

ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA

INDICE

EXPOSICION DE MOTIVOS

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto de la ley.
2. Definiciones
3. Ámbito de aplicación.
4. Objetivos de las Políticas Sociales en Andalucía
5. Titulares del derecho a los servicios sociales
6. El Derecho Subjetivo a los Servicios Sociales

TITULO I. LA CIUDADANIA Y LOS SERVICIOS SOCIALES

Capítulo I. Derechos y Obligaciones

7. Derechos de la ciudadanía en relación con los Servicios Sociales
8. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales
9. Derechos de las personas residentes en centros de Servicios Sociales y usuarias de centros de día
10. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales
11. Carta de Derechos y Deberes

Capítulo II.- Participación Ciudadana

12. Promoción de la participación ciudadana.
13. Objetivos de la participación.
14. Órganos de participación ciudadana.
15. Consejo de Servicios Sociales de Andalucía
16. Consejos Sectoriales
17. Consejos Provinciales y Locales de Servicios Sociales
18. Participación en el ámbito de los centros.
19. Procesos de participación

- 20. Participación de la sociedad civil
- 21. Voluntariado social.

TITULO II. EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA

Capítulo I.- Naturaleza y principios rectores

- 22. Naturaleza del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- 23. Principios rectores

Capítulo II.- Estructura Funcional

- 24. Estructura básica del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- 25. Servicios Sociales Comunitarios.
- 26. Funciones de los Servicios Sociales Comunitarios.
- 27. Centro de Servicios Sociales Comunitarios
- 28. Equipos profesionales de Servicios Sociales Comunitarios
- 29. Profesional de referencia
- 30. Servicios Sociales Especializados.
- 31. Funciones de los Servicios Sociales Especializados
- 32. Equipos Profesionales de los Servicios Sociales Especializados.
- 33. Atención a las urgencias sociales

Capítulo III.- Estructura Territorial

- 34. Principios orientadores de la organización territorial.
- 35. Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.
- 36. Zona básica de Servicios Sociales.
- 37. Área de Servicios Sociales

Capítulo IV.- Prestaciones de los Servicios Sociales

- 38. Concepto y tipología de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía
- 39. Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Andalucía
- 40. Prestaciones garantizadas
- 41. Prestaciones condicionadas
- 42. Formas de provisión de las prestaciones

Capítulo V.- Proceso de intervención.

- 43. Modelo básico de intervención.
- 44. Programa de atención social.
- 45. Instrumentos técnicos
- 46. Sistemas de Información de Servicios Sociales

Capítulo VI.- Organización

- 47. La Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.
- 48. Estructuras de gestión
- 49. Coordinación con otros sectores
- 50. Colaboración entre Administraciones Públicas
- 51. Coordinación y colaboración administrativa de los Servicios Sociales de Andalucía
- 52. Coordinación entre los Servicios Sociales y los Servicios de Salud

Capítulo VII.- Competencias de las Administraciones Públicas

- 53. Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía
- 54. Consejería competente en materia de Servicios Sociales
- 55. Entidades Locales.
- 56. Transferencia y delegación de competencias.

Capítulo VIII.- Profesionales de los Servicios Sociales

- 57. Profesionales y Servicios Sociales
- 58. Competencias Profesionales
- 59. Cooperación para el desarrollo profesional continuado
- 60. Participación Profesional
- 61. Derechos y Deberes de las personas profesionales de los Servicios Sociales.

Capítulo IX.- Investigación e innovación en servicios Sociales

- 62. Investigación y desarrollo en Servicios Sociales
- 63. Innovación en Servicios Sociales
- 64. Emprendimiento e innovación social
- 65. Gestión del conocimiento en políticas sociales
- 66. Red Andaluza de Investigación de Políticas Sociales.

Capítulo X.- La Ética en los Servicios Sociales

- 67. Estrategia de ética de los Servicios Sociales.
- 68. Comité de ética de los Servicios Sociales.
- 69. Código de Ética profesional.

TITULO III. PLANIFICACION, CALIDAD Y EFICIENCIA

Capítulo I.- Planificación

- 70. La Planificación de los Servicios Sociales
- 71. Principios de la actividad planificadora
- 72. Plan Estratégico de Servicios Sociales.
- 73. Vigencia y efectos del Plan Estratégico de Servicios Sociales.
- 74. Planes específicos de Servicios Sociales

Capítulo II.- Calidad, eficiencia y sostenibilidad

- 75. Modelo de calidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía
- 76. Certificación de la calidad de los servicios sociales y la práctica profesional.
- 77. Planificación y evaluación de la calidad de los servicios sociales
- 78. Eficiencia de los servicios sociales
- 79. Sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía

Capítulo III.- Autorización y Registro de Entidades y Servicios Sociales

- 80. Autorización de Servicios
- 81. Vigencia, revocación, suspensión y extinción de la autorización administrativa.
- 82. Registro de Entidades y Servicios Sociales.

Capítulo IV.- Inspección de los Servicios Sociales

- 83. Finalidad.
- 84. Competencia.
- 85. Ámbito de actuación.
- 86. Funciones de la inspección.
- 87. Configuración y facultades del personal inspector.
- 88. Deberes del personal inspector.
- 89. Deber de colaboración de las entidades y sujetos prestadores.
- 90. Planificación de las actuaciones inspectoras.
- 91. Desarrollo de la función inspectora.
- 92. Actas de inspección.
- 93. Actas de advertencia.
- 94. Medidas provisionales

TITULO IV. REGULACIÓN DE LA INICIATIVA PRIVADA Y SOCIAL

- 95. Libertad de prestación de servicios sociales
- 96. Colaboración de la iniciativa privada en materia de Servicios Sociales.
- 97. Concertación con la iniciativa privada para la provisión de servicios del Sistema Público de Servicios Sociales
- 98. Subvenciones a la iniciativa social para la provisión de servicios del Sistema Público de Servicios Sociales
- 99. Otras formas de provisión de prestaciones sociales
- 100. Partenariado, patrocinio y mecenazgo en el Sistema Público de Servicios Sociales.
- 101. Fomento de la iniciativa Social
- 102. Declaración de interés social para Andalucía a entidades sin ánimo de lucro.

TITULO V.- FINANCIACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Capítulo I.- Reglas generales

- 103. Fuentes de financiación.
- 104. Principios de la financiación.

Capítulo II.- Financiación Pública

- 105.Marco de relación financiera en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- 106.Financiación de las infraestructuras de servicios sociales.
- 107.Financiación de los servicios sociales comunitarios.
- 108.Financiación de los servicios sociales especializados.

Capítulo III- Financiación a cargo de las personas usuarias

- 109.Aportaciones de las personas usuarias a la financiación de los servicios sociales
- 110.Exigibilidad de las aportaciones a las personas usuarias.
- 111.Precios de los servicios sociales no integrados en el Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.

Capítulo IV. Otros medios de financiación

- 112.Participación económica de las entidades privadas.

TITULO VI.- INFRACCIONES Y SANCIONES

Capítulo I.- Infracciones

- 113.Clasificación de las infracciones.
- 114.Infracciones leves.
- 115.Infracciones graves.
- 116.Infracciones muy graves.
- 117.Responsabilidad.
- 118.Prescripción de las infracciones.

Capítulo II.- Sanciones

- 119.Sanciones.
- 120.Publicidad de las sanciones.
- 121.Graduación de las sanciones.
- 122.Reducción de la sanción.
- 123.Prescripción de las sanciones.
- 124.Órganos competentes

Capítulo III.- Procedimiento sancionador

- 125.Plazo de resolución.
- 126.Medidas provisionales.
- 127.Medidas cautelares.
- 128.Clausura o cierre de centros o servicios carentes de autorización administrativa.
- 129.Multas coercitivas.
- 130.Ejecución Subsidiaria

Disposición adicional primera.- Reserva de denominación

Disposición adicional segunda.- Actualización de la cuantía de las multas

Disposición adicional tercera. Aprobación del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Disposición adicional cuarta. Aprobación del Catálogo de prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.

Disposición adicional quinta. Aprobación del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Disposición transitoria primera. Procedimientos sancionadores en tramitación

Disposición transitoria segunda. Vigencia de las prestaciones garantizadas

Disposición transitoria tercera. Organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Disposición derogatoria

Disposición final primera. Desarrollo y ejecución.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Los Servicios Sociales son el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a satisfacer el derecho de todas las personas a la Protección Social, en los términos recogidos en las Leyes, y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Estos servicios, configurados como un elemento esencial del Estado de Bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad.

Este enfoque es causa, pero a la vez consecuencia, del hecho de la implicación de los Gobiernos y los poderes públicos en el desarrollo de sistemas públicos de servicios sociales, en particular en las sociedades más desarrolladas, en las que la erradicación de las desigualdades sociales y la búsqueda del bienestar de las personas, inspiran sus propias normas fundamentales de derecho y convivencia.

El desarrollo de las nuevas sociedades basadas en el conocimiento ha generado dinámicas internas de lucha contra la pobreza y la exclusión, y de promoción de las libertades y los derechos humanos, muy importantes. Cada vez más, las sociedades reclaman la justicia social como un derecho, y no como un privilegio, y la plena participación en las decisiones que les afectan.

Como consecuencia de todo ello, conceptos como libertad, autodeterminación, igualdad de oportunidades, justicia social y bienestar son considerados por nuestra sociedad como bienes especialmente protegibles, en tanto que derechos, que en correlación exigen a los poderes públicos políticas que los garanticen y acciones concretas que los favorezcan.

Esta evolución en la consideración de los derechos humanos ha tenido su refrendo en los compromisos políticos a nivel internacional a lo largo del último siglo, desde la Declaración Universal de Derechos humanos de 1948, aprobada por las Naciones Unidas; la Carta Social Europea de 1961, firmada y ratificada por España; Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea del año 2000; la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2006; y, más recientemente, la Declaración de los Derechos Humanos Emergentes, de 2007, elaborada por organizaciones de la sociedad civil internacional y dirigida formalmente a los actores estatales y otras instituciones de todo el mundo.

Esta Declaración aspira a la democracia igualitaria, plural, paritaria, participativa, solidaria y garantista; y proclama el derecho de todas las personas a una existencia en condiciones de dignidad y a una igualdad de derechos plena y efectiva, subrayando el derecho y el deber de erradicar el hambre y la pobreza extrema; desde una nueva perspectiva basada en la participación activa de la ciudadanía.

De este modo, los compromisos adquiridos por los Estados han ido asumiendo la evolución en la concepción de ciudadanía y derechos humanos de la propia sociedad. Esta evolución se advierte, igualmente, en las diferentes Directivas, Programas y Planes de Acción del Parlamento y del Consejo de la Unión Europea, referidos a diversos ámbitos de la protección social y la lucha contra las desigualdades; de manera que orientan a los Estados miembro a la formulación de líneas de acción prioritarias en políticas sociales y a la defensa de estos derechos de protección social, exigiendo mecanismos que refuercen las garantías y que propicien la sostenibilidad actual y futura de los sistemas públicos de protección.

II

De esta forma y recogiendo estos principios la Constitución Española de 1978 compromete expresamente a los poderes públicos en la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran, sean reales y efectivas (artículo 9.2) así como en el cumplimiento de objetivos que hagan posible el progreso social y económico (artículo 40.1).

Todo ello, unido a la atención que presta a determinadas poblaciones diferenciadas, como la juventud (artículo 48), las personas con discapacidad física, sensorial y psíquica (artículo 49), las personas mayores (artículo 50), la familia, los hijos y las hijas (artículo 39.1,2,4), configura el soporte constitucional de un concepto amplio de servicios sociales, susceptible de ser regulado y desarrollado por las Comunidades Autónomas, en virtud de la asunción de competencias que la propia Constitución posibilita a tenor de lo dispuesto en su artículo 148.1, reservándose en el artículo 149.1.1º, como competencia exclusiva del Estado, la regulación de las condiciones que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes constitucionales.

También en base a lo anterior Andalucía, mediante su Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 2/2007 de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, ha podido dotarse de competencias exclusivas en materia de servicios sociales, que incluye la regulación, ordenación, y gestión de servicios sociales, las prestaciones técnicas y las prestaciones económicas con finalidad asistencial o complementarias de otros sistemas de protección pública, la regulación y la aprobación de planes y programas específicos dirigidos a personas y colectivos en situación de necesidad social y las Instituciones Públicas de protección y tutela de personas necesitadas de protección especial, incluida la creación de centros de ayuda, reinserción y rehabilitación; la protección y tutela de personas con necesidades especiales, voluntariado, protección de menores, promoción y protección de las familias y de la infancia, según se establece en su artículo 61.1,2 y 3, al tiempo que se ha desarrollado un cuerpo normativo de ámbito estatal promovido por el Gobierno de España, en ejercicio de sus competencias. En este ámbito normativo destaca, de una manera muy especial, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de Dependencia, que ha venido a reconocer el derecho subjetivo de ciudadanía en estos ámbitos, fundamentado en los principios de universalidad, equidad y accesibilidad, y garantizado mediante un catálogo específico de prestaciones y servicios.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía reconoce, por otra parte, un importante número de derechos íntimamente relacionados con las políticas sociales, como es el caso del derecho a la igualdad de género (artículo 15) a la protección contra la violencia de género (artículo 16), a la protección de la familia (artículo 17) de personas menores (artículo 18), de personas mayores (artículo 19), al acceso de todas las personas –en condiciones de igualdad- a las prestaciones de un sistema público de servicios sociales (artículo 23.1) y a una renta básica que garantice unas condiciones de vida dignas (artículo 23.2). Estos derechos vinculan a los poderes públicos y son exigibles en la medida en que venga determinado por su propia regulación. Los poderes públicos que están involucrados en Andalucía son la propia Administración de la Comunidad Autónoma y los Entes Locales como establece la Ley 5/2010 de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, sobre la base de lo definido en la Ley 7/1085, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, lo que determina la necesidad de fortalecer los mecanismos de cooperación entre las administraciones para garantizar una prestación de servicios sociales integral, continua, de alta calidad y de acceso universal, en el marco de las respectivas competencias.

La Ley 2/1988 de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía configuró en su día, en el marco de competencias propias de Andalucía y tras el proceso de transferencias que culminó con las funciones y servicios del Instituto Nacional de Servicios Sociales mediante el Real Decreto 1752/1984, de 1 de agosto, un sistema público de servicios sociales que unificaba y ordenaba el panorama organizativo y legislativo previo y atendía a los objetivos de racionalidad y efectividad del conjunto de servicios y prestaciones que configuraban los recursos de los Servicios Sociales. Esta Ley, con más de 25 años de vigencia, ha permitido el desarrollo de una red de servicios sociales amplia y diversificada que es el fruto de la cooperación entre la Administración de la Comunidad Autónoma, las Corporaciones Locales y las entidades en que se organiza la sociedad, a la vez que se han impulsado un conjunto de normas que han determinado una amplia red de protección social en nuestra Comunidad.

Desde la puesta en funcionamiento del sistema se han dictado otras normas con el fin de atender a los diferentes sectores o grupos poblacionales objeto de protección, desarrollar las previsiones contenidas en la Ley y de avanzar de acuerdo a las nuevas necesidades que han ido surgiendo y que han configurado la demanda de los ciudadanos. En este sentido y sin olvidar otras disposiciones encargadas de regular el reconocimiento y disfrute de las distintas prestaciones, se aprobaron sucesivamente la Ley 4/1997 de 9 de julio, de prevención y asistencia en materia de drogas, la Ley 1/1998, de 20 de abril del menor de Andalucía, la Ley 1/1999 de 31 de marzo, de Atención a las personas con discapacidad de Andalucía, la Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores de Andalucía, y otras normas más recientes, como son, la Ley 5/2002, de 16 de diciembre, de Parejas de Hecho en Andalucía, la Ley 1/2009, de 27 de febrero, de Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordo ceguera en Andalucía. Todas juntas han configurado un completo panorama regulador de los derechos de personas y grupos en Andalucía, en relación con las políticas sociales, atendiendo a sus necesidades y especificidades.

No obstante, el transcurso del tiempo, la experiencia adquirida, la evolución de la sociedad y la aparición de nuevas y crecientes necesidades, hacen aconsejable la aprobación de una nueva Ley de Servicios Sociales que pueda responder a las nuevas exigencias y permita al sistema adaptarse mejor a las circunstancias actuales y a las previsiones futuras.

IV

Esta nueva Ley se configura, por tanto, sobre la base de los avances ya conseguidos en el ámbito de los Servicios Sociales en Andalucía, con el objetivo de consolidarlos, fortalecerlos y mejorar su capacidad de adaptación, garantizando, de esta forma una protección integral a la ciudadanía. Uno de los avances fundamentales de esta Ley es que crea y define un verdadero Sistema Público de Servicios Sociales, dotado de naturaleza jurídica, basado en los principios básicos de universalidad e igualdad de acceso a todas las personas, que aglutina todos los recursos de las Administraciones públicas, concertados o vinculados a las mismas, y orientado a la calidad y a situar a la persona como centro de todas las políticas sociales. En esta línea se configura el derecho a las prestaciones esenciales del sistema como un derecho subjetivo de ciudadanía y exigible ante las Administraciones Públicas que ostentan las competencias en la gestión y provisión de los mismos, con el fin de proporcionar una cobertura adecuada e integral de las necesidades personales y sociales básicas. Estas prestaciones se regularán mediante el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Andalucía, que aprobará el Consejo de Gobierno, que

definirá cada uno de los servicios y prestaciones ofrecidas, su ámbito y alcance, las condiciones requeridas para el acceso y su disponibilidad dentro del sistema, de tal forma que todas las personas puedan conocer de manera transparente en qué medida se adaptan a sus circunstancias personales. El sistema, con vocación integradora, recoge también las prestaciones destinadas a la promoción de la autonomía personal, atención y protección de las personas en situación de dependencia, como derecho subjetivo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

En este Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, se ratifica y mejora la estructuración funcional, que estará basada de ahora en adelante en los niveles de complejidad de las prestaciones y la necesidad de cercanía al territorio, ratificando, como pieza esencial del Sistema a los Servicios Sociales Comunitarios, que constituyen en todo caso el recurso más cercano a las personas y la puerta de acceso al conjunto de recursos, servicios y prestaciones que ofrece, tanto en el nivel básico como especializado. La organización territorial se basa, por tanto, en la Zona Básica de Servicios Sociales y se introduce una nueva escala que la configura, que es el Área de Servicios Sociales, como espacio general de planificación y gestión de los recursos del Sistema. En esta planificación juega un papel muy importante el conjunto de la iniciativa social en cuanto agentes que se integran de pleno derecho al Sistema y complementan el marco de actuación de los poderes públicos.

La Ley plenamente orientada a la ciudadanía, es también integradora de los derechos de las personas, ampliando su elenco y considerando a la persona en tanto que ciudadana y en tanto que usuaria de los servicios, desarrollando un completo abanico de posibilidades de participación e implicación, que atañe tanto a los individuos como a los grupos en que organiza la sociedad para fortalecerse y hacer frente a situaciones difíciles.

Es de destacar el papel que asigna esta Ley a la Estrategia global de Calidad, Eficiencia y Sostenibilidad. Una Estrategia que implica a las personas titulares de los recursos y servicios pero también involucra de manera muy especial al conjunto de profesionales que desarrollan sus funciones en el Sistema. Así, los sistemas de acreditación, certificación, gestión por competencias profesionales, formación y desarrollo profesional, quedan integrados plenamente en el sistema de calidad que, a su vez, es pieza esencial del Plan Estratégico de Servicios Sociales que involucra a todos los agentes integrados en el Sistema Público y a sus titulares. En la línea de mejorar la eficiencia, la transparencia y el rendimiento de cuentas, se introduce en el Sistema Público la gestión sobre la base de contratos programa y acuerdos de gestión, como forma adecuada de canalizar los recursos y asegurar que su finalidad se orienta al cumplimiento de los objetivos que en cada momento se consideran esenciales para la sostenibilidad y la cohesión del mismo.

Por último, destacar que la presente Ley se enmarca en las exigencias del derecho comunitario y en particular a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, así como a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. El régimen jurídico de los servicios sociales que establece esta Ley se ajusta a la previsiones contenidas en la citada Directiva y en la Ley, en concreto el régimen de autorización y registro de entidades, centros y servicios de titularidad privada no integrados en el Sistema, se justifica por razones imperiosas de interés general como son la seguridad y la protección de las personas destinatarias de los servicios y los objetivos de la política social, sin que en ningún momento el referido régimen resulte discriminatorio por razones de nacionalidad o domicilio de la razón social del prestador de servicios.

