidad del infractor o infractora.
- b) Los perjuicios físicos, morales y materiales causados a personas o bienes y la situación de riesgo creada o mantenida.
- c) La reincidencia o la reiteración.
- d) La trascendencia económica y social de la infracción.
- e) El incumplimiento reiterado de las advertencias o recomendaciones previas de la Inspección de Servicios Sociales.
- f) El carácter permanente o transitorio de la situación de riesgo creada por la infracción.



g) El cumplimiento por iniciativa propia de las normas infringidas, en cualquier momento del procedimiento administrativo sancionador, si aun no se ha dictado una resolución.

2. Si el beneficio económico que resulta de una infracción tipificada por la presente ley es superior a la sanción pecuniaria que le corresponde, esta puede incrementarse hasta la cuantía equivalente al 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 los usuarios 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 le imponga puede incrementarse un 10% por cada usuario o usuaria que haya ingresado en el mismo a partir del inicio del expediente.

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

#### **Artículo 94. Ejecución de las sanciones.**

1. Las resoluciones que imponen sanciones pueden contener un requerimiento para que se enmienden las infracciones correspondientes y establecer un plazo razonable para su cumplimiento. Si vence este plazo sin que se hayan enmendado las infracciones, con independencia de las actuaciones sancionadoras que el incumplimiento pueda comportar, la Administración puede imponer multas coercitivas reiteradas por unos lapsos que sean suficientes para que se cumpla lo ordenado, hasta una cuantía máxima total de 600 euros.

2. Si la infracción que es objeto de un expediente supone un riesgo grave para la seguridad o salud de la persona usuaria, el requerimiento a que se refiere el apartado 1 puede efectuarse en cualquier momento del procedimiento. Si se incumple, en el supuesto de que la enmienda pueda ser ejecutada por una persona diferente de la obligada, la Administración debe ejecutarla subsidiariamente a cargo de la persona obligada.

#### **Artículo 95. Medidas de protección provisional.**

1. En casos de urgencia extraordinaria motivada por el riesgo de afectación de la salud y seguridad de las personas usuarias de los servicios sociales, el órgano sancionador puede, de oficio o a instancia de parte, adoptar las medidas necesarias para que la situación de riesgo cese y, especialmente, acordar la suspensión de las actividades del servicio o establecimiento.

2. Las medidas de protección provisional deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por el correspondiente acuerdo de inicio del procedimiento sancionador, el cual debe producirse en el plazo de quince días a partir de la adopción de las medidas.



#### **Artículo 96. Medidas cautelares.**

1. El órgano competente para iniciar el expediente, en cualquier momento del procedimiento, puede adoptar, mediante un acuerdo motivado, las medidas cautelares necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final.
2. Las medidas cautelares deben ajustarse en intensidad y proporcionalidad a la naturaleza y gravedad de la presunta infracción.
3. Pueden adoptarse las siguientes medidas cautelares:
  - a) El cierre temporal total o parcial del establecimiento o la suspensión temporal total o parcial de la prestación de servicios o de la realización de actividades, incluyendo en esta última categoría la prohibición de aceptar nuevos usuarios.
  - b) Una prestación de fianza hasta una cuantía equivalente al importe mínimo de la multa que podría corresponder por la comisión de la presunta infracción.
4. Durante la tramitación del procedimiento deben levantarse las medidas cautelares si desaparecen las causas que motivaron su adopción. La resolución definitiva del expediente debe ratificar o dejar sin efecto la medida cautelar adoptada.

#### **Artículo 97. Destino 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, debe acreditar que ha enmendado todas las infracciones objeto de sanción antes de que se dicte la resolución sancionadora.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias destinará los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas por la presente ley a la mejora de la calidad y a la cobertura de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

### **CAPÍTULO IV INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS O BENEFICIARIAS DE PRESTACIONES SOCIALES**

#### **Artículo 98. 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 este se lo requiera.
- c) Mostrar falta de consideración y de respeto hacia el personal del centro, las demás personas usuarias o los visitantes.



d) Incumplir los preceptos del reglamento de régimen interior cuyo incumplimiento no esté tipificado como falta grave o muy grave.

#### **Artículo 99. 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 alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación.
- d) Producir daños en las instalaciones del centro.
- e) Alterar gravemente la convivencia en el centro.
- f) No observar los usuarios de los centros o servicios las normas señaladas en el correspondiente reglamento interno, cuando generen una alteración considerable en el funcionamiento y/o convivencia del servicio, centro o establecimiento.
- g) No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas e inferior a cinco días.
- h) Utilizar en las habitaciones aparatos y herramientas no autorizados, que puedan suponer riesgo para la integridad física o la seguridad de las personas.
- i) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro, del personal o de cualquier persona usuaria.

#### **Artículo 100. 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 forma continuada, que suponga un riesgo para los usuarios y para el personal del centro 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.



f) La falta injustificada de pago.

g) No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga una duración igual o superior a cinco días.