La Ley se compone de 134 artículos agrupados en VI Títulos, cuatro disposiciones adicionales, tres transitorias y cinco finales.

El Título Preliminar, detalla el objeto de la Ley, describe las principales definiciones de los conceptos que se desarrollan a lo largo del texto normativo, fija los objetivos de la política de servicios sociales en Andalucía, detalla quién tiene la titularidad del derecho a la prestación de los servicios sociales en Andalucía, y delimita el ámbito de aplicación de la Ley, diferenciando los servicios integrados en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía de aquéllos de iniciativa privada no integrados en el mismo. Las principales novedades que aporta este Título son la universalización de los Derechos de todas las personas a las prestaciones y servicios de los servicios sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social; la ordenación del papel de la iniciativa privada en materia de servicios sociales; y la determinación de las prestaciones garantizadas como derechos subjetivos de la ciudadanía exigibles ante la Administración, frente a otras prestaciones sujetas al régimen de disponibilidad de recursos a las que denomina prestaciones condicionadas

El Título I, está dedicado a la ciudadanía y los servicios sociales y se desarrolla a lo largo de dos capítulos. El primero se dedica a los derechos y los deberes de la ciudadanía en relación con los servicios sociales en Andalucía y en él se detallan de forma amplia los derechos que asisten a la ciudadanía en general, a las personas usuarias de los Servicios Sociales y a las personas residentes en centros de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma. Este enfoque permite ser más preciso en la definición de los derechos, a la par que más específico a la hora de garantizar la libertad, la autonomía y la dignidad de las personas que conviven en un centro residencial. En el panel de derechos se introducen elementos novedosos en el ámbito de los servicios sociales, como es el derecho a poder expresar la propia voluntad de forma anticipada y a que sea respetada una vez la persona tenga limitado su raciocinio y su capacidad de obrar, pudiendo ejercer el derecho a la autotutela, con el nombramiento anticipado de quien ejercerá la tutela sobre su persona cuando tenga limitadas las facultades para hacerlo. De la misma manera, en un enfoque comprensivo de los derechos, se reconocen los ya establecidos para determinados grupos de atención especial en otras normas de rango legal relativas a la materia. El Capítulo segundo está dedicado a la participación de la ciudadanía en el seno del Sistema Público de Servicios Sociales, manteniendo un régimen de órganos colegiados de participación social que permita vertebrar el movimiento asociativo andaluz tan rico en esta materia, como participar desde el plano individual por un conjunto múltiple de canales que facilitan que las aportaciones lleguen a donde verdaderamente van a ser útiles. Destaca el mandato que la Ley formula al Gobierno para que establezca una carta de derechos y deberes de las personas usuarias que las empoderen a la hora de poder exigir lo que por Ley les corresponde, facilitando asimismo su difusión y su comprensión.

El Título II, es el más amplio de la Ley y se desarrolla mediante 10 Capítulos en los que se abordan todos los aspectos de ordenación y organización necesarios para configurar y desarrollar el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. En los tres primeros capítulos la Ley define el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía y lo dota de naturaleza jurídica, a la vez que lo delimita claramente y fija los principios que van a regir su cometido. El Sistema queda definido como “el conjunto de servicios, recursos y prestaciones de las Administraciones Públicas de Andalucía o vinculadas a las mismas, orientadas a satisfacer el derecho a la protección social, en los términos recogidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en esta Ley y en toda la normativa vigente en la materia”. La superior dirección y coordinación del Sistema es responsabilidad de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales. Se aborda también la estructura del Sistema en dos vertientes: la estructura funcional y la territorial. Funcionalmente el Sistema pivota sobre el nivel básico, que lo constituyen los Servicios Sociales Comunitarios que en esta Ley quedan reforzados con su amplia definición, sus funciones y el establecimiento de la figura del “profesional de referencia”, a la vez que constituyen la puerta de acceso a todas las prestaciones, recursos y servicios, tanto del nivel básico como del especializado. La delimitación

por niveles se fundamenta en dos criterios, uno de necesaria proximidad y otro basado en la complejidad del servicio. En la delimitación territorial se mantienen la Zona Básica de Servicios Sociales como unidad fundamental, y se crea el Área de Servicios Sociales como espacio para la planificación y gestión de los servicios, recursos y prestaciones de su ámbito territorial.

Es importante hacer mención al capítulo dedicado a las prestaciones de Servicios Sociales, que se clasifican a efectos de esta Ley en prestaciones de Servicio y prestaciones económicas, quedando los aspectos tecnológicos englobados en las primeras, toda vez que forman parte de los paquetes de servicio que se prescriben a través de los Planes individualizados de atención.

La Ley en este Título aborda igualmente los procedimientos de intervención en el ámbito profesional, definiendo el Plan de Atención Social como la herramienta diseñada para garantizar la integralidad y continuidad de la atención, de acuerdo con la valoración de las necesidades individuales y su correlato en los Sistemas de Información, que es la historia social, única y universal para todas las personas usuarias de los Servicios Sociales en Andalucía. Para la adecuada gestión del Sistema la Ley regula la existencia de una tarjeta social individualizada para todos los titulares de derecho a los Servicios Sociales, que no necesariamente debe ser singular sino puede ser compatible y simultánea a la tarjeta sanitaria andaluza.

En cuanto a la organización y gestión del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, la Ley toma como base el desarrollo de las estructuras existentes en la actualidad, entre las cuales la Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia es la organización esencial para la provisión y gestión de los recursos, servicios y prestaciones de naturaleza pública, y tiene asignada la gestión del Sistema para la atención a la autonomía personal y a las personas en situación de dependencia. Este Sistema se constituye de facto en una parte más de la provisión de servicios sociales, pues será desde el ámbito de los Servicios Sociales desde donde se cubran sus necesidades prestacionales. Esta organización se complementa con una especificación de las competencias que ostenta la Junta de Andalucía y las que ostentan actualmente las entidades locales dentro del Sistema Público, con especial referencia a la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

Culmina este Título II, con 3 Capítulos muy enfocados al desempeño profesional donde establece las bases profesionales que van a orientar el Sistema, con aspectos esenciales del desarrollo profesional y de la formación permanente y con base en el sistema integral de calidad del Sistema. Junto a ello, se reconoce e impulsa la labor investigadora en el Sistema, fomentando la investigación en red y la generación a partir de lo que actualmente existe, de nuevas estructuras del conocimiento que impulsen la investigación social y la investigación evaluativa en el campo de las ciencias sociales. Culmina el Título II con un capítulo dedicado a la Ética en los Servicios Sociales, en el convencimiento de que el desarrollo de la red de recursos y de la capacidad de intervención de los servicios sociales, requerirá, cada vez más, el apoyo de una estrategia que contemple los dilemas éticos a los que se va a enfrentar cada día con más intensidad.

En el Título III de la Ley se abordan, a través de sus cuatro capítulos, la importante función de Planificación del Sistema, los aspectos del modelo de Calidad que se define en la Ley y que será parte esencial de la forma de proveer servicios sociales, los elementos que tienen que ver con el impulso a la eficiencia y la sostenibilidad, y otros aspectos muy ligados a la intervención pública como son el régimen de autorización y Registro de Entidades y Servicios Sociales, y el desarrollo de la función inspectora, que forma parte esencial del modelo de impulso a la calidad. El Plan Estratégico de Servicios Sociales y la Estrategia de Calidad del Sistema de Servicios Sociales son los elementos fundamentales y dinamizadores del desarrollo de los objetivos de la política social en Andalucía.

El Título IV, trata de la regulación de la iniciativa privada en la provisión de servicios sociales en Andalucía, reconociendo su papel en la configuración del Sistema Público mediante relaciones de colaboración admitidas en Ley, y su papel como generador de empleo y riqueza en nuestro Sistema de Bienestar. Esta regulación es novedosa en Andalucía toda vez que la Ley 2/1988, de 4 de abril, no entró a ordenar este sector, reconociendo en todo momento la libertad de empresa. Como novedad la Ley prevé las modalidades de Partenariado, Patrocinio y Mecenazgo en los servicios sociales de Andalucía, determinando sus condiciones básicas, y culmina el título con una mención especial a la iniciativa social en el marco de colaboración con el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

El Título V aborda la financiación del Sistema a lo largo de sus tres capítulos, abriendo y regulando todo el marco de financiación pública del sistema y las relaciones financieras de colaboración privada. Un elemento esencial en la financiación del sistema público lo constituyen los contratos programa y los acuerdos de gestión dentro del marco de relación financiera entre la Consejería y sus entidades públicas y entre éstas y los centros, como forma de vincular la financiación con el cumplimiento de los objetivos que se marca el Sistema, en un escenario de recursos limitados y con base en principios de calidad, efectividad y eficiencia.

El Título VI regula el régimen de infracciones y sanciones. Esta regulación se echaba mucho en falta en nuestro ordenamiento legal, toda vez que la Ley 2/1988, de 4 de abril, no lo abordó y sus referencias prácticas había que buscarlas en leyes parciales reguladoras de aspectos concretos de los servicios sociales, con lo cual, en muchas ocasiones, faltaba un encaje adecuado. Con esto se cubre esta laguna y se desarrollan los preceptos necesarios para mantener los estándares adecuados para el funcionamiento del Sistema, dentro de las mayores garantías y de la necesaria seguridad jurídica de las partes.

Por último, las disposiciones adicionales mandatan al Consejo de Gobierno en algunos aspectos regulatorios esenciales para la implantación y despliegue de la presente Ley como son el Mapa de Servicios Sociales, el Catálogo de Prestaciones Sociales de Andalucía y el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía.

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto de la ley.*

La presente Ley tiene por objeto:

- a) Promover y garantizar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios de los servicios sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social.
- b) Regular, a tal efecto, el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía de tal manera que se garantice el acceso universal a los servicios y prestaciones en los términos y condiciones establecidos legalmente.
- c) Ordenar el papel de la iniciativa privada en materia de servicios sociales, estableciendo el marco normativo general de su actividad así como las condiciones para su participación en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

- d) Garantizar el desarrollo de los instrumentos y medidas necesarias para que los servicios sociales se presten en las mejores condiciones de calidad y con la mayor eficiencia en el uso de los recursos.

Artículo 2. Definiciones

A efectos de la presente Ley se entiende por:

1. **Acreditación de la Calidad:** Es el conjunto de técnicas y procedimientos orientado a certificar la calidad de los servicios y de la práctica profesional desarrollada en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
2. **Autonomía personal:** Es la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.
3. **Contrato-Programa:** El contrato programa es la herramienta fundamental de la que se dota el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía para vincular la financiación del sistema al cumplimiento de los fines y objetivos del mismo sobre la base de la calidad y la eficiencia del Sistema. El contrato programa contendrá las directrices de actuación, los objetivos a alcanzar y los recursos asignados, así como los indicadores necesarios para el seguimiento y la evaluación.
4. **Derechos subjetivos:** Son aquellos derechos de los que disfrutan los titulares de los mismos, de acceso universal, que son exigibles ante la Administración Pública competente, que tiene la obligación de garantizarlos, conforme a la legislación vigente y normativa reglamentaria de desarrollo.
5. **Entidades de iniciativa mercantil:** A los efectos de esta ley, se consideran entidades de iniciativa mercantil las personas físicas empresarias y las personas jurídicas empresarias con ánimo de lucro que adoptan cualquier forma societaria reconocida por la legislación civil o mercantil y que realizan actividades de servicios sociales
6. **Entidades de iniciativa social:** A los efectos de esta ley, se consideran entidades de iniciativa social las fundaciones, asociaciones, organizaciones de voluntariado y demás entidades e instituciones sin ánimo de lucro que realizan actividades de servicios sociales
7. **Organizaciones de ayuda mutua:** Son aquellas entidades sin ánimo de lucro cuyas personas socias sean, principalmente, las personas que afrontan directamente una situación de necesidad o dificultad y/o sus familiares
8. **Prestaciones de servicios sociales:** Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía son las actuaciones concretas y personalizadas que se ofrecen a la persona o unidades de convivencia, en respuesta a sus necesidades de atención.
9. **Programa de Atención Social:** Es la herramienta diseñada para garantizar la integralidad y continuidad de la atención, de acuerdo con la valoración de las necesidades individuales

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley se aplicará a todos los servicios, prestaciones y actividades integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
2. Asimismo será de aplicación obligatoria a los servicios sociales no integrados en el Sistema Público las disposiciones que regulen:
 - a) Los derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales que se definan.
 - b) La autorización, el registro y la inspección y control 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) Aquellas otras disposiciones que expresamente se establezcan.

Artículo 4. *Objetivos de la política de Servicios Sociales en Andalucía*

Las actuaciones de los poderes públicos en materia de servicios sociales tienen los siguientes objetivos esenciales:

- a) Promover y garantizar el derecho universal de la ciudadanía al acceso a los servicios sociales, en condiciones de igualdad.
- b) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos y atender las necesidades derivadas de las situaciones de dependencia.
- c) Fomentar la cohesión social y la solidaridad.
- d) Capacitar y empoderar a las personas a través del conocimiento compartido, la educación, la innovación y el emprendimiento como elementos claves en el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- e) Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas y de los grupos en situación de exclusión social.
- f) Sensibilizar, informar y promover valores de solidaridad e integración en la sociedad andaluza.
- g) Detectar situaciones de necesidades sociales y personales, elaborar las estrategias y adoptar las medidas adecuadas para favorecer el bienestar social y mejorar la calidad de vida de las personas y los grupos sociales.
- h) Asignar equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.
- i) Posibilitar una atención social territorializada y equilibrada, de forma que el acceso a los servicios sea equitativo para todas las personas.
- j) Fomentar la participación, el asociacionismo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.
- k) Favorecer la convivencia de las personas y de los grupos sociales y promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares.
- l) Favorecer la igualdad efectiva de las personas, eliminando discriminaciones y o estigmas por razón de sexo, de discapacidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 5. Titulares del derecho a los servicios sociales

1. Son titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía:

- a) Todas las personas con nacionalidad española y nacionales de países de la Unión Europea, siempre que tengan vecindad administrativa en cualquiera de los municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- b) Las personas nacionales de países no incluidos en la Unión Europea que carezcan de nacionalidad española, en los términos que establece la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y, en su caso, en los convenios internacionales vigentes sobre la materia que tenga suscrito el Reino de España, siempre que se encuentren en Andalucía.
- c) Las personas extranjeras que se encuentren en Andalucía y tengan la condición de exiliados, refugiados o apátridas, de acuerdo con lo que establezcan la legislación vigente y los tratados y convenios internacionales y, en su defecto, de acuerdo con el principio de reciprocidad.
- d) Las personas andaluzas en el exterior, en las mismas condiciones que quienes residan en Andalucía conforme a lo dispuesto en la Ley 8/2006, de 24 de octubre, del Estatuto de los andaluces en el mundo.

2. Lo establecido en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de los requisitos que se establezcan por la normativa para determinar las condiciones de acceso a las distintas prestaciones y servicios.

3. Para el acceso a las prestaciones y servicios sociales enmarcados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se estará a lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

4. En todo caso, las personas que se encuentren en la Comunidad Autónoma Andaluza en una situación de urgencia personal, familiar o social, podrán acceder a aquellas prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía que permitan atender tales contingencias en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Artículo 6. El Derecho Subjetivo a los Servicios Sociales.

1. Las personas titulares de los derechos a los servicios sociales en Andalucía tendrán derecho al acceso universal del conjunto de servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales con arreglo a lo dispuesto en esta Ley, sus normas de desarrollo y en el resto de la legislación en vigor aplicable a los servicios sociales.

2. Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, atendiendo a su naturaleza jurídica, se clasifican en prestaciones garantizadas y condicionadas. Las prestaciones garantizadas serán exigibles como derecho subjetivo ante la Administración competente por las personas que cumplan las condiciones establecidas en cada caso conforme a la legislación vigente y normativa reglamentaria de desarrollo. Las prestaciones condicionadas estarán sujetas a la disponibilidad de recursos y al orden de prelación que objetivamente se establezca

TITULO I

LA CIUDADANIA Y LOS SERVICIOS SOCIALES

Capitulo I

Derechos y Obligaciones

Artículo 7. Derechos de la ciudadanía en relación a los Servicios Sociales.

Las personas en su relación con los Servicios Sociales, sin perjuicio de los derechos constitucional y legalmente reconocidos, tendrán garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Al acceso universal a los servicios sociales en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad.
- b) A participar, individual o colectivamente, en la definición, planificación, provisión y evaluación de los servicios sociales.
- c) A unos servicios de calidad y en proceso de mejora continúa, que fortalezcan las capacidades de las personas usuarias y del entorno social.
- d) A recibir y obtener, si procede, las prestaciones garantizadas por la Cartera General de Servicios Sociales. En particular, las prestaciones correspondientes al Sistema de Atención a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal
- e) A acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos y a obtener respuesta en el plazo legalmente establecido.
- f) A la autonomía personal.
- g) A dar instrucciones previas para situaciones futuras de limitación de la capacidad de obrar respecto a asistencia o cuidados que se le puedan procurar y derecho a la autotutela, entendiéndose por ello la posibilidad de nombrar anticipadamente a la persona que le representará y ejercerá la tutela sobre su persona y bienes en caso de pérdida de su capacidad de autogobierno, en los términos previstos en el Código Civil.
- h) Cualesquiera otros derechos que, en materia de servicios sociales, estén reconocidos en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 8. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

Las personas usuarias de los Servicios Sociales, ya sean éstos de titularidad pública o privada, tendrán garantizados el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) A recibir una atención directa, adecuada a sus necesidades, mediante un plan de atención social individual, familiar o convivencial, en función de la valoración de su situación.
- b) A recibir y obtener las prestaciones y servicios que le sean prescritos por el profesional de referencia en los términos previstos en esta Ley y en su normativa de desarrollo.
- c) A tener asignada una persona profesional de referencia, que procure la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención y, dentro de los condicionamientos y límites establecidos reglamentariamente, a la libre elección del profesional de referencia y a un segundo diagnóstico de su situación.
- d) A ser asistido en los casos en que así sea necesario por una Fundación Pública de Tutela si la persona ha sido declarado incapaz mediante una Sentencia judicial.
- d) A disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y si lo requiere por escrito, valoración de su situación y las intervenciones propuestas, servicios sociales disponibles, así como acceso a su expediente individual en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente. Y, en su caso, a disponer de las ayudas y de los apoyos necesarios para la comprensión de la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma como por alguna discapacidad física, intelectual, mental o sensorial.
- e) A participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y a dar o denegar su consentimiento libre y específico en relación con una determinada intervención. Este consentimiento deberá ser otorgado siempre por escrito cuando la intervención implique ingreso en un servicio de alojamiento o en un centro residencial. A efectos de lo anterior, el consentimiento de las personas incapacitadas o de las personas menores de edad se otorgará conforme al procedimiento legalmente establecido.
- f) A que se le realice, una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, así como a disponer de un plan de atención personalizada, y a participar en su elaboración cuando, para responder a las necesidades detectadas, se estime necesaria una intervención.
- g) A escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada.
- h) A renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico y en relación con la tutela de personas menores de edad.
- i) A recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Pública competente y a recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga graves dificultades para el desplazamiento.
- j) A la confidencialidad, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal,

incluyendo la debida reserva por parte de las personas profesionales con respecto a la información de la que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales. Todo ello sin perjuicio del acceso a los datos en el ejercicio de una acción inspectora o de cualquier otro de los supuestos previstos en el artículo 11.2 de la citada Ley.

k) Al reconocimiento de la situación de discapacidad y a los derechos derivados de la misma en los términos establecidos en la legislación vigente.

l) Al reconocimiento de la situación de dependencia en los términos que establezca la legislación vigente en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

m) A ser informado de que 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.

Artículo 9. *Derechos de las personas residentes en Centros de Servicios Sociales y usuarias de Centros de Día.*

1. Las personas residentes en Centros de Servicios Sociales o usuarias de Centros de Día, ya sean éstos de titularidad pública o privada, tendrán garantizados, además de los derechos reconocidos en los artículos 7 y 8, el ejercicio de los siguientes derechos:

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.

b) Al libre ejercicio de sus derechos y libertades, con el límite del respeto a la libertad y los derechos de las otras personas.

c) A recibir información de una manera comprensible e individualizada sobre el reglamento interno del servicio, a conocer los derechos y deberes que le incumben, así como el derecho a conocer el coste de los servicios que se reciben y, en su caso, a conocer la contraprestación que les corresponde satisfacer como personas usuarias de los mismos.

d) A recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas y derecho a recibir atención general a todas las demás necesidades personales, orientada a conseguir un desarrollo personal adecuado y una vida plena.

e) A la personalización del entorno, dentro de su espacio privado en el centro, con respeto a lo previsto en el reglamento de régimen interno del mismo.

f) A participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente, así como a asociarse para favorecer tal participación.

g) A la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana y en sus relaciones personales.

h) A comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión y al secreto de sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda.

i) Al reconocimiento como domicilio, a todos los efectos, del establecimiento residencial donde vivan.

j) A mantener una relación con el entorno familiar y social.

k) A la libertad ideológica, sexual y religiosa, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.

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

m) A no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad 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 terceras personas.

2. Sin perjuicio de los derechos generales recogidos para las personas usuarias residentes en centros de servicios sociales en el presente artículo, en el caso de menores, mayores y personas con discapacidad o declarados incapaces por Sentencia judicial, les serán de aplicación, además, los derechos recogidos en su legislación específica.

Artículo 10. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

1. Las personas usuarias de los Servicios Sociales, ya sean éstos de titularidad pública o privada, o quienes, en su caso, ostenten su representación legal, tienen los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de las prestaciones y servicios.

b) Facilitar a la Administración información veraz de los datos personales, convivenciales y familiares necesarios y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que estos obren en poder de la administración requirente.

c) Colaborar en el cumplimiento del correspondiente programa o plan de atención y participar activamente en el proceso de mejora, autonomía e inserción social establecidos.

d) Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar al proceso de inserción social y/o a las prestaciones solicitadas o recibidas.

e) Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, cuando así lo establezca la normativa aplicable, en función de los recursos económicos de la persona usuaria.

f) Destinar la prestación recibida a la finalidad para la que se ha concedido y llevar a efecto las contraprestaciones y obligaciones que en cada caso se establezcan.

g) Reintegrar las prestaciones económicas y materiales recibidas indebidamente.

h) Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que tramite o haya otorgado una prestación o servicio.

i) Observar una conducta basada en el respeto, la no discriminación y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento o centro en el que se le presten servicios sociales, así como la resolución de los problemas.

j) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben y atender a sus indicaciones.

k) Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se le presten servicios sociales.

l) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.

m) A las personas usuarias de los servicios sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales

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

Artículo 11.- Carta de Derechos y Deberes.

La Consejería competente en materia de servicios sociales aprobará la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, garantizando la máxima difusión de su contenido en todo el ámbito del Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública.

Capítulo II

Participación Ciudadana

Artículo 12. Promoción de la participación ciudadana.

1. Las Administraciones Públicas de Andalucía fomentarán y facilitarán la participación ciudadana en la definición y mejora de las políticas públicas en materia de servicios sociales, así como en la planificación, el seguimiento de la gestión y la evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. Dicho fomento de la participación se dirigirá con particular interés a las asociaciones representativas de la ciudadanía, a las organizaciones de personas profesionales de los servicios sociales, a la iniciativa social, al voluntariado social, a las entidades de la iniciativa privada de servicios sociales y a las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.

2. La participación ciudadana en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se articula mediante los órganos y cauces de participación establecidos en la presente Ley, sin perjuicio de los demás mecanismos de participación legalmente establecidos.

Artículo 13. Objetivos de la participación.

La Administración de la Junta de Andalucía impulsará el desarrollo en el seno del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía de un modelo participativo de coordinación abierta, que tendrá, con independencia de los objetivos generales que se establezcan en materia de participación, como objetivos específicos los siguientes:

- a) La implicación de toda la sociedad andaluza en los asuntos sociales.
- b) La prevención de la fragmentación y exclusión.
- c) La innovación en la prestación de los servicios.
- d) El reforzamiento de las redes sociales de apoyo y del voluntariado social.
- e) La mejora de las condiciones de eficiencia y eficacia del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 14. *Órganos de participación ciudadana.*

1. Los órganos de participación ciudadana tendrán carácter consultivo y de asesoramiento al Sistema de Servicios Sociales de Andalucía, y serán los siguientes:

- a) Consejo de Servicios Sociales de Andalucía.
- b) Consejos sectoriales de Servicios Sociales.
- c) Consejos Provinciales y Locales de Servicios Sociales.

2. La composición de estos órganos de participación deberá asegurar la presencia en los mismos de las Administraciones competentes en el territorio, las organizaciones sindicales y empresariales, los colegios y asociaciones profesionales, las organizaciones de personas usuarias de los servicios sociales y las entidades de la iniciativa social.

3. En la representación en dichos Consejos se garantizará la presencia de la Administración Pública y la sociedad civil. Asimismo, la composición de estos órganos deberá atender el principio de representación equilibrada de mujeres y hombres, de acuerdo con lo establecido en la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

4. La Presidencia de estos órganos, salvo la de los Consejos Provinciales y Locales de Servicios Sociales, corresponderá a la Administración competente en materia de servicios sociales, pero se establecerán dos vicepresidencias, una de la propia Administración y otra de la sociedad civil, cuyo representante será elegido por el propio sector.

Artículo 15. *Consejo de Servicios Sociales de Andalucía.*

1. El Consejo de Servicios Sociales de Andalucía es el órgano superior de participación en materia de servicios sociales y está adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

2. Corresponden al Consejo de Servicios Sociales de Andalucía las siguientes funciones:

- a) Emitir informes previos sobre los Anteproyectos de Ley y de Decretos del Consejo de Gobierno en materia de servicios sociales, así como sobre los instrumentos de planificación y el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- b) Emitir los dictámenes que le sean solicitados por la Consejería competente en materia de servicios sociales.

- c) Conocer el proyecto de presupuesto de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales.
- d) Realizar el seguimiento de la ejecución de los planes autonómicos y de los programas presupuestarios en materia de servicios sociales.
- e) Elaborar un informe, con la periodicidad que se determine reglamentariamente, sobre la situación general de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- f) Formular recomendaciones y propuestas para la mejora del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- g) Deliberar sobre las cuestiones que la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales someta a su consideración.
- h) Cualesquiera otras que se le atribuyan reglamentariamente.

3. Por Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales se determinarán la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo de Servicios Sociales de Andalucía.

4. La Consejería competente en materia de servicios sociales deberá poner a disposición del Consejo de Servicios Sociales de Andalucía los medios personales y materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Artículo 16. Consejos sectoriales.

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales, oído el parecer del Consejo Andaluz de Servicios Sociales, podrá crear Consejos sectoriales de participación, cuyas competencias se referirán exclusivamente al ámbito específico de las políticas de servicios sociales que se determinen.

2. Las funciones, composición y régimen de funcionamiento de dichos Consejos Sectoriales se establecerán en sus disposiciones de creación, debiéndose coordinar, en todo caso, el ejercicio de sus cometidos con el Consejo de Servicios Sociales de Andalucía. Asimismo habrá de garantizarse la presencia de representantes de cada uno de los Consejos sectoriales en el Consejo de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 17. Consejos Provinciales y Locales de Servicios Sociales.

1. Las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos en el ejercicio de su capacidad de autoorganización y dentro del ámbito competencial respectivo, podrán constituir Consejos Provinciales o Locales de Servicios Sociales, como órganos de carácter consultivo y de participación en materia de servicios sociales en las entidades locales.

2. La determinación de la composición y el régimen de funcionamiento de los Consejos Provinciales y Locales de Servicios Sociales es competencia de la respectiva entidad local, en el marco de lo establecido en esta Ley.

Artículo 18. Participación en el ámbito de los centros.

1. En todos los centros que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía habrán de establecerse los oportunos cauces que garanticen la participación de las personas usuarias o de sus representantes legales en el funcionamiento del centro o el desarrollo de los servicios o actividades.

2. Mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales se determinarán los sistemas y procedimientos para articular en cada caso la participación prevista en el apartado anterior.

Artículo 19. *Procesos de participación.*

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma deberán establecer mecanismos de participación en la formulación de los instrumentos de planificación y gestión de servicios sociales de su competencia. Los procesos de participación deberán incluir de una forma integral y dinámica las tres fases siguientes:

- a) Fase de información a la ciudadanía del proyecto en el que se pretende pedir la participación.
- b) Fase de debate, en la que, mediante la utilización de la metodología adecuada, se promueve el debate entre la ciudadanía y se recogen propuestas.
- c) Fase de devolución, mediante la cual se traslada a los participantes el resultado del proceso de participación

Artículo 20. *Participación de la sociedad civil.*

1. La participación ciudadana en los servicios sociales podrá igualmente articularse a través del movimiento asociativo, o de manera individual mediante los procesos participativos que la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía y las entidades locales competentes en materia de servicios sociales dispongan para canalizar la información, la propuesta, el debate o la consulta en relación con las singulares actuaciones de planificación, seguimiento y evaluación que les competan.

2. Por las Administraciones competentes se fomentará también la participación personalizada de la ciudadanía a través del uso de las tecnologías de la información, mediante encuestas, el uso intensivo de internet y las redes sociales, así como por cuantos mecanismos sean útiles para fomentar el interés de las personas y el deseo de contribuir a un desarrollo permanente de los servicios sociales, de alta calidad en Andalucía

Artículo 21. *Voluntariado social.*

El régimen jurídico y las actividades de fomento y participación a través de la acción voluntaria organizada en materia de servicio sociales se atenderán a lo dispuesto normativa vigente.

TITULO II

EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA

Capítulo I

Naturaleza y principios rectores

Artículo 22. *Naturaleza del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.*

1. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía es el conjunto de servicios, recursos y prestaciones de las Administraciones Públicas de Andalucía, orientados a satisfacer el derecho de todas las personas en Andalucía a la Protección Social, en los términos recogidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en esta Ley y en el resto de la normativa vigente en la materia.
2. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía estará integrado por:
 - a) El conjunto de servicios, recursos y prestaciones que se prestan desde la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Junta de Andalucía.
 - b) El conjunto de servicios, recursos y prestaciones que se prestan a través de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.
 - c) Los Centros y Servicios Sociales que se ofrecen desde las Entidades Locales de Andalucía.
 - d) Y, en general, y con carácter complementario, todos aquellos servicios, recursos y prestaciones de titularidad privada, que ofrezcan sus servicios a la ciudadanía bajo cualquier forma de colaboración admitida en derecho con la Administración de la Junta de Andalucía o con cualquiera de sus entidades públicas.
3. La superior dirección y coordinación de todas las actuaciones, servicios, recursos y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía corresponden a la Consejería competente en materia de servicios sociales, que garantizará la adecuada integración y la coordinación del mismo en orden a posibilitar la igualdad efectiva en el acceso a todas las prestaciones del Sistema, bajo los principios rectores recogidos en la presente Ley.
4. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se constituye, por tanto, como una red coordinada de servicios, recursos y prestaciones, de responsabilidad pública y acción cooperativa entre la ciudadanía, los agentes sociales y las instituciones públicas y privadas. Su finalidad es facilitar la acción de la sociedad para el logro del bienestar social y empoderar a las personas para que sean protagonistas de su propio desarrollo, reduciendo su vulnerabilidad y favoreciendo su autonomía y autodeterminación.
5. Las actuaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se producirán de forma integrada, flexible, adaptativa e innovadora como respuesta a las necesidades de las personas, en los momentos en que precisen apoyos y recursos específicos, especialmente cuando su red social sea débil o deficitaria.
6. Las actuaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía serán desarrolladas en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas que inciden en la calidad de vida y en el bienestar social de la población.
7. Para el logro de sus objetivos, el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se dotará de instrumentos adecuados para la planificación, la evaluación y la mejora continua de la calidad de la atención, así como para el cumplimiento del compromiso ético, la sostenibilidad y la eficiencia, en los términos previstos en esta Ley.

Artículo 23. Principios rectores

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

- a) **Universalidad:** Los poderes públicos garantizarán a toda la ciudadanía el derecho de acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía en condiciones de igualdad.
- b) **Solidaridad:** los poderes públicos asumirán la responsabilidad de orientar sus actuaciones a favorecer la cohesión social mediante la aplicación de políticas públicas redistributivas dirigidas a superar las desigualdades de carácter social.
- c) **Responsabilidad Pública:** Las Administraciones Públicas serán las garantes del carácter público y universal del Sistema, adoptando cuantas medidas sean necesarias para favorecer su legitimidad social y su sostenibilidad futura.
- d) **Equidad:** las Administraciones Públicas ejercerán la tutela de los servicios sociales y su uso efectivo en condiciones de equidad para todas las personas y en todo el territorio de Andalucía, fortaleciendo el respeto y la aceptación de la diversidad en razón de edad, orientación o identidad de género, etnia, cultura, condición social o capacidad funcional.
- e) **Calidad:** el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía promoverá la mejora continua de la calidad de los servicios sociales a través de un sistema de acreditación y de la evaluación permanente de los resultados.
- f) **Eficiencia:** la Administración Pública garantizará la mejora continua de la eficiencia de los servicios sociales orientando a los proveedores sobre los criterios de actuación basados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés y en función de los objetivos estratégicos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- g) **Responsabilidad Social:** los poderes públicos asumirán su responsabilidad ante los impactos que sus decisiones y actuaciones ocasionan en su entorno, la sociedad y el medio ambiente. Asimismo, asumirán los principios de rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético respecto a sus grupos de interés, y el respeto al principio de legalidad y a la normativa internacional sobre los derechos humanos.
- h) **Accesibilidad universal:** los poderes públicos garantizarán que entornos, procesos, productos y servicios sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible
- i) **Planificación:** Los poderes públicos desarrollaran sus actuaciones en materia de servicios sociales de manera planificada, de tal forma que permita alcanzar los objetivos de la política social.
- j) **Participación:** las Administraciones Públicas actuarán bajo el principio de la efectiva participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el desarrollo y evaluación de las políticas sociales, prestando especial atención a la población menor de edad y a las personas que tengan dificultades para hacer valer su acción y opinión.
- k) **Emprendimiento e innovación social:** los poderes públicos promoverán el talento de emprendedores e innovadores cívicos para abordar los retos sociales, canalizando el más valioso talento humano para buscar las mejores soluciones, compartiendo las prácticas exitosas y favoreciendo su replicabilidad y escalabilidad dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- l) **Prevención:** Las políticas de servicios sociales se canalizarán para prevenir y superar las causas que originan situaciones de necesidad social.

m) Atención centrada en la persona: el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía ofrecerá una atención individual basada en la evaluación integral de las necesidades de cada persona en su entorno familiar y comunitario.

n) Integralidad y continuidad de la atención: el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía garantizará la continuidad e integralidad de la atención mediante la planificación conjunta de la atención, el seguimiento y la evaluación de resultados, así como el fortalecimiento del trabajo cooperativo y en red.

ñ) Interdisciplinariedad: el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía favorecerá la interdisciplinariedad de las intervenciones, promoviendo el trabajo en equipo y la integración de las aportaciones de las diversas profesiones del ámbito de la intervención social y cualesquiera otras que resulten idóneas.

o) Intersectorialidad: las actuaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se regirán por el principio de la Intersectorialidad, como estrategia de cooperación horizontal mediante la actuación conjunta de los sectores con capacidad de afectar a las condiciones sociales y económicas que determinan la calidad de vida y el bienestar de las personas.

p) Proximidad: el despliegue territorial de las prestaciones y recursos de servicios sociales buscará la equidad territorial y la mayor proximidad a la población de referencia.

q) Enfoque comunitario: el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía posibilitará la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio, y articulará, cuando la permanencia en el domicilio no resulte viable, alternativas residenciales idóneas, por su tamaño y proximidad, a la integración en el entorno.

r) Transversalidad de género: los poderes públicos potenciarán que la perspectiva de la igualdad de género esté presente en la elaboración, ejecución y seguimiento de las disposiciones normativas, de las políticas en todos los ámbitos de actuación, considerando sistemáticamente las prioridades y necesidades propias de las mujeres y de los hombres, tendiendo en cuenta su incidencia en la situación específica de unas y otros, al objeto de adaptarlas para eliminar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad de género.

Capítulo II

Estructura Funcional

Artículo 24. Estructura básica del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se articula funcionalmente en una red de prestaciones y recursos, estructurada en dos niveles de atención:

- a) Nivel primario de Servicios Sociales
- b) Nivel especializado de Servicios Sociales

2. En cada uno de estos niveles de atención se establecerán protocolos específicos para atender las situaciones de urgencia y emergencia social que puedan presentarse.

3. En el nivel primario de Servicios Sociales, se ubican los Servicios Sociales Comunitarios, que se prestan a la población a partir de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y mediante los Equipos profesionales de Servicios Sociales Comunitarios.

4. En el nivel especializado de Servicios Sociales se ubican los Servicios Sociales especializados, que integran todos aquellos Centros y Servicios Sociales que sobre la base de criterios de mayor complejidad asistencial, requieren una especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinada.

3. Reglamentariamente se establecerán las prestaciones y recursos que integran el Nivel primario y el Nivel Especializado de Servicios Sociales, que estarán en relación con el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía

Artículo 25. Servicios Sociales Comunitarios.

1. Los Servicios Sociales Comunitarios constituyen la estructura asistencial básica del Nivel primario de Servicios Sociales.

2. En este sentido, los Servicios Sociales Comunitarios se configuran como el primer nivel de intervención del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias y a su entorno familiar y social.

3. Los Servicios Sociales Comunitarios posibilitarán el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía y constituirán el nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, el seguimiento, la evaluación de la atención y la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales de atención.

4. Los Servicios Sociales Comunitarios estarán referenciados a un territorio y a una población determinada y se desarrollarán fundamentalmente desde los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

Artículo 26. Funciones de los Servicios Sociales Comunitarios.

Son funciones de los Servicios Sociales Comunitarios:

a) La información, valoración, orientación y asesoramiento a la población sobre las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros posibles recursos relacionados con la de protección social en Andalucía.

b) Programas y actividades de carácter preventivo tendentes a propiciar el desarrollo y la integración social de la población.

c) El diseño y desarrollo de intervenciones de promoción de la autonomía, la calidad de vida y el bienestar social de la población de referencia en su ámbito de competencia.

d) La identificación de situaciones de riesgo de exclusión social, situaciones de violencia de género, dependencia y/o desprotección y el desarrollo de acciones de carácter preventivo.

e) La valoración integral de necesidades de atención y del grado de complejidad de las situaciones de necesidad de la población de referencia.

- f) La atención a situaciones de urgencia social.
- g) La elaboración del programa de atención social buscando una composición funcional determinada de los recursos disponibles en el territorio, que asegure la integralidad y continuidad de la atención, que tenga en cuenta las creencias, preferencias y estilo de vida de la persona y que involucre activamente a las personas de su entorno más próximo en su desarrollo.
- h) El seguimiento y evaluación de resultados respecto a los objetivos propuestos en el programa de atención social, con la participación activa de la persona y su familia o unidad de convivencia.
- i) La derivación, acorde con el programa de atención social, al recurso o servicio más idóneo del nivel especializado del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía o, en su caso, a otro del sistema de bienestar social.
- j) Sensibilización y fomento de la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social, así como en la mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia social.
- k) Promoción de la animación comunitaria, participación social y solidaridad en el marco de esta Ley.
- l) La coordinación con los servicios sanitarios de atención primaria y hospitalaria para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social y sanitaria de la población de referencia.
- m) La coordinación con los Servicios Sociales Especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con las entidades y asociaciones del entorno que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
- n) El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social local para la identificación de necesidades de intervención social.
- ñ) El análisis de la información sobre necesidades y demanda de servicios sociales de la población de referencia para la planificación de las prestaciones y recursos necesarios.
- o) La evaluación de resultados de las actuaciones, intervenciones y tecnologías aplicadas al ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios.
- p) Cualesquiera otras atribuidas o encomendadas por la normativa vigente.

Artículo 27. Centro de Servicios Sociales Comunitarios

1. El Centro de Servicios Sociales Comunitarios constituye la estructura física, administrativa y técnica básica de los Servicios Sociales Comunitarios.
2. El ámbito territorial de referencia del Centro de Servicios Sociales Comunitarios será la Zona Básica de Servicios Sociales, debiendo disponer cada Zona de, al menos, un Centro de Servicios Sociales Comunitarios.

3. Las condiciones físicas, funcionales y de recursos profesionales del centro de servicios sociales responderán a los estándares de calidad establecidos para este tipo de servicios en el Sistema de Acreditación de la Calidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 28. Equipos profesionales de Servicios Sociales Comunitarios

1. Cada Centro de Servicios Sociales Comunitarios estará dotado de un equipo multidisciplinar de profesionales. Dicho equipo estará dotado con personal técnico y personal administrativo.