#### **Artículo 101. Sanciones.**

Las infracciones tipificadas en el presente Título cometidas por los usuarios serán sancionadas de la forma siguiente:

a) Infracciones leves: privación de los derechos de usuario en el centro, establecimiento o servicio donde se produzca la infracción, por un tiempo no superior a tres meses.

b) Infracciones graves: privación de los derechos de usuario en el centro, establecimiento o servicio donde se produzca la infracción, por un tiempo no inferior a tres meses y un día ni superior a un año.

c) Infracciones muy graves: privación de los derechos de usuario por tiempo superior a un año o con carácter definitivo en el centro, establecimiento o servicio donde se produzca la infracción.

#### **Artículo 102. Medidas cautelares.**

1. El órgano competente para iniciar el expediente, en cualquier momento del procedimiento, puede adoptar, mediante un acuerdo motivado, las medidas cautelares necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final.

2. Las medidas cautelares pueden consistir en la suspensión de la prestación o en el traslado temporal.

#### **Disposición adicional primera. Aplicación en materia de infancia y juventud.**

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

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

1. El Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia constituye un elemento fundamental del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias, si bien el régimen de las prestaciones del mismo que se establezca en la Cartera de servicios sociales habrá de ajustarse a lo establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y a la normativa de desarrollo que se apruebe, de conformidad con lo acordado por el Consejo Territorial del mismo.

2. El derecho a las prestaciones correspondientes al Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia deberá hacerse efectivo de conformidad con el calendario previsto por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, sin perjuicio de las adaptaciones que, en su



caso, pueda llevar a cabo la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con la normativa.

#### **Disposición adicional tercera. Centros y servicios de titularidad pública.**

Los centros y servicios de titularidad pública han de cumplir los requisitos establecidos de acuerdo con su tipología, han de estar inscritos en el Registro de Servicios Sociales, han de acreditarse y someterse a las actuaciones de inspección, tanto en el caso de gestión directa como indirecta.

#### **Disposición adicional cuarta. Actualización de las cuantías de las sanciones.**

La cuantía de las sanciones de naturaleza económica previstas en la presente Ley podrá actualizarse por el Gobierno de Canarias, a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

#### **Disposición transitoria primera. Normativa de aplicación transitoria.**

1. Mientras no se dicten los reglamentos de desarrollo de la presente Ley, en materia de centros y servicios seguirá siendo de aplicación el Decreto 63/1986 de 4 de abril por el que se constituye y regula el Registro Regional de Entidades Colaboradoras en la prestación de Servicios Sociales; el Decreto 113/1988, de 8 de julio, por el que se regulan los Centros Ocupacionales para Minusválidos; el Decreto 236/1998, de 18 de diciembre, por el que se regulan las condiciones de acceso y los criterios para el pago del servicio en centros de alojamiento y estancia para personas mayores, públicos y privados, con participación de la Comunidad Autónoma en su financiación; el Decreto 5/1999, de 21 de enero, por el que se regula la prestación del servicio de ayuda a domicilio; el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

2. También serán de aplicación otras disposiciones reglamentarias vigentes en materia de servicios sociales en todo lo que no contradigan lo establecido en la presente Ley, hasta que se aprueben los reglamentos de desarrollo necesarios.

#### **Disposición transitoria segunda. Expedientes sancionadores en trámite.**

A las infracciones cometidas antes de la entrada en vigor de la presente Ley les será de aplicación el derecho vigente en el momento de su comisión.

No obstante, una vez que la presente Ley entre en vigor se aplicarán sus disposiciones a las infracciones cometidas con anterioridad cuando resulten más favorables para el presunto infractor.

#### **Disposición transitoria tercera. Régimen transitorio en materia de acreditación de centros y servicios sociales.**

En tanto no se apruebe la normativa requerida para la aplicación del régimen de acreditación de centros y servicios sociales para la suscripción de conciertos, contratos o convenios y la prestación de servicios sociales con financiación pública, bastará para acceder a dicho nivel de colaboración con el Sistema Público de Servicios Sociales el



disponer de la oportuna autorización administrativa e inscripción en el registro administrativo y cumplir los requisitos que se establezcan en los respectivos pliegos de cláusulas administrativas o convenios.

**Disposición transitoria cuarta.- Consejo General de Servicios Sociales.**

El actual Consejo General de Servicios Sociales subsistirá y continuará ejerciendo las funciones que tenga normativamente atribuidas en tanto no se apruebe el reglamento que establezca la nueva composición, organización y régimen de funcionamiento.

**Disposición derogatoria única.- Derogación normativa.**

Queda derogada la Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales, y cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo previsto en esta Ley, sin perjuicio de lo señalado en las disposiciones transitorias.

**Disposición final primera. Aprobación de la Cartera de servicios sociales.**

En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, el Gobierno de Canarias, a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales, deberá proceder a la aprobación de la Cartera de servicios sociales.

**Disposición final segunda. Habilitación normativa.**

Se faculta al Gobierno de Canarias para dictar cuantas disposiciones reglamentarias sean necesarias para el adecuado desarrollo de la presente ley.

**Disposición final tercera. Entrada en vigor.**

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.