2. Se entenderán profesiones del personal técnico de los equipos profesionales la de trabajadores o trabajadoras sociales, educadores o educadoras sociales, psicólogos o psicólogas y cualquier otro personal técnico titulado que sea necesario para el normal desarrollo de las funciones, servicios y prestaciones propias de este nivel.

3. El tamaño y composición de los equipos profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios se ajustará a las necesidades de atención de la población de referencia en el territorio.

4. Los equipos profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios articularán mecanismos de coordinación eficaces con los equipos profesionales de los Servicios Sociales Especializados y de otros sectores con capacidad de influir en la calidad de vida y el bienestar social de la población de referencia, especialmente con profesionales de atención primaria de salud.

Artículo 29. Profesional de referencia.

1. A cada persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se asignará una persona profesional de referencia al objeto de garantizar la integralidad y continuidad de los itinerarios de atención.

2. Una persona trabajadora social de los Servicios Sociales Comunitarios actuará como profesional de referencia, en el contexto del trabajo interdisciplinario que desarrolla el equipo profesional de Servicios Sociales Comunitarios.

3. Serán sus funciones, además de las que tenga atribuidas desde el nivel que se intervenga, las siguientes:

- a) Informar y orientar a la persona sobre los recursos disponibles en función de las necesidades de la misma.
- b) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención.
- c) Articular respuestas integrales a las situaciones de necesidad de la persona y garantizar la continuidad de la atención.
- d) Dirigir a la persona hacia otras prestaciones, cuando se requiera de una intervención más específica, así como, en su caso, orientar o derivar hacia otros sistemas de protección social.

4. Para el ejercicio de sus funciones de coordinación, la persona profesional de referencia de los Servicios Sociales Comunitarios podrá requerir la intervención de profesionales de los Servicios Sociales Especializados y de personas profesionales dependientes de otras Administraciones Públicas andaluzas.

Las decisiones que se tomen y comuniquen a través de los órganos correspondientes, tendrán carácter vinculante para la persona profesional de referencia cuando las mismas determinen la concesión o a la denegación del acceso a una prestación que de ellos dependa.

Artículo 30. Servicios Sociales Especializados.

1. Los Servicios Sociales Especializados constituyen la estructura asistencial del Nivel especializado de Servicios Sociales.
2. En este sentido integran todos aquellos Centros y Servicios Sociales que configuran el nivel de intervención específico para el desarrollo de aquellas actuaciones que, atendiendo a su mayor complejidad, requieran una especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinados
3. El acceso a los Servicios Sociales Especializados se producirá por derivación de los Servicios Sociales Comunitarios, a excepción de las situaciones de urgencia social que requieran su atención inmediata en este nivel de complejidad.
4. Cuando una persona usuaria sea derivada a los Servicios Sociales especializados y a fin de garantizar la calidad del proceso, la persona profesional responsable de la atención en este nivel, se coordinará con la persona profesional responsable de los SSC a efectos información, intervención y seguimiento.
5. Las Administraciones Públicas podrán contratar, concertar o convenir prestaciones de los Servicios Sociales Especializados entre sí, así como con la iniciativa privada que sea titular de dichos servicios o de los centros desde los que se prestan, incorporándose en este caso, al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
6. Las prestaciones y recursos de Servicios Sociales Especializados tendrán su referencia territorial en las Áreas de Servicios Sociales y en otros ámbitos territoriales superiores como el autonómico.

Artículo 31. Funciones de los Servicios Sociales Especializados.

Son funciones generales de los Servicios Sociales Especializados:

- a) La valoración, diagnóstico e intervención ante situaciones que requieren una alta especialización técnica e interdisciplinar.
- b) La gestión de servicios y centros de atención especializada en los distintos ámbitos de intervención de los servicios sociales.
- c) La provisión de servicios, la colaboración y el asesoramiento técnico a los Servicios Sociales Comunitarios en las materias de su competencia.
- d) La coordinación con los Servicios Sociales Comunitarios con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social, con las entidades asociativas y con las que actúan en el ámbito de los servicios sociales de atención especializa.
- e) La realización de actuaciones preventivas de situación de riesgo y necesidad social correspondientes a su ámbito de competencia.
- f) La valoración y determinación del acceso a las prestaciones propias de este nivel de actuación.

- g) El seguimiento y la evaluación, conjuntamente con los Servicios Sociales Comunitarios, de las intervenciones realizadas.
- h) El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social en el ámbito territorial de su competencia para la identificación de necesidades de intervención social en las materias de su competencia.
- i) La determinación de las prestaciones y recursos necesarios para dar respuesta a las necesidades y demandas identificadas.
- j) La evaluación de resultados de las actuaciones, intervenciones y tecnologías aplicadas al ámbito de los Servicios Sociales Especializados en las materias de su competencia.
- k) Cuantas otras tenga atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.

Artículo 32. Equipos profesionales de los Servicios Sociales Especializados

1. El tamaño y composición de los equipos profesionales de los Servicios Sociales Especializados se ajustará a las necesidades de atención de la población que atienden y a la incorporación de innovaciones técnicas y tecnológicas en su ámbito de actuación.
2. Los equipos profesionales de los Servicios Sociales Especializados articularán mecanismos de coordinación eficaces con los equipos profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y con profesionales de atención primaria y atención hospitalaria de salud.

Artículo 33. Atención a las urgencias sociales

1. Se considerará urgencia social a aquella situación excepcional o extraordinaria y puntual que requiere de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un grave deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y de desprotección en una persona.
2. La atención de las urgencias sociales deberá estar protocolizada en los dos niveles de atención, comunitario y especializado, para asegurar una respuesta rápida y eficaz.
3. Toda intervención de urgencia deberá:
 - a) Dar cobertura de las necesidades básicas con carácter temporal.
 - b) Determinar la persona profesional de referencia responsable de atender el caso una vez cubierta la situación de urgencia.
 - c) Generar la documentación necesaria para evaluar la actuación y para transmitir la información necesaria para dar seguimiento a la atención del caso desde los Servicios Sociales Comunitarios.

Capítulo III

Estructura Territorial

Artículo 34. Principios orientadores de la organización territorial

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

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

Artículo 35. *Mapa de Servicios Sociales de Andalucía*

1. El Mapa de Servicios Sociales de Andalucía establecerá el despliegue del Sistema Público de Servicios Sociales, definiendo los criterios poblacionales más idóneos para la implantación de las prestaciones, atendiendo a la naturaleza de las mismas, al número de personas potencialmente demandantes y a la necesidad de garantizar, en todo lo posible, su mayor proximidad para facilitar la integración de las personas usuarias en el entorno social habitual.

2. El Mapa de Servicios Sociales establecerá los siguientes ámbitos territoriales:

- a) Zonas Básicas de Servicios Sociales
- b) Áreas de Servicios Sociales

3. Se establecerán las tasas de densidad y coberturas para cada una de las prestaciones y recursos en función de los ámbitos poblacionales y territoriales establecidos y las necesidades de atención detectadas. Estas tasas estándar se integrarán en el Mapa de Servicios Sociales y se utilizarán para la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía.

4. El Mapa de Servicios Sociales de Andalucía favorecerá la concordancia de zonificación entre los servicios sociales y los servicios de salud, dada la especial y creciente necesidad de coordinación existente entre ambos sistemas.

5. El Mapa de Servicios Sociales de Andalucía se establecerá por la Consejería competente en materia de servicios sociales, se actualizará periódicamente para ajustarse a la evolución de la realidad social y se utilizará durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 36. *Zona Básica de Servicios Sociales*

1. La Zona Básica de Servicios Sociales es el ámbito territorial en el que se estructuran las prestaciones y recursos de los Servicios Sociales Comunitarios y de aquellos otros recursos que por su complejidad y necesidad precisen una mayor cercanía a donde viven las personas.

2. La Zona Básica de Servicios Sociales será la estructura territorial de mayor proximidad para la población de referencia y su delimitación se hará teniendo en cuenta criterios demográficos, geográficos, de organización, de comunicación o sociales.

3. La ordenación de las Zonas Básicas de Servicios Sociales se establecerá a través del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 37. Área de Servicios Sociales

1. El Área de Servicios Sociales es el ámbito territorial en el que se estructuran las prestaciones y recursos de los Servicios Sociales Especializados.

2. Para el establecimiento de las Áreas de Servicios Sociales se tendrán en cuenta los principios orientadores de la estructura territorial y las características geográficas, demográficas y de comunicación de las demarcaciones territoriales provinciales.

3. La ordenación de las Áreas de Servicios Sociales se establecerá a través del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

4. En todo caso cada provincia en Andalucía tendrá, como mínimo, un Área de Servicios Sociales.

Capítulo IV

Prestaciones de los Servicios Sociales

Artículo 38. Concepto y tipología de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

1. Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía son las actuaciones concretas y personalizadas que se ofrecen a la persona o unidades de convivencia, en respuesta a sus necesidades de atención.

2. Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se clasificarán en prestaciones de servicios y prestaciones económicas.

3. Se considerarán prestaciones de servicio las actividades realizadas por equipos profesionales, orientadas al logro de los objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, de acuerdo con las necesidades de las personas. Las prestaciones de servicio podrán incluir ayudas instrumentales o soluciones tecnológicas de apoyo al desarrollo del Programa de Atención Social. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía adoptará un sistema de clasificación de los distintos tipos de servicios que sea útil para la planificación y evaluación de los mismos.

4. Se considerarán prestaciones económicas las entregas dinerarias de carácter puntual o periódico, concedidas a personas o unidades de convivencia orientadas al logro de los objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía o que coadyuven al logro de las finalidades compartidas con otros sistemas o políticas públicas.

5. Las prestaciones de servicios y las prestaciones económicas ofertadas por el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se definirán en el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Andalucía

Artículo 39. *Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Andalucía.*

1. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales es el instrumento que determinará el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
2. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales definirá, entre otras, las características de calidad, la necesidad a la que da respuesta, los criterios de financiación y la naturaleza jurídica de cada prestación.
3. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales especificará las prestaciones que serán ofertadas desde los Servicios Sociales Comunitarios, así como las que corresponderán a los Servicios Sociales Especializados.
4. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales se mantendrá actualizado de forma permanente, incorporando al mismo nuevas prestaciones en respuesta a las necesidades cambiantes en la población y el entorno. Asimismo se podrán retirar o modificar prestaciones existentes en el Catálogo de Servicios Sociales cuando la disponibilidad de evidencias surgidas de la evaluación de resultados así lo aconseje.
5. En el proceso de elaboración del Catálogo se asegurará la participación ciudadana y de las Administraciones implicadas.
6. Reglamentariamente y a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales, se aprobará el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 40. *Prestaciones garantizadas*

1. Se considerarán prestaciones garantizadas aquellas cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, son exigibles y su provisión es obligatoria, de acuerdo con las condiciones establecidas en cada caso.
2. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales describirá de forma clara las prestaciones garantizadas, entre las que, al menos, estarán:
 - a) Los servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento.
 - b) La elaboración del Programa de atención social.
 - c) El servicio de Teleasistencia.
 - d) La atención en situaciones de urgencia social.
 - e) Los servicios específicos para la protección de menores de edad en situación de riesgo o desamparo.

- f) La protección jurídica y social de las personas con capacidad limitada y de los menores en situación de desamparo.
- g) Las prestaciones económicas específicas y directas orientadas a la erradicación de la marginación y la desigualdad y a la lucha contra la exclusión social.
- h) Las prestaciones contempladas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.

3. La efectividad jurídica de las prestaciones garantizadas contempladas en el punto anterior estará sujeta a la aprobación y publicación del Catálogo definido en el artículo 40, salvo las referidas en la letra h) que se rigen, en este aspecto, por su propia normativa.

Artículo 41. Prestaciones condicionadas.

Se considerarán prestaciones condicionadas las que no tienen la naturaleza de Derecho subjetivo y no están calificadas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales como garantizadas. Estarán sujetas a la disponibilidad de recursos y al orden de prelación que objetivamente se establezca.

Artículo 42. Formas de provisión de las prestaciones.

1. Las Administraciones Públicas incluidas en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía podrán efectuar la provisión de las prestaciones previstas en el Catálogo de Servicios Sociales mediante la gestión directa, o utilizar cualquiera de las fórmulas de gestión indirecta o colaboración previstas en el ordenamiento jurídico a través de entidades privadas de carácter social o mercantil.
2. Para cada una de las prestaciones el Catálogo de Servicios Sociales establecerá las formas de provisión contempladas.
3. La acreditación de la calidad de los servicios se tendrá en cuenta en los procedimientos de selección de proveedores en cualquiera de las fórmulas de gestión indirecta.
4. La planificación, coordinación, dirección y evaluación de la provisión de prestaciones de gestión directa o indirecta corresponderá a la Administración pública en función de sus competencias.

Capítulo V

Proceso de intervención.

Artículo 43. Modelo básico de intervención.

1. El modelo básico de intervención en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía es la atención integral centrada en la persona, desde un enfoque de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona en el proceso de atención.

2. La intervención se diseñará a partir de una valoración integral de las necesidades, tendrá en cuenta el estilo de vida, preferencias y creencias de la persona y estará orientada a garantizar el empoderamiento de la persona y su máximo nivel de bienestar, calidad de vida y autonomía.

3. En la valoración, planificación, intervención y evaluación de la atención participarán activamente la propia persona junto a su familia o unidad de convivencia, profesionales de las disciplinas y sectores involucrados en el abordaje de la complejidad de las situaciones de necesidad y la persona profesional de referencia, a quien corresponde la elaboración, el seguimiento y la evaluación periódica del Programa de Atención Social.

4. El proceso de atención tendrá especialmente en cuenta la necesidad de intervención simultánea en el tiempo e integrada en la orientación de los servicios sociales, de salud, educación, vivienda y empleo, diseñando paquetes de servicios integrados y buscando las sinergias que mejoren resultados sobre la calidad de vida y el bienestar de la persona puedan conseguir.

Artículo 44. Programa de atención social.

1. El Programa de atención social, que podrá ser individual o de la unidad familiar o convivencial, es la herramienta diseñada para garantizar la integralidad y continuidad de la atención, de acuerdo con la valoración de las necesidades individuales.

2. El Programa de atención social recogerá al menos los siguientes aspectos:

- a) La valoración de las necesidades de atención, identificando explícitamente las potencialidades y recursos propios de la persona y su unidad de convivencia.
- b) Los objetivos propuestos.
- c) Las prestaciones previstas, tanto de los Servicios Sociales Comunitarios como, en su caso, de los Servicios Sociales Especializados y de otros sistemas de protección social, así como de las personas profesionales implicados, incluido el de referencia.
- d) La planificación de las actuaciones.
- e) Los indicadores y la periodicidad del seguimiento que permita evaluar la consecución de los objetivos.
- f) Los acuerdos entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los equipos profesionales implicados.

3. El Programa de atención social en los casos de mayor complejidad o situaciones de riesgo y/o desprotección social contemplará los instrumentos y mecanismos dispuestos para la toma de decisiones basada en la deliberación ética.

4. En los casos de actuaciones conjuntas por parte de ambos niveles del Sistema Público de Servicios Sociales y del Sistema Sanitario Público, se diseñará un único Programa de atención social, en el que se establecerán las competencias propias de cada Sistema y de cada nivel, de modo que se creen sinergias y se eviten duplicidades.

Artículo 45. Instrumentos técnicos.

Los instrumentos técnicos en relación a las personas titulares del derecho a los servicios sociales son:

1. La tarjeta social:

- a) Todas las personas titulares del derecho a los servicios sociales en los términos definidos en el artículo 5 de esta Ley, tendrán derecho a disponer de una tarjeta social que les identificará como titulares del derecho de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, que podrá ser específica de este Sistema o compatible con la del Sistema Sanitario Público de Andalucía u otra tarjeta electrónica, con el carácter de identificador general.
- b) La tarjeta social posibilitará la continuidad y coherencia del itinerario de intervención social y deberá facilitar la homogeneidad de la información existente en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- c) Esta tarjeta será personal e intransferible y en ella figurarán, entre otros datos, los datos personales y un código de identificación único que será la llave de acceso a la Base de Datos del Sistema.
- d) En ningún caso se establecerán requisitos para la emisión de la tarjeta que vulneren la universalidad del derecho a la atención social en Andalucía.

2. La Historia social.

- a) Todas las personas titulares del derecho a los servicios sociales en los términos definidos en el artículo 4, tendrán una única historia social, que será abierta en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios y recogerá el conjunto de la información relevante sobre las necesidades de atención, la planificación, el seguimiento y la evaluación del Programa de atención social.
- b) Los Servicios Sociales Especializados complementarán la información de la historia social garantizando su actualización permanente.
- c) La historia social constituirá el instrumento que permitirá la relación entre los Servicios Sociales Comunitarios y los Servicios Sociales Especializados, así como con los servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se deben aplicar desde los distintos niveles y sectores de actuación.

Artículo 46. Sistema de Información sobre Servicios Sociales.

- 1. Con objeto de garantizar el compromiso ético, la calidad, eficiencia y sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, así como la pertinencia de sus actuaciones frente a los principales retos sociales de la población andaluza, la Administración Pública garantizará el mantenimiento y la actualización permanente del Sistema de Información sobre servicios sociales mediante la articulación de las redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para el volcado permanente de los datos.

2. Todos los agentes públicos y privados integrados en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía deberán aportar la información necesaria para el buen funcionamiento y la permanente actualización del Sistema de Información sobre servicios sociales.

3. En el acceso y la utilización del Sistema se garantizará, en todo caso, la confidencialidad de los datos de carácter personal, así como la seguridad de las comunicaciones en el intercambio de información sobre datos de carácter personal que sean estrictamente necesarios para el acceso a las prestaciones entre los agentes del Sistema, de acuerdo a la normativa vigente en esta materia.

4. Los datos del Sistema de Información sobre servicios sociales se recogerán, compilarán, analizarán y presentarán desglosados por los principales ejes de desigualdad social: discapacidad, edad, sexo, posición social, etnia y territorio.

5. El Sistema de Información tendrá definidos protocolos de conexión que permitirán la integración con otros sistemas de información de servicios sociales municipales, autonómicos y estatales, y en especial con el Sistema Sanitario.

6. La Administración Pública garantizará el acceso de los ciudadanos y ciudadanas al Sistema de Información sobre Servicios Sociales, sujeto al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

7. Los datos contenidos en el Sistema de Información sobre Servicios Sociales podrán ser utilizados, con fines estadísticos, para la planificación y evaluación de políticas sociales y del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, así como para el desarrollo de proyectos de investigación e innovación social.

8. Con objeto de impulsar la necesaria colaboración entre el Sistema de Información sobre Servicios Sociales y el Sistema Estadístico y Cartográfico de Andalucía, se establecerán los circuitos de información necesarios para la ejecución de las actividades estadísticas y cartográficas que sobre esta materia se incluyan en los planes y programas estadísticos y cartográficos de Andalucía.

La Unidad Estadística y Cartográfica de la Consejería competente en materia de servicios sociales participará en el diseño e implantación de los ficheros del Sistema de Información sobre Servicios Sociales que recojan información administrativa susceptible de explotación estadística y cartográfica.

Capítulo VI

Organización

Artículo 47. *La Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.*

1. La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se crea en la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía como una Agencia Pública Empresarial que tiene como finalidad el desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, la promoción, desarrollo y gestión de los recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que

estas se integran para favorecer su bienestar, así como la gestión de recursos y el desarrollo de actuaciones en materia de protección a la infancia, la atención a las drogodependencias y adicciones y la incorporación social para la atención a colectivos excluidos o en riesgo de exclusión social.

2. La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se encuentra adscrita estatutariamente a la Consejería competente en materia de servicios sociales y sus funciones y competencias son las que vienen definidas en sus propios Estatutos.

3. La Agencia forma parte integrante del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía en los términos previstos en la presente Ley e integrará, en el marco de sus fines y de su ámbito de competencias, la coordinación, supervisión y gestión de los servicios, recursos y prestaciones de servicios sociales que se le asignen por la Consejería a la que se encuentra adscrita.

Artículo 48. Estructuras de gestión.

Para el desempeño de sus funciones y el ejercicio de sus actuaciones el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía establecerá reglamentariamente la organización, los instrumentos y las herramientas de gestión, admitidas en derecho que estime adecuadas para que el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía pueda satisfacer los derechos de la ciudadanía, cumplir sus fines y alcanzar los objetivos definidos en la presente Ley, bajo los principios de eficacia, calidad, eficiencia, transparencia y buen gobierno.

Artículo 49. Coordinación con otros sectores.

1. El Consejo de Gobierno adoptará las medidas necesarias para que las funciones que se atribuyen al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía sean objeto de coordinación con las que corresponden a otros sistemas para el bienestar social afines o complementarios.

2. En particular, tales medidas serán de especial aplicación a la coordinación con el Sistema Sanitario Público de Andalucía, con el sistema educativo, los servicios de empleo, de formación, de vivienda, de Administración de Justicia y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención social.

Artículo 50. Colaboración entre Administraciones Públicas

1. Con el fin de facilitar a la ciudadanía una prestación ágil y eficaz de los servicios sociales, las Administraciones Públicas actuantes en el ámbito territorial de la Comunidad de Andalucía se prestarán entre sí la colaboración necesaria mediante los instrumentos de cooperación previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en la legislación estatal y autonómica sobre régimen local y en la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género.

2. Con objeto de garantizar la corresponsabilidad en la prestación de los servicios sociales y la estabilidad de los servicios y de sus profesionales, la Junta de Andalucía arbitrará las fórmulas de gestión más

adecuadas, tales como convenios de colaboración, consorcios de gestión u otras modalidades legalmente establecidas.

3. La Administración de la Junta de Andalucía colaborará con la Administración del Estado a través de los mecanismos que se establezcan al efecto en las materias de interés común referidas al ámbito de los servicios sociales.

Artículo 51. *Coordinación y colaboración administrativa de los Servicios Sociales de Andalucía*

1. La coordinación administrativa de los Servicios Sociales en Andalucía corresponderá a la Administración de la Junta de Andalucía a través de la Consejería competente en materia de servicios sociales, en los términos que se establecen en el artículo 58 de la Ley 5/2010, de 11 de Junio, de Autonomía Local de Andalucía.

2. Con el fin de facilitar la cooperación y que se haga posible la información recíproca, la homogeneidad técnica, la continuidad de la atención a las personas, la igualdad en el acceso a los servicios recursos y prestaciones de los servicios sociales y la acción conjunta de las distintas Administraciones Públicas integradas en el Sistema, en el ejercicio de sus respectivas competencias, se formularán, por la Administración competente de la Junta de Andalucía los Planes Estratégicos de Servicios Sociales que se determinan en la presente Ley.

3. Para contribuir a la adecuada coordinación de las acciones contempladas en los Planes Estratégicos de Servicios Sociales de Andalucía, se crea una Comisión de Coordinación y Colaboración de los Servicios Sociales que asume las funciones de órgano permanente de colaboración entre la Administración de la Junta de Andalucía y los gobiernos locales en base a lo dispuesto el artículo 85.2 de la Ley 5/2010, de 11 de Junio.

2. La Comisión de Coordinación de los Servicios Sociales será paritaria en su composición, tendrá carácter consultivo y su ámbito territorial será el de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

3. Sus funciones, sin menoscabo de las que tienen atribuidas el Consejo Andaluz de Concertación Local de Andalucía o el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, serán:

- a) Contribuir a la elaboración, seguimiento y evaluación de los Planes Estratégicos de Servicios Sociales de Andalucía.
- b) Coordinar acciones contempladas en los Planes que impliquen la movilización conjunta de servicios o recursos de ambas Administraciones.
- c) Coordinar aspectos de desarrollo y trabajo profesional, en los centros y servicios sociales de Andalucía, en el ámbito de competencias de cada una de las Administraciones.
- c) Conocer los proyectos de disposiciones de carácter general que afecten a competencias de ejecución o gestión de los servicios sociales de competencia municipal.

d) Y, en general fomentar la cooperación, información recíproca y coordinación entre la Administración Autonómica y la Local en materia de servicios sociales con la finalidad de alcanzar los fines y objetivos que se determinan en la presente Ley.

4. La Comisión estará presidida por la persona titular de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales o persona titular de un órgano directivo de la Administración de la Junta de Andalucía en quien delegue.

5. Su composición será paritaria y estará formada por un cuatro representantes de la Junta de Andalucía designados por la persona titular de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales y por cuatro representantes de las entidades locales, designados por el órgano competente de la asociación de Municipios y Provincias de carácter autonómico de mayor implantación en Andalucía.

6. Su régimen de funcionamiento se regirá por lo dispuesto en su Reglamento interno que será aprobado por la propia Comisión por mayoría de sus miembros, así como por las normas que le sean de aplicación como órgano colegiado.

Artículo 52. *Coordinación entre los Servicios Sociales y los Servicios de Salud.*

1. En función de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y con el fin de prevenir las situaciones de dependencia y evitar sus secuelas, por la Administración de la Junta de Andalucía se desarrollarán, mediante la adecuada coordinación entre los servicios públicos de salud y los servicios públicos de servicios sociales, actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables, programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos, entre otros, a personas mayores, personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia de género.

2. Sobre la base de la competencia que la citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre, atribuye a las Comunidades Autónomas en su artículo 11.1.c), por la Administración de la Comunidad Autónoma se podrán establecer los procedimientos de coordinación entre los servicios sociales y los servicios de salud que sean precisos a los fines del desarrollo de esta Ley, creando, en su caso, los órganos de coordinación que procedan para garantizar una efectiva atención.

3. Los procedimientos de coordinación entre los servicios sociales y los servicios de salud podrán involucrar, mediante la fórmula jurídica de colaboración más adecuada a cada caso, a las Administraciones, organismos y entidades que componen el Sistema Sanitario Público de Andalucía y el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Capítulo VII

Competencias de las Administraciones Públicas

Artículo 53. *Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.*

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

a) Establecer las prioridades y directrices de la política general de servicios sociales.

- b) Aprobar el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.
- c) Aprobar el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- d) Establecer los criterios y las fórmulas de coordinación general del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía y de coordinación transversal entre los departamentos de la Junta de Andalucía cuando sea necesario para la mejor gestión y eficacia de la política de servicios sociales.
- e) Ejercer la potestad sancionadora de acuerdo con lo establecido en el título VI de la presente Ley.
- f) Cualquier otra que se le atribuya por la normativa vigente, así como aquellas otras que siendo necesarias para el desarrollo y ejecución de la política de servicios sociales no estén expresamente atribuidas a otra Administración Pública.

Artículo 54. Consejería competente 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 Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía en materia de servicios sociales y para desarrollar y ejecutar sus disposiciones y acuerdos.
- b) La superior dirección y coordinación de todas las actuaciones, servicios recursos y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía
- c) Elaborar el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía y elaborar y aprobar los planes específicos y territoriales, así como efectuar el seguimiento de los mismos.
- d) Elaborar y aprobar el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.
- e) Elaborar el Catálogo de prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía y adoptar las medidas necesarias para su aplicación.
- f) Definir y coordinar la Estrategia de Calidad, el Sistema de Información de los Servicios Sociales y el Registro de Entidades y Servicios Sociales de Andalucía.
- g) Crear y, en su caso, gestionar aquellos servicios sociales que se estimen necesarios, así como asignar la gestión a la Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia de aquellos que considere adecuados, dentro del ámbito de sus competencias.
- h) Conceder y, en su caso, gestionar las prestaciones que se estimen necesarias, sin perjuicio de la colaboración de las entidades locales cuando así se establezca en su normativa específica.
- i) Fijar los precios públicos que corresponda por la prestación de los servicios sociales, sin perjuicio de las previsiones contenidas en el artículo 145.3 de la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- j) Elaborar y, en su caso aprobar, los instrumentos técnicos comunes de intervención social.

- k) Suscribir los convenios de colaboración en materia de servicios sociales con la Administración del Estado o con las Administración Local.
- l) Asesorar y prestar asistencia técnica a las entidades e instituciones que participen en la prestación de los servicios sociales a fin de que su actuación se adecue a lo dispuesto en la presente ley y a su normativa de desarrollo.
- m) Fomentar e impulsar programas de formación en el ámbito de los servicios sociales, así como el impulso de la investigación y la divulgación de los resultados obtenidos en los mismos.
- n) Ejercer las competencias en materia de autorización, acreditación de Centros y servicios y Registro de centros.
- ñ) Fomentar la participación ciudadana, el asociacionismo, el voluntarismo y otras fórmulas de ayuda mutua, así como prestar apoyo a los órganos de participación y cooperación previstos en esta ley.
- o) Ejercer la potestad inspectora para garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias ordenadoras de los servicios sociales.
- p) Ejercer la potestad sancionadora.
- q) Cualquier otra competencia atribuida por disposición legal o reglamentaria.

Artículo 55. Entidades Locales.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 del Estatuto de Autonomía para Andalucía son competencias propias de las entidades locales en Andalucía en materia de servicios sociales las competencias generales establecidas en la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases del Régimen Local y las que se determinan como competencias propias en la Ley 5/2010, de 11 de junio.
2. Estas competencias se ejercerán en el marco del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía y de acuerdo con la planificación territorial establecida en el Mapa de Servicios Sociales.
3. A fin de alcanzar una mayor eficacia y rentabilidad social de los recursos disponibles, las competencias indicadas en el apartado 1 de este artículo se ejercerán por los Ayuntamientos, por sí mismos o asociados, o a través de las fórmulas de colaboración interadministrativa previstas en la legislación sobre régimen local.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9.3 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, los municipios con población inferior a 20.000 habitantes podrán optar a prestar los servicios sociales comunitarios a través de la asistencia material de la provincia al municipio, mediante los mecanismos establecidos al efecto en el artículo 14 de la citada Ley 5/2010, de 11 de Junio.
5. Una vez garantizados los Servicios Sociales Comunitarios en su municipio, los Ayuntamientos, de acuerdo con su capacidad financiera podrán prestar los Servicios Sociales Especializados que consideren necesarios, en el marco de la planificación establecida por la Comunidad Autónoma conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

6. Las Diputaciones Provinciales proporcionaran asistencia a los municipios en la prestación de los servicios sociales comunitarios, en los términos establecidos en la Ley 5/2010, de 11 de junio.

7. Las Diputaciones Provinciales podrán gestionar servicios sociales comunitarios que atiendan a varios municipios cuando las circunstancias así lo aconsejen, promoviendo la creación de redes intermunicipales a las que podrán incorporarse los Ayuntamientos en las condiciones que previamente se establezcan mediante norma provincial.

8. Del mismo modo las Diputaciones Provinciales podrán gestionar, conforme a la planificación y demás facultades de coordinación de la Administración de la Junta de Andalucía, los centros y establecimientos de Servicios Sociales Especializados de ámbito provincial y supramunicipal de su titularidad.

Artículo 56. *Transferencia y delegación de competencias.*

En el marco de la Ley 5/2010, de 11 de junio, se podrán transferir o delegar a los municipios los servicios sociales de titularidad autonómica susceptibles de delegación en virtud de los principios de descentralización, subsidiariedad, proximidad, eficacia y eficiencia.

Capítulo VIII

Profesionales de los Servicios Sociales

Artículo 57. *Profesionales y Servicios Sociales.*

1. A los efectos de la presente Ley, se consideran profesionales de los servicios sociales aquellos profesionales que tienen como dedicación principal desarrollar actividades relacionadas con las funciones de los servicios sociales descritas en la presente ley.

2. Las Administraciones Públicas de Andalucía velarán para que sus profesionales desarrollen su actividad conforme a las siguientes pautas de comportamiento:

- a) Desarrollar su labor profesional centrada en las necesidades de la persona, garantizando el ejercicio de sus derechos y su libre determinación, potenciando su empoderamiento y facilitando su atención en los momentos de adversidad.
- b) Trabajar en equipo para desarrollar un abordaje interdisciplinar, compartir lenguajes, espacios, organizaciones y puntos de vista distintos y complementarios con el objetivo de dar respuestas integrales a las necesidades de las personas y a los retos sociales en Andalucía.
- c) Desarrollar capacidades para generar alianzas y buscar la implicación y participación de las personas, instituciones, sectores y agentes implicados.
- d) Desarrollar programas de intervención sostenibles y realistas, adaptados al contexto social e institucional donde se desarrollan.

- e) Desarrollar su actividad profesional basada en la evidencia científica disponible y en las prácticas más innovadoras.

3. Las personas profesionales proporcionarán las prestaciones establecidas en el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales con un enfoque de mejora continua de la calidad y la eficiencia.

Artículo 58. Competencias profesionales.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía promoverá el desarrollo de un modelo de gestión de las competencias profesionales necesarias para un desempeño ágil, eficaz y flexible de la práctica profesional favoreciendo su permanente adaptación a las necesidades de las personas y a las nuevas exigencias sociales y profesionales en el ámbito de los servicios sociales.

2. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía promoverá la cultura innovadora y valorará la creatividad y el talento del personal que desarrolla su actividad profesional en el marco del Sistema.

3. En el marco del modelo de gestión de las competencias profesionales se definirán los mapas competenciales de los diferentes profesionales de los servicios sociales, contemplando todas las titulaciones profesionales relacionadas.

4. Las personas profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía incorporarán a su práctica profesional habitual las funciones docente y de investigación.

5. Todos los planes específicos que se elaboren en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía deberán incluir la definición de competencias y el plan de desarrollo profesional necesario para abordar su adecuación a las necesidades de la población y a los progresos científicos más relevantes en la materia.

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, los profesionales de los servicios sociales que tengan la condición de empleados públicos, en cuanto a su desarrollo profesional, estarán a lo dispuesto en el Capítulo II del Título III de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y su normativa de desarrollo. Asimismo se atenderá a los principios generales establecidos en el artículo 37 de la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de Ordenación de las Profesionales Sanitarias, en lo que les sea de aplicación.

Artículo 59. Cooperación para el desarrollo profesional continuado

Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales, en su respectivo ámbito de actuación:

- a) Pondrán en marcha estrategias de desarrollo continuo de las competencias y capacidades de las personas profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía para trabajar a través de la generación del aprendizaje y conocimiento compartido y colaborativo.
- b) Fomentarán la práctica profesional basada en la evidencia y soportada en la gestión del conocimiento, con el objeto de mejorar la calidad, eficacia y eficiencia de la atención social.

- c) Promoverán la cooperación entre todas las instituciones académicas en la formación continua de las personas profesionales y agentes que desarrollan su tarea en el ámbito de los servicios sociales.
- d) Impulsarán la formación de grado y posgrado de todas las titulaciones profesionales que puedan estar relacionadas con los servicios sociales, promoviendo en coordinación con la Consejería competente en materia de universidades una amplia oferta de másteres y doctorados en las Universidades andaluzas en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.
- e) Desarrollarán un modelo de evaluación de la calidad de la formación y del aprendizaje, la transferencia de competencias al puesto de trabajo y el impacto de la formación sobre el individuo, la organización y la sociedad.
- f) Favorecerán el reconocimiento del desempeño de las funciones de atención desde la red informal y sociofamiliar de apoyo, facilitando el acceso a la formación para el desarrollo de las competencias necesarias.

Artículo 60. *Participación profesional.*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales impulsará los instrumentos para la efectiva participación de las personas profesionales en la mejora y desarrollo de sus funciones en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
2. Asimismo, se fomentarán y reconocerán las iniciativas profesionales dirigidas a la mejora de los servicios sociales, así como la implicación de profesionales en la formulación de las propuestas de carácter general dirigidas a promover los objetivos de la presente ley.
3. Igualmente se impulsará el uso de plataformas o redes de cooperación y comunicación entre profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía y otros agentes y profesionales públicos y privados implicados en el desarrollo de los servicios sociales.

Artículo 61. *Derechos y deberes de las personas profesionales de servicios sociales.*

Las personas profesionales de los servicios sociales, además de los derechos y deberes que les reconoce e impone en cada caso el ordenamiento jurídico, tendrán con carácter específico los siguientes:

- a) El derecho y el deber a una formación continua y adecuada al contenido de la actividad que hayan de desarrollar, y a conocer las herramientas técnicas y tecnológicas que hayan de emplear para ello.
- b) El derecho y el deber de formar parte de los órganos de participación y a intervenir en los procesos de evaluación de los servicios, en los términos y condiciones previstos normativamente.
- c) El derecho a contar con los medios y apoyos necesarios para desarrollar su actividad con calidad, eficacia y eficiencia.
- d) El derecho al reconocimiento y acreditación de sus competencias profesionales.

- e) El derecho a que las Administraciones competentes en materia de servicios sociales adopten las medidas pertinentes para la prevención y atención de las situaciones de riesgo derivadas de su trabajo.
- f) El deber de garantizar los derechos de todas las personas en relación a los servicios sociales.
- g) El deber de contribuir a través de su práctica profesional al logro de los resultados sobre el empoderamiento de la persona para el pleno desarrollo de sus capacidades, la mejora de la calidad de vida y el bienestar social de la población.
- h) El deber de conocer y cumplir la normativa reguladora vigente en el ámbito de los servicios sociales y, de modo particular, aquellas normas que afecten a los servicios y programas en los que desempeña su actividad profesional.

Capítulo IX

Investigación e innovación en servicios sociales

Artículo 62. Investigación y desarrollo en servicios sociales.

1. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales promoverán la investigación científica y el desarrollo en esta materia como instrumento para la mejora continua de la calidad de los servicios sociales, de acuerdo a los planes y políticas relacionados con la investigación en Andalucía y en los ámbitos nacional y europeo.
2. La investigación que se realice en el marco del Sistema Andaluz del Conocimiento estará fundamentalmente orientada a la generación de evidencias y buenas prácticas en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la contribución al desarrollo económico y social en Andalucía.
3. Se promoverá la creación y el uso de las redes e infraestructuras de colaboración científica accesibles al personal investigador andaluz bajo una administración y gestión común.
4. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales promoverán una cultura participativa en las redes de investigación que permita fomentar la cooperación común, identificar materias de investigación transversales y crear redes de conocimiento innovadoras en materia de servicios sociales.
5. La Consejería competente en materia de servicios sociales establecerá estrategias que permitan impulsar la I+d+i en servicios sociales en el marco de la política de investigación de la Junta de Andalucía y en particular desarrollará las siguientes actividades:
 - a) La coordinación, la participación y la cooperación en todas aquellas actividades relacionadas con la I+d+i en servicios sociales.
 - b) El fomento de medidas para que la investigación científica y la innovación contribuyan a mejorar, de manera significativa y sostenible, la calidad de vida y el bienestar social de la población.

- c) La identificación de lagunas existentes en las actividades de I+d+i en relación a los servicios sociales en Andalucía.

Artículo 63. *Innovación en servicios sociales.*

1. Con el objetivo de fomentar la innovación en servicios sociales en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, las Administraciones competentes en materia de servicios sociales favorecerán las actividades de innovación e impulsarán la cultura innovadora entre los distintos agentes e instituciones públicas y privadas que forman parte del Sistema.
2. Las Administraciones públicas de Andalucía elaborarán y desarrollarán políticas públicas eficaces para promover el fortalecimiento de la capacidad de innovación en servicios sociales y la mejora de la misma.
3. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales fomentarán el desarrollo de actitudes innovadoras en el marco de los agentes del sector social y, con esta finalidad, promoverán el compromiso con las innovaciones, la vigilancia constante del entorno, el estímulo de la creatividad y el impulso de las colaboraciones y alianzas.

Artículo 64. *Emprendimiento e innovación social.*

1. Las Administraciones Públicas de Andalucía apoyarán las innovaciones sociales aplicadas sobre los servicios sociales, entendidas como nuevas ideas o nuevas relaciones sociales de cooperación que incrementen la capacidad de la ciudadanía para actuar colectivamente.
2. Las Administraciones Públicas de Andalucía promoverán acciones positivas para el desarrollo de la innovación social a través de las siguientes medidas:
 - a) Promocionando el talento y el capital social de las personas y grupos innovadores sociales más relevantes.
 - b) Promoviendo una cultura colaborativa proclive a la generación de valores compartidos en servicios sociales.
 - c) Facilitando las iniciativas de investigación y desarrollo sobre las innovaciones sociales.

Artículo 65. *Gestión del conocimiento en políticas sociales.*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales impulsará el desarrollo de la red de agentes del conocimiento en materia de políticas sociales, con el objetivo de favorecer su interacción y que desarrollen sus actividades de investigación e innovación en servicios sociales, de acuerdo a lo previsto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento y en sus normas de desarrollo.
2. La red de agentes del conocimiento en políticas sociales contará con agentes de generación de conocimiento; redes y estructuras que transfieren, adaptan y aplican el conocimiento para la producción de innovación; y entidades de gestión que apoyan la coordinación y administración del conocimiento y las tecnologías.
3. Para el desarrollo del talento investigador e innovador en los servicios sociales, la Consejería competente en materia de servicios sociales impulsará los mecanismos dirigidos al reconocimiento de las

competencias en investigación e innovación, así como a la formación y al fomento de la labor investigadora y de innovación como parte consustancial a la actividad de dirección, gestión, asistencial y docente que desarrollen las personas profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 66. Red Andaluza de Investigación de Políticas Sociales.

1. Se crea en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía la Red Andaluza de Investigación de Políticas Sociales, como organización en red donde se integran personas al servicio de la investigación y grupos de investigación, y que tiene como objeto primordial la investigación y la innovación en materia de políticas sociales, bajo el principio del fomento de la calidad y la excelencia científica de los proyectos y actuaciones.
2. La Red Andaluza de Investigación de Políticas Sociales desarrollará las actividades que son propias de este tipo de organizaciones, teniendo en cuenta las prioridades definidas en el marco de la política de investigación de la Junta de Andalucía y en los ámbitos nacional y europeo.
3. Reglamentariamente se establecerán sus objetivos, funciones, régimen, organización y funcionamiento.

Capítulo X

Ética y servicios sociales

Artículo 67. Estrategia de Ética de los Servicios Sociales.

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales desarrollará y aprobará una Estrategia que permita introducir los principios éticos en las políticas sociales y en la provisión de los servicios sociales, facilitando un espacio común basado en valores compartidos entre ciudadanía, profesionales y la propia organización, bajo el enfoque de la corresponsabilidad, la cooperación y la confianza entre todas las personas que están implicadas en el desarrollo de los servicios sociales.
2. La Estrategia de Ética de los Servicios Sociales se elaborará con criterios de participación social y profesional.
3. Los compromisos que establezca la Estrategia de Ética se trasladarán a todos los campos de la práctica profesional, incluidos la gestión de los servicios, la intervención social, la formación, la investigación y la innovación en servicios sociales.

Artículo 68. Comité de Ética de los Servicios Sociales.

1. Se crea el Comité de Ética de los Servicios Sociales, como órgano colegiado consultivo, adscrito orgánicamente a la Consejería competente en materia de servicios sociales y con autonomía funcional, con la finalidad de garantizar el derecho de las personas, sin discriminación social alguna, al respeto a su autonomía, personalidad, dignidad humana e intimidad.
2. El Comité de Ética tendrá las funciones de:
 - a) Favorecer la toma de conciencia profesional y ciudadana de la importancia de una reflexión ética en el marco de los servicios sociales.
 - b) Promover la introducción de perspectivas éticas en las actuaciones sociales.

- c) Deliberar sobre los valores presentes en los conflictos éticos en orden a tomar las mejores decisiones posibles.
- d) Dar respuesta a las consultas sobre las problemáticas éticas particulares provenientes de las personas trabajadoras, usuarias y/o familiares que puedan surgir en el desarrollo de las relaciones asistenciales.
- e) Proponer protocolos de actuación para aquellas situaciones que, por su mayor frecuencia o por su gravedad, generen conflictos éticos.
- f) Promover y colaborar en la formación continua en ética de sus miembros y de los y las profesionales de los servicios sociales.
- g) Todas aquellas que le sean asignadas en la Estrategia de Ética de Servicios Sociales.

3. El Comité de Ética estará integrado por profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de los servicios sociales, en el que se tendrá en cuenta la presencia equilibrada de mujeres y hombres con capacitación, competencia y preparación adecuadas. Los miembros del Comité actuarán con plena independencia e imparcialidad.

4. Reglamentariamente se determinarán la composición, funciones y el funcionamiento del Comité de Ética, si bien las normas de régimen interno serán aprobadas por el propio Comité.

Artículo 69. Código de Ética profesional.

1. En el marco de la Estrategia de Ética en Servicios Sociales de Andalucía, la Consejería competente en materia de servicios sociales promoverá junto a las organizaciones profesionales la elaboración de un Código de Ética Profesional que garantice la reflexión ética en la práctica de la intervención social, el efectivo ejercicio de los derechos de las personas usuarias y el cumplimiento de los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

2. Asimismo, y de acuerdo a los principios de la responsabilidad social empresarial, la Consejería competente en materia de servicios sociales promoverá junto a los proveedores de Servicios Sociales la elaboración de un Código Ético como mecanismo orientador de sus acciones en los procesos de contratación, compras, almacenes, distribución logística y demás procesos de gestión administrativa.

TITULO III

PLANIFICACION, CALIDAD Y EFICIENCIA

Capítulo I

Planificación

Artículo 70. La Planificación de los Servicios Sociales.

La Consejería competente en materia de Servicios Sociales será la responsable de impulsar una planificación ordenada y prospectiva de las estrategias, recursos y prestaciones de Servicios Sociales en Andalucía. Las entidades Locales y demás organizaciones y entidades que configuran el Sistema Público

de Servicios Sociales de Andalucía tienen la obligación de colaborar y participar en los procesos de planificación en los términos en que estos se formulen.

Artículo 71. Principios de la actividad planificadora.

La planificación en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se llevará a cabo de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Equilibrio territorial, articulando una distribución geográfica de los recursos y servicios que garantice las mismas oportunidades de acceso a toda la población de la Comunidad Autónoma.
- b) Proximidad, posibilitando, siempre que la naturaleza del servicio y el número de personas usuarias o potencialmente destinatarias lo permitan, la implantación de los servicios en las zonas geográficas más susceptibles de garantizar la prestación del servicio en un ámbito cercano al lugar de vida habitual de las personas usuarias.
- c) Eficiencia, debiendo procurarse un uso flexible y combinado de los recursos disponibles, formales o informales, públicos o privados, con especial atención a los de la iniciativa social, con el objeto de garantizar su aplicación más eficaz a la satisfacción de las necesidades.
- d) Calidad de los servicios públicos, desarrollando un despliegue de servicios sobre la base de la mejor evidencia científica disponible y con criterios de máxima calidad y herramientas de acreditación.
- e) Intersectorialidad, de tal manera que la planificación de las actuaciones para la protección social se basen en el trabajo coordinado con todos los sectores implicados con objetivos que estimulen la cooperación horizontal.
- f) Integración de perspectivas sociales, en el sentido de que la planificación de los servicios sociales deberá integrar la perspectiva de género, de conformidad con lo previsto en la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, así como del principio de accesibilidad universal y diseño para todos ordenado en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Artículo 72. Plan Estratégico de Servicios Sociales.

1. En el ejercicio de las competencias de coordinación del Sistema Público de Servicios Sociales, el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales, formulará y aprobará, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con la finalidad de programar, con la periodicidad que se determine en el mismo, las prestaciones, servicios, programas y otras actuaciones necesarias para cumplir los objetivos del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.

2. El Plan Estratégico de Servicios Sociales deberá incluir, entre otros aspectos, un diagnóstico de las necesidades sociales y un pronóstico de su evolución, los objetivos de cobertura a alcanzar y las líneas estratégicas y acciones idóneas para su consecución, la orientación sobre la participación de los sectores público y privado concertado en la prestación de servicios, las medidas de coordinación interdepartamental e interadministrativa necesarias, los mecanismos de evaluación sistemática y continuada del propio plan, garantizando la participación social en la misma.

3. El Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía contendrá las determinaciones precisas en orden a la definición e implantación gradual de la Estrategia de Calidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 73. Vigencia y efectos del Plan Estratégico de Servicios Sociales.

1. Con independencia de la periodicidad que se establezca en el horizonte del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía, el plan deberá ser sometido a revisión, al menos, cada cuatro años, sin perjuicio de su posible prórroga.

2. La citada evaluación deberá generar un informe público que deberá estar a disposición de las entidades locales, de las personas usuarias y de la ciudadanía en general, en los términos que establece la legislación sobre transparencia de las Administraciones públicas.

3. Las entidades locales de Andalucía ejercerán sus facultades de planificación u ordenación de los servicios y actividades de acuerdo con sus competencias y de conformidad con las directrices contenidas en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

4. Las entidades de iniciativa social que deseen integrarse en el Sistema de Servicios Sociales de Andalucía deberán ajustar su programación a las directrices definidas en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 74. Planes específicos de Servicios Sociales.

1. Como complemento y desarrollo del Plan Estratégico de Servicios Sociales, la Consejería competente en materia de servicios sociales podrá elaborar los Planes específicos que se consideren oportunos, en razón de las necesidades y problemas sociales detectados para colectivos o ámbitos territoriales específicos, garantizándose la adecuada participación ciudadana.

2. La elaboración de los indicados Planes específicos se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido para el Plan Estratégico de Servicios Sociales, debiendo incluir éste una adaptación específica del mismo en cada una de las Áreas de Servicios Sociales que configuran el Sistema.

Capítulo II

Calidad, Eficiencia y Sostenibilidad

Artículo 75. Modelo de calidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía

1. La calidad de los servicios sociales constituye un derecho de las personas usuarias y, en consecuencia, un objetivo prioritario del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía regulado en la presente Ley.

2. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales, la mejora continua de la calidad de los servicios, a través de:

- a) El fomento de la cultura de calidad y seguridad en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- b) El diseño de procesos integrales de atención fundamentados en la mejor evidencia disponible.
- c) La generación y difusión de conocimiento y evidencia sobre las mejores prácticas de la atención social.
- d) El desarrollo de métodos de evaluación de tecnologías aplicadas a los servicios sociales.
- e) El desarrollo de los instrumentos que permitan la evaluación y acreditación de la calidad de los servicios y centros de servicios sociales.
- f) La formación, el asesoramiento, la investigación y la innovación en mejora continua de la calidad en servicios y centros de servicios sociales.

3. Los instrumentos que ponga en marcha la Consejería competente en materia de servicios sociales para la mejora continua de la calidad de los servicios serán de aplicación a la totalidad de agentes involucrados en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 76. *Certificación de la calidad de los servicios sociales y la práctica profesional*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales desarrollará reglamentariamente un sistema de certificación de la calidad de los servicios y de la práctica profesional desarrollada en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, que será de aplicación a todos los servicios y profesionales, con independencia de la titularidad jurídica del proveedor.

2. El sistema de certificación de la calidad de los servicios sociales se articulará a partir de:

- a) El desarrollo de un programa de certificación de la calidad de la práctica profesional y de los servicios sociales.
- b) El diseño de manuales de estándares específicos, según el Sistema Estandarizado de Clasificación de los Servicios Sociales que se adopte.
- c) El diseño y la aplicación del programa de certificación y los manuales de estándares será coordinado por la entidad certificadora que designe la Consejería competente en materia de servicios sociales.

3. La acreditación de servicios y profesionales se resolverá mediante resolución de la persona titular del órgano con competencias en materia de autorizaciones y acreditaciones de servicios sociales, previa certificación de la calidad emitida por la entidad designada.

Artículo 77. *Planificación y evaluación de la calidad de los servicios sociales*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales establecerá una Estrategia global de Calidad, Eficiencia y Sostenibilidad que incorpore los objetivos a alcanzar en los ámbitos de ciudadanía, profesionales y organización, y que formará parte del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía.

2. Asimismo, desarrollará un conjunto de indicadores que permitan el seguimiento y la evaluación de la mejora continua de la calidad a través de los resultados alcanzados en términos de empoderamiento de las personas, garantía de derechos, autonomía, calidad de vida, bienestar social, eficiencia y sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

3. El conjunto de indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad deberá permitir el análisis comparativo entre prestaciones, servicios y centros de servicios sociales del propio Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, así como con otros sistemas a nivel nacional o europeo.

Artículo 78. Eficiencia de los servicios sociales

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales articulará los mecanismos necesarios para impulsar la mejora de la eficiencia en la provisión de los servicios en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, y para ello:

- a) Formulará un contrato programa con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y un acuerdo de gestión con sus centros directivos, entidades instrumentales y demás agentes involucrados en la provisión de servicios sociales.
- b) Elaborará de forma sistemática análisis de eficiencia y evaluación económica de las prestaciones, servicios y centros de servicios sociales.

2. El contrato programa y los acuerdos de gestión que se establezcan, contendrán las directrices de actuación, los objetivos a alcanzar y los recursos asignados, así como los indicadores necesarios para el seguimiento y la evaluación.

3. Una vez formulado el contrato programa o el acuerdo de gestión correspondiente, cada uno de los centros directivos, entidades instrumentales y demás agentes, los desarrollarán de acuerdo con su organización respectiva, estableciendo los objetivos operativos, recursos asignados e indicadores de seguimiento y evaluación.

Artículo 79. Sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía

1. La sostenibilidad es un objetivo prioritario para el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía que asume el compromiso de satisfacer las necesidades de atención social del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

2. Para cumplir con este objetivo, la Consejería competente en materia de servicios sociales desarrollará los instrumentos normativos, de planificación, gestión y evaluación necesarios para:

- a) Garantizar la sostenibilidad social, económico-financiera y ambiental del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- b) Identificar sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.
- c) Promover la integración de la responsabilidad social en todos los niveles la organización.

Autorización y Registro de Entidades y Servicios Sociales

Artículo 80. Autorización de Servicios.

1. Los Servicios Sociales Comunitarios, los Servicios de Día y los Servicios de Atención Residencial precisarán autorización administrativa, en los siguientes supuestos:

- a) Para su puesta en funcionamiento.
- b) Para las modificaciones sustanciales que afecten a la estructura física de las instalaciones o a la estructura funcional.

2. Para los demás supuestos no contemplados en el apartado anterior se aplicará el régimen de comunicación administrativa. Reglamentariamente se establecerán los supuestos, las condiciones y el procedimiento de tramitación del régimen de comunicación administrativa.

3. El otorgamiento de la autorización administrativa corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales y tiene como finalidad asegurar el cumplimiento de los requisitos de seguridad, de calidad y los estándares mínimos establecidos por la normativa de servicios sociales para cada una de las actividades a desarrollar.

4. Reglamentariamente se determinarán las condiciones de la autorización administrativa, que deberán comprender, al menos:

- a) Las condiciones físicas y arquitectónicas de la edificación, garantizándose la accesibilidad en los términos previstos en la normativa vigente.
- b) Las instalaciones y equipamientos exigibles.
- c) Los requisitos relativos al personal que va a desarrollar el servicio.
- d) Los requisitos funcionales, tales como la cartera de servicios, la elaboración de memorias, planes generales de intervención, desarrollo de programas y metodología y procedimientos de trabajo, entre otros.

5. Transcurrido el plazo previsto reglamentariamente para resolver y notificar sobre la solicitud presentada, las personas interesadas podrán entender desestimadas sus solicitudes.

Artículo 81. Vigencia, revocación, suspensión y extinción de la autorización administrativa.

1. Las autorizaciones administrativas previstas en el artículo anterior tienen la condición de autorizaciones de funcionamiento, estando sujetas al cumplimiento permanente de los requisitos exigidos para su obtención.

2. El incumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención de la autorización puede comportar su revocación, previa incoación del correspondiente procedimiento en el que se garantizará en todo caso la audiencia a la persona interesada.

3. La autorización administrativa puede suspenderse como consecuencia de una medida cautelar adoptada de acuerdo con el régimen de infracciones y sanciones establecidas por el título VI de la presente Ley.

4. La autorización administrativa puede extinguirse como consecuencia de una sanción de cierre adoptada de acuerdo con el régimen de infracciones y sanciones establecidas por el título VI de la presente Ley.

Artículo 82. Registro de Entidades y Servicios Sociales.

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales contará con un Registro de Entidades y Servicios Sociales en el que serán objeto de inscripción registral las entidades titulares o prestadoras de servicios sociales, así como los servicios dependientes de las mismas que hayan obtenido autorización administrativa o habiendo sido objeto de comunicación desarrollen programas e intervenciones de servicios sociales.

2. Mediante Decreto del Consejo de Gobierno se regulará el contenido, la estructura y organización del Registro.

3. La inscripción en el Registro de Entidades y Servicios Sociales no tendrá efectos constitutivos, ni conferirá a las personas interesadas más derechos que la constancia de los actos y datos de los que trae causa.

4. La inscripción de las entidades y de los servicios sociales será requisito para la celebración de conciertos, concesión de subvenciones o cualquier clase de ayuda de la Administración de la Junta de Andalucía en materia de servicios sociales.

Capítulo IV

Inspección de los Servicios Sociales

Artículo 83. Finalidad.

La Inspección de Servicios Sociales tiene como fin contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía, garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

Artículo 84. Competencia.

1. Las competencias que en materia de inspección de servicios sociales se atribuyen a la Comunidad Autónoma de Andalucía serán ejercidas por la Consejería competente en materia de servicios sociales.

2. La Inspección de Servicios Sociales es el órgano de la Consejería competente en materia de servicios sociales encargado de desarrollar la función inspectora dentro del ámbito material definido en el número anterior.

3. Los municipios y demás entidades locales deberán colaborar con los servicios de inspección de la Administración de la Junta de Andalucía.

4. Mediante Decreto del Consejo de Gobierno se articulará la organización y funcionamiento de la función inspectora en materia de servicios sociales.

Artículo 85. Ámbito de actuación.

Están sometidas a la inspección en materia de servicios sociales las prestaciones económicas, las actividades de prestación de servicios sociales de todas las entidades, públicas y privadas, con independencia de la existencia o no de ánimo de lucro, de su situación administrativa, de la denominación formal de la actividad, así como del lugar donde la persona titular tenga su sede social o domicilio legal.

Artículo 86. *Funciones de la inspección.*

Son funciones de la inspección de servicios sociales las siguientes:

- a) Comprobar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes en materia de servicios sociales, proponiendo y, en su caso, adoptando medidas para el restablecimiento y aseguramiento de la legalidad si fuera preciso.
- b) Observar el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales, realizando las actuaciones necesarias que contribuyan a garantizar dicho respeto.
- c) Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de entidades, servicios y centros de servicios sociales.
- d) Informar, asesorar y orientar a los distintos sectores, implicados e interesados, en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y de la normativa vigente sobre la materia.
- e) Cualesquiera otras que se atribuyan reglamentariamente.

Artículo 87. *Configuración y facultades del personal inspector.*

1. La inspección de servicios sociales habrá de ser ejercida por personal funcionario que ocupe los puestos de trabajo creados al efecto, sin perjuicio de su auxilio para determinadas actuaciones por otro personal técnico.
2. Por razones de urgencia o necesidad, de manera excepcional, se podrá habilitar a otro personal funcionario de la Administración de la Junta de Andalucía para la realización de las funciones de Inspección de Servicios Sociales.
3. El personal inspector de servicios sociales ostenta en el ejercicio de sus funciones la condición de autoridad pública y actuará con autonomía técnica, con sujeción a las instrucciones de sus superiores jerárquicos.

Artículo 88. *Deberes del personal inspector.*

En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector tendrá los siguientes deberes:

- a) Deber de acreditarse con documento oficial en el ejercicio de sus funciones.
- b) Deber de sigilo profesional y de respeto a la confidencialidad de los datos que conozcan en el ejercicio de sus funciones, así como sobre los informes, origen de las denuncias o antecedentes de los que hubieran tenido conocimiento por razón de su cargo. De manera especial, sobre los datos de carácter

personal de las historias social y clínica relativos a las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales inspeccionados.

c) Deber de observar el máximo respeto y consideración con las personas inspeccionadas y usuarias de los servicios y centros de servicios sociales, informándoles de sus derechos y deberes, a fin de facilitar su adecuado ejercicio y cumplimiento.

d) Cualesquiera otros que se atribuyan reglamentariamente.

Artículo 89. *Deber de colaboración de las entidades y sujetos prestadores.*

1. Las personas titulares de las entidades y servicios sociales, sus representantes legales o, en su ausencia o defecto, las personas que se encuentren a cargo de la entidad o servicio, estarán obligadas a proporcionar al personal inspector, en el ejercicio de sus funciones, la información y documentación requeridas, el acceso a las dependencias o instalaciones y, en general, todo cuanto pueda conducir a la consecución de la finalidad de la inspección.

2. Igual colaboración deberán prestar, en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, las personas beneficiarias de prestaciones y subvenciones, sus representantes legales y las personas cuidadoras no profesionales.

3. Se considerará obstrucción a la acción de los servicios de la Inspección de Servicios Sociales cualquier acción u omisión que dificulte o impida el ejercicio de la función inspectora.

4. Cuando a juicio del personal inspector actuante sea precisa la citación a comparecencia de la persona titular o, en su defecto, la persona responsable debidamente autorizada de la entidad o servicio, al objeto de completar la actuación inspectora, ésta será siempre por escrito, expresando claramente el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia y documentación, en su caso, a presentar. El hecho de no comparecer sin causa justificada podrá entenderse como obstrucción a la labor inspectora.

Artículo 90. *Planificación de las actuaciones inspectoras.*

1. Las actuaciones inspectoras responderán a la planificación y programación establecidas, sin perjuicio de las actuaciones derivadas de denuncias o de carácter extraordinario que se formulen, iniciándose en todo caso las actuaciones de oficio.

2. La Consejería competente en materia de servicios sociales aprobará el Plan General de Inspección, el cual contendrá los objetivos a lograr, los ámbitos de actuación y el plazo previsto para su ejecución.

Artículo 91. *Desarrollo de la función inspectora.*

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

a) Acceder libremente en cualquier momento, después de identificarse y sin necesidad de notificación previa, a los centros e instalaciones donde se presten los servicios sociales, en los términos establecidos legalmente.

- b) Visitar el domicilio de las personas beneficiarias de prestaciones y servicios del Sistema de Servicios Sociales, para la verificar la calidad de la asistencia y atención prestadas, así como la adecuación de las prestaciones, previa solicitud de permiso y con el consentimiento de sus titulares.
- c) Realizar toda clase de mediciones y de comprobaciones materiales, incluidas la tomas de muestras y la captación de imágenes, así como realizar todas las investigaciones que estime adecuadas en el cumplimiento de sus funciones.
- d) Tener acceso a la documentación y demás requisitos funcionales de obligado cumplimiento de las entidades, servicios y centros de servicios sociales, pudiendo examinarlos para valorar su adecuación a la normativa que les resulte aplicable.
- e) Tener acceso a los expedientes individuales de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales, incluidas la historial social y clínica, al objeto de garantizar la adecuada atención asistencial.
- f) Realizar entrevistas a las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales, o bien a los representantes legales de las mismas, así como al personal que preste sus servicios en los mismos o pertenezca a la entidad que los gestiona.
- g) Requerir a las entidades, servicios y centros de servicios sociales la aportación de la documentación que se considere necesaria para el desarrollo de la función inspectora, así como informes, o cualesquiera otros datos que sean necesarios.
- h) Citar a comparecencia a las personas relacionadas con el objeto de la inspección que considere necesarias.
- i) Aquellas otras que se atribuyan reglamentariamente.

Artículo 92. *Actas de inspección.*

1. Efectuadas las comprobaciones y averiguaciones oportunas, de cada actuación se extenderá la correspondiente acta de inspección, con el contenido que se determine reglamentariamente.

El acta de inspección es el documento en el cual el personal inspector recoge por escrito el resultado de una concreta actuación inspectora, en el momento y lugar en el que se está realizando la misma.

2. El acta de inspección ostenta el carácter de documento público tiene presunción de certeza y goza de valor probatorio respecto a lo hechos reflejados en ella que hayan sido constatados de manera fehaciente por el personal inspector y sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos e intereses puedan proponer o aportar las personas interesadas.

3. A efectos de las propuestas de inicio de procedimientos sancionadores o disciplinarios, cuando se aprecien irregularidades o incumplimientos con indicios racionales de responsabilidad, las actas de la inspección y sus correspondientes informes tendrán la consideración de actuaciones previas.

Artículo 93. *Actas de advertencia.*

Cuando los hechos detectados por el personal inspector consistan en irregularidades de carácter leve de las cuales sea presumible que no se derivarán daños o perjuicios para las personas usuarias y no se aprecie mala fe, el personal de inspección podrá formular la advertencia pertinente, mediante la correspondiente acta, e indicará las actuaciones necesarias para subsanar las deficiencias y el plazo en que se deban realizar.

Artículo 94. *Medidas provisionales.*

1. La Inspección de Servicios Sociales podrá proponer a los órganos competentes, de acuerdo con la normativa aplicable en cada caso, la adopción de medidas cautelares en situaciones de riesgo inminente de daños o perjuicios graves para las personas usuarias.
2. Los órganos competentes para la adopción de las medidas cautelares, a la vista de las propuestas y, en su caso, de las alegaciones presentadas, decidirán la medida a adoptar.

TITULO IV

REGULACION DE LA INICIATIVA PRIVADA Y SOCIAL

Artículo 95. *Libertad de prestación de servicios sociales.*

1. Se reconoce la libre actividad de la iniciativa privada en la prestación de los servicios sociales, sin más limitaciones que las derivadas del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación.
2. Las personas jurídicas de naturaleza privada y las personas físicas podrán crear centros y establecimientos de servicios sociales, así como gestionar servicios y prestaciones de esta naturaleza, con sujeción al régimen de autorización y registro legalmente establecido y cumpliendo las condiciones fijadas por las disposiciones de esta Ley y por la normativa reguladora de servicios sociales de la Junta de Andalucía.
3. En ningún caso podrán crear centros o servicios reservados o que desempeñen funciones reservadas exclusivamente a la iniciativa pública.
4. La efectiva prestación de servicios sociales sujetos a la obtención de previa autorización administrativa sin estar en posesión de la misma o la mera publicidad por cualquier medio de difusión se considerarán actividades contrarias a la ley, siéndoles de aplicación el régimen de infracciones y sanciones regulado en esta ley.

Artículo 96. *Colaboración de la iniciativa privada en materia de Servicios Sociales.*

La iniciativa privada, preferentemente de iniciativa social, podrá colaborar con las Administraciones Públicas de Andalucía para la provisión de prestaciones de carácter público, mediante cualquier figura prevista en el ordenamiento jurídico, con sujeción a los objetivos señalados en la planificación general de la Junta de Andalucía.

Artículo 97. Concertación con la iniciativa privada para la provisión de servicios del Sistema Público de Servicios Sociales.

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales o, en su caso, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, podrá encomendar a entidades privadas la provisión de servicios mediante concierto siempre que la entidad o el servicio cuente con la oportuna autorización administrativa y la entidad figure inscrita en el Registro de Entidades y Servicios Sociales. El sometimiento a los programas voluntarios de acreditación y calidad, se valorará de manera positiva en la función de contratación pública de centros y/o servicios.

Las entidades locales podrán igualmente encomendar a la iniciativa privada la provisión de servicios de acuerdo con la normativa de régimen local.

2. Para el establecimiento de conciertos las Administraciones Públicas darán prioridad, cuando existan análogas condiciones de eficacia, calidad y rentabilidad social, a las entidades de iniciativa social. También se aplicarán, independientemente de la forma jurídica de la entidad que solicita el concierto, criterios o medidas de discriminación positiva a favor de aquellas entidades que acrediten la efectiva aplicación a lo largo de su trayectoria de las cláusulas sociales que se determinen reglamentariamente.

3. La Administración de la Junta de Andalucía, en el marco de lo establecido en la Ley, establecerá el régimen jurídico y las condiciones de actuación de los centros privados concertados que participen en el sistema público de servicios sociales, determinando los requisitos de acceso, la duración máxima y las causas de extinción del concierto, así como las obligaciones de las partes

4. El concierto suscrito entre la Administración y la entidad privada establecerá los derechos y obligaciones de cada parte en cuanto a su régimen económico, duración, prórroga y extinción, número de unidades concertadas, en su caso, y demás condiciones legales.

5. El acceso a las plazas concertadas con entidades privadas será siempre a través de la Administración concertante y en las condiciones que ésta determine.

Artículo 98. Subvenciones a la iniciativa social para la provisión de servicios del Sistema Público de Servicios Sociales.

1. La Administración de la Junta de Andalucía podrá otorgar subvenciones y otras ayudas públicas conforme a la normativa vigente a las entidades de iniciativa social para contribuir a la realización de actividades de servicios sociales, siempre que tales actividades se correspondan con los fines propios de la entidad, quede debidamente justificado el interés social de la actuación a subvencionar y no supongan un menoscabo de la prestación pública del servicio.

2. Dichas ayudas y subvenciones habrán de ser otorgadas de acuerdo con los principios de publicidad, concurrencia e igualdad y con sujeción a la legislación general de subvenciones.

3. Solo podrán recibir subvenciones y otras ayudas públicas aquellas entidades que se hallen inscritas en el Registro de Entidades y Servicios Sociales.

4. En ningún caso cabrá otorgar subvenciones destinadas a actividades o fines que no se ajusten a las directrices de la planificación de servicios sociales aprobada por la Junta de Andalucía.

Artículo 99. Otras formas de provisión de prestaciones sociales.

Sin perjuicio de la utilización preferente del concierto con entidades privadas para la gestión de aquellas prestaciones del sistema público que así lo aconsejen, cabrá igualmente acudir a cualquiera de las formas de contratación pública reguladas en la normativa básica estatal o en la normativa de desarrollo de la Comunidad Autónoma que resulte de aplicación, debiéndose incorporar en los procedimientos de adjudicación aquellos criterios sociales destinados a garantizar la calidad en el empleo y la atención continuada.

Artículo 100. Partenariado, patrocinio y mecenazgo en el Sistema Público de Servicios Sociales.

1. Se reconoce el derecho de las personas físicas y jurídicas a realizar actividades de partenariado, patrocinio y mecenazgo a favor del Sistema Público de Servicios Sociales, para coordinar esfuerzos y movilizar recursos en materia de servicios sociales, de acuerdo a la planificación estratégica establecida por el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

2. El partenariado es una fórmula de colaboración entre entidades empresariales y el Sistema Público de Servicios Sociales, por el que se establecen alianzas estratégicas estables y de larga duración para conseguir sinergias, optimizar recursos económicos y garantizar un mayor impacto de las acciones a realizar en materia de servicios sociales. El patrocinio tiene como objetivo establecer una relación táctica con empresas que quieran participar de forma puntual en acciones concretas organizadas por la el Sistema Público de Servicios Sociales. El mecenazgo consistirá en la participación de personas físicas sin carácter mercantil que quieran colaborar al sostenimiento del Sistema Público de Servicios Sociales mediante la aportación de fondos o la entrega o puesta a disposición de bienes.

3. Las actividades de partenariado, patrocinio y mecenazgo podrán ser finalistas o generales, y en metálico o en especie mediante la entrega de bienes o la prestación de un servicio. En las actividades finalistas las personas físicas o jurídicas tendrán derecho a decidir a que sector o programa concreto irá destinada su aportación, así como a participar en la definición, ejecución y evaluación de la actuación.

4. Las actividades de partenariado, patrocinio y mecenazgo requerirán:

- a) La selección previa por parte de la Administración con la que se vaya a colaborar, de acuerdo al proceso de selección que se establezca.
- b) Para actividades de partenariado y patrocinio que se formalicen mediante el oportuno convenio de colaboración, y para actividades de mecenazgo que se formalicen, la aportación mediante la documentación que se establezca reglamentariamente.

5. Las personas físicas o jurídicas que realicen actividades de partenariado, patrocinio y mecenazgo tendrán derecho a la visibilidad y notoriedad de su contribución en los términos que se establezcan en el convenio de colaboración o reglamentariamente.

6. Las personas físicas o jurídicas que realicen actividades de partenariado, patrocinio y mecenazgo tendrán derecho al reconocimiento social y a los beneficios sociales que les sean aplicables.

7. Quedan excluidas de las actividades de patrocinio, patrocinio y mecenazgo las personas físicas o jurídicas que:

- a) Se dediquen a los sectores productivos que se determinen reglamentariamente.
- b) Hayan sido condenadas por delitos contra la propiedad, por pertenencia a grupos delictivos organizados, delitos societarios, contra el medio ambiente o de violencia contra las mujeres.
- c) Las que hubieran sido sancionadas por infracción graves o muy grave o condenadas por resolución administrativa o sentencia judicial firme por incumplimiento de las obligaciones sobre igualdad de trato y oportunidades; por decisiones discriminatorias por razón de sexo y por acoso sexual en el trabajo.
- d) Las que hayan sido sancionadas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- e) Las asociaciones que en su proceso de admisión o en su funcionamiento discriminen por razón de sexo.
- f) Aquellas que hayan sido sancionadas mediante resolución firme, con la pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones con arreglo a la Ley 38/2003, de 17 de Noviembre,
- g) Las sancionadas o condenadas por resolución administrativa firme o sentencia judicial firme por alentar o tolerar prácticas laborales consideradas discriminatorias por la legislación en vigor.
- h) Aquellas que no se hallen al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

Artículo 101. *Fomento de la iniciativa Social*

Los poderes públicos promoverán la colaboración de las entidades de iniciativa social en la realización de actividades de servicios sociales que se ajusten a la política definida por la planificación estratégica de servicios sociales o los objetivos marcados por la normativa aplicable en cada caso. Para ello podrán arbitrarse los beneficios fiscales, sociales y laborales oportunos para aquellas personas físicas y jurídicas que colaboren con las entidades de iniciativa social.

Artículo 102. *Declaración de interés social para Andalucía a entidades sin ánimo de lucro.*

1. Las entidades de iniciativa social dedicadas a la prestación de servicios sociales, sin perjuicio de poder ser declaradas de interés o utilidad pública en los términos previstos en la legislación vigente, podrán ser declaradas de interés social para Andalucía en reconocimiento a su papel y su contribución al desarrollo de los servicios sociales en nuestra Comunidad Autónoma, en las condiciones y con los requisitos que se determinen reglamentariamente.

2. La declaración de interés social para Andalucía corresponderá a la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

3. Las entidades declaradas de interés social tendrán preferencia en la concesión de subvenciones y ayudas relativas a servicios sociales, siempre que acrediten la calidad y la eficacia en el ámbito de sus actuaciones.

4. Reglamentariamente se establecerán las condiciones para la declaración de interés social, el procedimiento para su declaración y los parámetros y el procedimiento para la acreditación de su calidad y eficacia.

TITULO V
FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Capítulo I

Reglas Generales

Artículo 103. Fuentes de Financiación

1. El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se financiará con cargo a:

- a) Los Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- b) Los Presupuestos de las Entidades Locales de Andalucía.
- c) Las aportaciones de las personas usuarias de los centros y servicios que, en su caso, pudieran establecerse.
- d) Las aportaciones de personas físicas o jurídicas que participen en las actividades de patrocinio, patrocinio y mecenazgo definidas en la presente Ley, cuando de las mismas se desprenda aportación financiera directa.
- e) Las donaciones, herencias, legados y demás aportaciones voluntarias de personas físicas o jurídicas para fines de servicios sociales, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 4/1986, de 5 de mayo, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma.
- f) Las aportaciones finalistas de los Presupuestos Generales del Estado.
- g) Cualquier otra aportación económica que, conforme al ordenamiento jurídico, se destine al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 104. Principios de la financiación.

1. La colaboración financiera de la Administración de la Junta de Andalucía con las Entidades Locales para la prestación de servicios sociales de su competencia se efectuará conforme a los principios de equidad y de equilibrio territorial, con objeto de garantizar que toda la ciudadanía de la Comunidad Autónoma recibe un nivel básico equivalente de prestaciones sociales.
2. Las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales tendrán en cuenta el principio de prioridad presupuestaria para la infancia.
3. La determinación de las aportaciones de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía se fundamentará en los principios de equidad, progresividad, redistribución y solidaridad.

Capítulo II

Financiación Pública

Artículo 105. Marco de relación financiera en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

1. Por la Consejería competente en materia de servicios sociales se establecerá un contrato programa con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía en el que se fijarán las directrices de actuación, los objetivos a alcanzar y los recursos que para ello se asignan.
2. En consonancia con éste, la Agencia desarrollará contratos programa con sus centros de titularidad pública, de acuerdo a su organización, en los cuales se establecerán sus propios objetivos internos así como la asignación de recursos.
3. En los contratos programa se establecerán, a su vez, los indicadores necesarios que posibiliten el seguimiento del grado de realización de los objetivos definidos. Igualmente deberá señalarse el carácter limitativo de los créditos asignados.

Artículo 106. Financiación de las infraestructuras de servicios sociales.

1. La Administración de la Junta de Andalucía podrá colaborar con las Entidades Locales en la creación de infraestructuras de servicios sociales comunitarios, de acuerdo con la división territorial contenida en el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.
2. Únicamente se podrán financiar con cargo a los Presupuestos de la Comunidad Autónoma aquellas infraestructuras de servicios sociales especializados que estén previstas en la planificación autonómica de servicios sociales.
3. Los municipios facilitarán a la Administración de la Junta de Andalucía el suelo necesario para la construcción de los nuevos centros de servicios sociales previstos en la planificación autonómica de servicios sociales.

Artículo 107. Financiación de los servicios sociales comunitarios.

1. La Comunidad Autónoma de Andalucía colaborará en la financiación de los Servicios Sociales Comunitarios mediante los programas de colaboración financiera previstos en la Ley 5/2010, de 11 de junio, y de acuerdo con los criterios que se establecerán en la planificación autonómica y el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.
2. El nivel de esfuerzo presupuestario de los Ayuntamientos para la prestación de los servicios sociales de su competencia constituirá un criterio de valoración para el acceso a la financiación por parte la Junta de Andalucía.

Artículo 108. Financiación de los servicios sociales especializados.

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

2. La Administración de la Junta de Andalucía podrá contribuir a la financiación de los Servicios Sociales Especializados de titularidad local que se ajusten estrictamente a las previsiones de la planificación autonómica y del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía, y una vez garantizados por la entidad local correspondiente los Servicios Sociales Comunitarios de su responsabilidad, de conformidad con el artículo 56.5

Capítulo III

Financiación a cargo de las personas usuarias

Artículo 109. Aportaciones de las personas usuarias a la financiación de los servicios sociales.

1. Las personas usuarias de las prestaciones de servicios del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía participarán en la financiación de las mismas en función de la naturaleza y, en su caso, coste de referencia del servicio y la capacidad económica de la persona usuaria. Asimismo, se tendrá en cuenta la capacidad económica de la persona usuaria para la determinación de las prestaciones económicas.

2. En la determinación de la capacidad económica de la persona usuaria se tendrá en cuenta su renta y patrimonio. No se computará como patrimonio la vivienda o alojamiento que constituya residencia habitual de la persona usuaria, salvo en los supuestos que se establecen en el artículo siguiente. También se ponderará la situación familiar, social y económica de las personas obligadas legalmente a prestarle asistencia.

3. En ningún caso se podrá excluir a una persona de la prestación de servicios sociales financiados total o parcialmente con fondos públicos por el hecho de no disponer de recursos económicos o resultar éstos insuficientes. Asimismo, en ningún caso la calidad de los servicios o la prioridad o urgencia en su prestación podrá fijarse en función de la contribución de las personas usuarias en el coste del mismo.

4. Las personas usuarias tendrán garantizada una cantidad mínima para gastos personales, que se determinará reglamentariamente en función de la naturaleza de los servicios.

Artículo 110. Exigibilidad de las aportaciones a las personas usuarias.

1. Las personas físicas que accedan al servicio y, en caso de que fueran menores de edad, quienes ostenten la patria potestad o la tutela estarán obligadas al pago del precio público correspondiente. La capacidad económica personal de la persona beneficiaria del servicio público se determinará en función de su renta y su patrimonio.

2. Se considera patrimonio la totalidad de los bienes y derechos de contenido económico de los que sea titular así como las disposiciones patrimoniales realizadas en los cuatro años anteriores a la presentación de la solicitud de prestaciones, en los términos que establece la Disposición adicional quinta de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria. Para la

determinación del valor del patrimonio se deducirá el importe de las cargas, gravámenes, deudas u obligaciones de la persona interesada.

3. A estos efectos, no se computará la vivienda habitual en el supuesto de que la persona beneficiaria reciba servicios o prestaciones y deba continuar residiendo en su domicilio, o bien, cuando, percibiendo un servicio de atención residencial permanente tuviera personas a su cargo que continúen residiendo en dicha vivienda. Tampoco computará cuando la cobertura del servicio residencial permanente no cubra todos los días del año.

4. No se computarán en la determinación del patrimonio los bienes y derechos aportados a un patrimonio especialmente protegido de los regulados por la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria con esta finalidad, del que sea titular el beneficiario, mientras persista tal afección. No obstante, sí se computarán las rentas derivadas de dicho patrimonio, que no se integren en el mismo.

5. En el caso de los servicios residenciales, cuando las personas usuarias del servicio carezcan de ingresos suficientes para el pago de los precios públicos pero dispongan de un patrimonio que pudiera afectarse a dichos gastos, podrán acordarse entre la Administración Pública competente y la persona usuaria fórmulas alternativas de financiación que, en todo caso, garanticen la integridad, el buen uso y la correcta valoración de su patrimonio.

6. La recaudación de los ingresos derivados de la aplicación de los precios públicos en la prestación de servicios sociales se ajustará a lo previsto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en el Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, y en la normativa de la Comunidad Autónoma que sea de aplicación.

Artículo 111. Precios de los servicios sociales no integrados en el Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.

1. Los precios de los servicios sociales que presten entidades privadas no integradas en el Sistema de Servicios Sociales de Andalucía serán libres.

2. Sin perjuicio del respeto a las reglas sobre publicidad de precios establecidas en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y demás normas de desarrollo de la misma, las personas titulares de los servicios sociales indicados en el apartado anterior deberán comunicar previamente y por escrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales la lista de precios vigentes. Se entenderán vigentes los últimos precios comunicados.

Capítulo IV

Otros medios de financiación

Artículo 112. Participación económica de las entidades privadas.

1. Las Administraciones Públicas promoverán la participación de las entidades privadas en la financiación de los servicios sociales, en los términos que se determinen reglamentariamente.
2. La participación indicada en el apartado anterior podrá instrumentarse mediante convenios, en los que se determinará el tipo y cuantía de la aportación, así como los programas o actuación a financiar y su período de vigencia.
3. La Administración de la Junta de Andalucía podrá conceder menciones y distintivos a las personas y entidades que destaquen por su solidaridad, en los términos que se establezcan por la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.

TITULO VI.- INFRACCIONES Y SANCIONES

Capítulo I

Infracciones

Artículo 113. Clasificación de las infracciones.

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, de acuerdo con criterios de riesgo para la salud, seguridad, gravedad de la alteración social producida por los hechos, cuantía del beneficio obtenido, intencionalidad, número de personas afectadas y reincidencia.

Artículo 114. Infracciones leves.

Se califican como leves:

- a) Las infracciones tipificadas como graves en el artículo siguiente cuando se hayan cometido por imprudencia o simple negligencia, y no comporten un perjuicio directo para las personas usuarias.
- b) Cualquier incumplimiento, por acción u omisión, de los requisitos y obligaciones establecidos por la presente Ley y disposiciones que la desarrollen y que no estén tipificados expresamente como infracciones graves o muy graves, siempre que la acción u omisión no pueda suponer una reducción de las condiciones en que deben de prestarse los servicios correspondientes.

Artículo 115. Infracciones graves.

Se califican como infracciones graves:

- a) Respecto a los derechos de las personas usuarias:

- 1º. Dificultar o impedir el ejercicio de cualesquiera de los derechos reconocidos en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

- 2°. Tratar de forma discriminatoria a las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, orientación o identidad sexual, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- 3°. Vulnerar la dignidad o la intimidad de las personas usuarias del Sistema Servicios Sociales de Andalucía.
- 4°. Generar daños o situaciones de riesgo para la integridad física o psíquica de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.
- 5°. Vulnerar el derecho a que sea respetada la confidencialidad en la recogida y tratamiento de los datos de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 6°. Impedir o dificultar el derecho a recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.
- 7°. Dificultar o impedir el derecho de una persona usuaria del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía a ser advertido de que los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados para un proyecto docente o de investigación.
- 8°. Dificultar o impedir a una persona usuaria del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía, cuando tenga capacidad de obrar suficiente, el derecho a decidir sobre la tutela de su persona y bienes.
- 9°. Realizar actuaciones que dificulten o impidan el derecho a decidir libremente sobre el ingreso en un centro residencial, la permanencia en el mismo por voluntad propia o cesar en la utilización de los servicios, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para menores y personas incapacitadas.
- 10°. Dificultar o impedir el ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales, en caso de internamientos involuntarios.
- 11°. Dificultar o impedir el derecho al ejercicio pleno de sus derechos patrimoniales.
- 12°. Dificultar o impedir el inicio de las acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa del derecho a acceder en condiciones de igualdad a las prestaciones y servicios previstos en las disposiciones vigentes en materia de Servicios Sociales.
- 13°. Dificultar o impedir el derecho a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, en cualquiera de los ámbitos de desarrollo y aplicación de la presente ley.
- 14°. Llevar a cabo coacciones, amenazas, represalias o cualquier otra forma de presión sobre las personas usuarias de los Servicios Sociales y sus familias.
- 15°. Realizar actos que limiten el derecho a mantener relaciones interpersonales o que obstaculicen el derecho a recibir visitas.

16°. Vulnerar los derechos legalmente reconocidos a las personas usuarias de los servicios residenciales referidos a la disposición y conocimiento del reglamento de régimen interno del servicio, a la existencia de un sistema de recepción y resolución de quejas y sugerencias y a la comunicación del precio del servicio.

b) Respecto a las relaciones y obligaciones con la Administración:

- 1°. Negar el suministro de información a las Administraciones Públicas competentes, proporcionar datos falsos a las mismas o incumplir los requerimientos específicos que éstas formulen.
- 2°. Aplicar las prestaciones económicas concedidas por la Administración Pública correspondiente a finalidades distintas a aquéllas para las que se otorgan y recibir ayudas, en especie o económicas, incompatibles con las prestaciones establecidas en la normativa de Servicios Sociales.
- 3°. Percibir por las entidades que actúen en régimen de concierto con la Administración cantidades no autorizadas como contraprestación de Servicios de Servicios Sociales.
- 4°. Realizar actividades lucrativas o encubrir el ánimo de lucro en centros o servicios definidos como sin ánimo de lucro o que se presenten como tales ante la Administración y la sociedad.
- 5°. Obstruir la acción de los servicios de inspección.
- 6°. La omisión del deber de comunicar al Registro de Entidades y Servicios Sociales por parte de las entidades inscritas en el mismo todas las variaciones que se produzcan en relación con los datos aportados en el documento inicial ya afecten estas variaciones a la propia entidad o al servicio de la que sea titular.

c) Respecto a la atención y prestación asistencial en centros y servicios.

- 1°. La omisión de la asistencia sanitaria y farmacéutica, o su prestación, incumpliendo los procedimientos normalizados de trabajo, los protocolos o las guías práctica clínicas
- 2°. El uso de medidas de contención no homologadas o no prescritas por el personal facultativo.
- 3°. La omisión o inadecuada prestación del tratamiento asistencial, incumpliendo las normas y protocolos que correspondan a las necesidades de las personas usuarias de los mismos.
- 4°. La falta de cambios posturales o de medidas de prevención de posibles enfermedades.
- 5°. No disponer y/o no aplicar el programa de atención social, los protocolos de actuación y los registros preceptivos.
- 6°. Disponer de carta de menús no supervisada por el personal técnico correspondiente, servir alimentos en cantidad y calidad insuficientes, o que no cumplan las condiciones higiénicas, dietéticas, nutritivas y de valor calórico requeridas o sin respetar las necesidades de las personas usuarias.

- 7°. No cuidar de forma adecuada la ropa y los utensilios de uso personal de las personas usuarias o pérdida de los mismos.
- 8°. Imponer a las personas usuarias un horario totalmente inadecuado en cuanto al descanso y a las comidas, de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.
- 9°. La falta de aseo e higiene de las personas usuarias.
- 10°. Incumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias. en las instalaciones, dependencias, equipos, menajes, utensilios, lencería y vestuario, así como del personal que presta sus servicios en los centros y servicios.
- 11°. No disponer de la vigilancia y control que garantice la seguridad de las personas usuarias de centros de Servicios Sociales.
- 12°. 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.

d) Respecto a las condiciones materiales y funcionales de los centros.

- 1°. Incumplir las condiciones materiales y funcionales para la autorización de funcionamiento de los servicios y centros de Servicios Sociales.
- 2°. Incumplir la ratio de personal y/o la cualificación profesional del personal que presta sus servicios en los centros y servicios de Servicios Sociales.
- 3°. Incumplir la obligación legalmente establecida de formación del personal o de información para el ejercicio de sus funciones respecto a las personas usuarias.
- 4°. No disponer del personal responsable del servicio o centro que asegure la prestación correcta del servicio a las personas usuarias.
- 5°. Superar la capacidad autorizada del centro o servicio, así como, superar la ocupación de personas usuarias en espacios de uso común o dormitorios.
- 6°. Realizar una inadecuada utilización de los espacios de los centros para un uso distinto del concebido en la autorización de funcionamiento.
- 7°. No disponer y/o no aplicar del Reglamento de Régimen Interior.
- 8°. No disponer del documento contractual firmado por las partes correspondientes, incumplimiento de sus pactos y/o inclusión de cláusulas que vulneren los derechos de las personas usuarias.
- 9°. Incumplir o modificar de forma inadecuada el régimen de precios.
- 10°. No disponer del expediente individual de cada persona usuaria o falta de documentación contenida en el mismo conforme a lo establecido en la normativa vigente.

- 11°. Incumplir la intensidad del servicio de ayuda a domicilio y las actuaciones básicas de carácter personal y doméstico del mismo.
- 12°. Realizar publicidad engañosa en relación a la denominación de la entidad, centro o programa o en relación a los servicios prestados o actividades realizadas.
- 13°. Efectuar nuevos ingresos de personas residentes después de haber sido notificada una resolución de cierre.
- 14°. No comunicar a la autoridad judicial o administrativa competente, cuando sea exigible, el ingreso o salida de los centros de servicios sociales de las personas usuarias, o no dar inmediata cuenta, en caso de incapacidad sobrevenida de algún residente, a la autoridad judicial por parte de la dirección del centro.

e) Respecto a las obligaciones de las personas usuarias de los centros.

- 1°. No facilitar a la entidad o al órgano de la Administración correspondiente los datos que le requieran o falsear los datos que facilite.
- 2°. No comparecer en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando éste se lo requiera.
- 3°. Infringir la obligación de cofinanciación cuando sea legalmente exigible a la persona usuaria de los servicios sociales.
- 4°. No comunicar a la Administración los cambios o las alteraciones de las circunstancias que determinaron la concesión de la prestación. No destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.

f) Todas aquellas acciones u omisiones que constituyan incumplimientos de los requisitos y obligaciones establecidos en la presente ley y disposiciones que la desarrollen, siempre que la acción u omisión pueda suponer reducción de las condiciones en que deben prestarse los servicios correspondientes y no constituyan una infracción muy grave de acuerdo con la presente ley.

g) Reincidencia de falta leve. Se produce reincidencia cuando, al cometer la infracción, el sujeto hubiera sido ya sancionado por esa misma falta, o por otra de gravedad igual o mayor, o por dos o más infracciones de gravedad inferior, durante los dos últimos años.

Artículo 116. *Infracciones muy graves.*

Se califican como infracciones muy graves:

- a) Todas las infracciones definidas como graves en el artículo anterior cuando afecten gravemente a los derechos fundamentales de las personas usuarias de los Servicios Sociales.
- b) Todas las infracciones definidas como graves en el artículo anterior cuando generen un grave perjuicio para las personas usuarias de los Servicios Sociales o para la Administración.

- c) Ejercer actividades propias de los servicios y centros de Servicios Sociales sin contar con la autorización administrativa para el funcionamiento de los mismos.
- d) Ejercer actividades distintas de aquellas para las que se concedió la autorización administrativa de funcionamiento.
- e) Proporcionar datos falsos a la Administración Pública competente en el proceso de valoración de la situación de dependencia.
- f) Todas aquellas acciones u omisiones que provoquen un perjuicio muy grave a las personas usuarias del centro o servicio.
- g) Reincidencia de falta grave.

Artículo 117. Responsabilidad.

1. En general, se consideran personas autoras de las infracciones tipificadas en la presente ley a quienes realicen los hechos por sí mismas, conjuntamente o a través de persona interpuesta.
2. Cuando las personas autoras de las infracciones sean varias conjuntamente, éstas responderán de forma solidaria de las infracciones que se cometan y de las sanciones que se impongan.
3. Tendrán también la consideración de personas autoras quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual la infracción no se hubiese producido.
4. La responsabilidad por las infracciones administrativas cometidas podrá corresponder, en cada caso, a:
 - a) Las personas físicas y jurídicas titulares o gestoras de los servicios o centros de Servicios Sociales.
 - b) La persona representante legal de la entidad titular.
 - c) Las personas usuarias o beneficiarias del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.
 - d) Las personas cuidadoras.

Artículo 118. Prescripción de las infracciones.

1. Las infracciones prescribirán:
 - a) Al año, las infracciones leves.
 - b) A los tres años, las infracciones graves.
 - c) A los cuatro años, las infracciones muy graves.
2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse a partir del día en que aquéllas se hubieran cometido y se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador.

Capítulo II

Sanciones

Artículo 119. Sanciones.

1. Las infracciones previstas en la presente ley serán objeto de las siguientes sanciones:

a) Por infracción leve:

1.ª Apercibimiento.

2.ª Multa hasta 300 euros a las personas cuidadoras.

3.ª Multa de hasta 30.000 euros a las entidades titulares o gestoras de los servicios y centros y demás responsables de la infracción y, en su caso, suspensión de la subvención durante un plazo de hasta dos meses.

4.ª Suspensión de prestaciones o subvenciones a las personas beneficiarias hasta dos meses.

b) Por infracción grave:

1ª Multa de 301 a 3.000 euros a las personas cuidadoras.

2ª Multa de 30.001 a 90.000 euros a las entidades titulares o gestoras de los servicios y centros y demás responsables de la infracción y, en su caso, suspensión de la subvención de dos a cuatro meses.

3ª Suspensión de prestaciones o subvenciones a las personas beneficiarias de dos hasta cuatro meses y traslado de centro por un periodo máximo de 12 meses.

c) Por infracción muy grave:

1.ª Multa de 3.001 a 6.000 euros a las personas cuidadoras.

2.ª Multa de 90.001 hasta un 1.000.000 de euros a las entidades titulares o gestoras de los servicios y centros y demás responsables de la infracción y, en su caso, suspensión de la subvención de cuatro a seis meses.

3.ª Suspensión de prestaciones o subvenciones a las personas beneficiarias de cuatro hasta seis meses y, en su caso, con traslado definitivo de centro.

2. Además, las infracciones muy graves en los supuestos de especial gravedad, reincidencia de la infracción o trascendencia notoria y grave, podrán sancionarse con la suspensión temporal de la actividad por un máximo de cinco años, siempre que sean subsanadas las deficiencias detectadas o, en su caso, con el cierre de la empresa o la clausura del servicio o establecimiento. En cualquier caso, será necesaria nueva autorización administrativa para su funcionamiento.

3. En todo caso, la sanción implicará el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas.

Artículo 120. Publicidad de las sanciones.

1. Los órganos competentes para resolver los expedientes sancionadores por la comisión de infracciones graves o muy graves, podrán acordar la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía o en los medios de comunicación social de las sanciones impuestas una vez hayan adquirido firmeza. El coste de la publicación correrá a cargo de la persona o entidad sancionada.

2. En dicha publicación se hará referencia a los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas responsables, así como de la naturaleza y características de las infracciones.

Artículo 121. Graduación de las sanciones.

En la graduación de las sanciones se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción cometida y la sanción aplicada y se establecerá ponderándose los siguientes criterios:

- a) Gravedad de la infracción.
- b) Gravedad de la alteración social y perjuicios causados.
- c) Riesgo para la salud.
- d) Número de personas o entidades afectadas.
- e) Beneficio obtenido.
- f) Grado de intencionalidad y reiteración.
- g) Reincidencia.

Artículo 122. Reducción de la sanción.

1. Las multas impuestas se reducirán en un 30% de la cuantía cuando la persona infractora abone la multa y el importe total de las indemnizaciones en el plazo máximo de un mes a contar del día siguiente en que se haya notificado la resolución en que se impone la sanción.

2. La reducción prevista en el anterior apartado no se aplicará cuando la sanción se imponga por una infracción muy grave y cuando la persona o entidad infractora haya cometido una o varias infracciones de la misma naturaleza en los cinco años anteriores con imposición de sanción que sea firme.

Artículo 123. Prescripción de las sanciones.

1. Las sanciones reguladas en la presente ley prescribirán:

- a) A los cinco años, las infracciones muy graves.
- b) A los cuatro años, las infracciones graves.
- c) Al año, las infracciones leves.

2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse a partir del día siguiente a aquél en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

3. La interrupción de la prescripción se produce por el inicio del procedimiento de ejecución, con el conocimiento de la persona o entidad interesada, volviendo a reanudarse el citado procedimiento cuando esté paralizado por causa no imputable a la persona o entidad infractora por más de un mes.

Artículo 124. Órganos competentes

1. Los órganos competentes para acordar la iniciación de los procedimientos sancionadores serán las personas titulares de las Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en materia de servicios sociales y la persona titular de la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer en su ámbito de actuación.
2. En el acuerdo de inicio del procedimiento sancionador se establecerá el órgano que deba instruir el expediente.
3. Los órganos competentes para resolver el procedimiento sancionador e imponer las sanciones serán:
 - a) La persona titular de la Delegación Territorial de la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de servicios sociales en sus respectivos ámbitos de actuación y la persona titular de la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer en el ámbito de su competencia, cuando se trate de la comisión de infracciones leves.
 - b) Las personas titulares de los centros directivos de la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de servicios sociales y la persona titular de la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer en el ámbito de su competencia, cuando se trate de la comisión de infracciones graves.
 - c) La persona titular de la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de servicios sociales, cuando se trate de la comisión de infracciones muy graves, si bien se requerirá el acuerdo previo del Consejo de Gobierno cuando las sanciones sean de cuantía superior a 300.000 euros.
4. En los supuestos contemplados en el artículo 124.2, la resolución corresponderá a la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales

Capítulo III

Procedimiento sancionador

Artículo 125. Plazo de resolución.

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

Artículo 126. Medidas provisionales.

1. Antes del inicio del procedimiento sancionador, el órgano administrativo competente para resolverlo podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, las medidas provisionales que estime necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer o para evitar situaciones de riesgo para las personas que sea urgente eliminar o paliar, incluidos, si se estimará imprescindible, el cierre temporal o parcial del centro, la suspensión temporal, total o parcial, de la prestación del servicio o de la realización de actividades, o la prohibición temporal de aceptación de nuevas personas usuarias.

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

Artículo 127. Medidas cautelares.

1. El órgano competente para iniciar el procedimiento, en cualquier momento del mismo, podrá 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 nuevas personas usuarias.
- 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.
- c) Traslado temporal.

4. Los plazos de suspensión y clausura provisional serán computados como cumplimiento de la sanción, si ésta recayese.

5. 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 128. Clausura o cierre de centros o servicios carentes de autorización administrativa.

Se podrá acordar por la Consejería competente en materia de Servicios Sociales la clausura o cierre de centros o servicios que no cuenten con la autorización administrativa de funcionamiento, hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de salud, seguridad e higiene, no teniendo estas medidas carácter de sanción.

Artículo 129. Multas coercitivas.

1. En todos aquellos casos en que la infracción consista en la omisión de alguna conducta o actuación exigible legalmente, la sanción irá acompañada de un requerimiento en el que se detallarán tanto las actuaciones concretas a llevar a cabo por la persona o entidad infractora para la restitución de la situación a las condiciones legalmente exigibles como el plazo de que dispone para su realización, que deberá ser suficiente para el cumplimiento de la obligación. Cuando la persona o entidad infractora no dé cumplimiento en forma y plazo a lo establecido en el requerimiento correspondiente, el órgano competente para sancionar podrá acordar la imposición de multas coercitivas.

2. Las multas coercitivas podrán ser reiteradas por lapsos de tiempo no inferior a un mes y no podrán exceder del 30 por 100 de la cuantía de la multa impuesta como sanción, salvo en los supuestos en que en los que la sanción recayese sobre persona usuaria de servicio o beneficiaria de la prestación que tendrá como límite el importe de quince días del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

3. La cuantía de las multas coercitivas se fijará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

4. En caso de impago por la persona o entidad infractora, las multas coercitivas serán exigibles por vía de apremio una vez transcurridos treinta días desde su notificación.

Artículo 130. Ejecución Subsidiaria.

Cuando se produzca una amenaza inminente de daño o se haya producido un daño, en el caso de que la persona titular no adopte las medidas preventivas, correctivas, paliativas o reparadoras necesarias, o éstas hayan sido insuficientes para que desaparezca la amenaza, para contener o eliminar el daño o evitar mayores daños y efectos adversos o cuando la gravedad y trascendencia de los eventuales daños o daños producidos así lo aconsejen, la Administración Pública competente podrá ejecutar subsidiariamente y a costa del sujeto responsable las medidas preventivas y reparadoras que deba adoptar.

Disposición adicional primera.- Reserva de Denominación

1. Quedan reservadas a las Administraciones Públicas de Andalucía para su exclusiva utilización, en el ámbito de sus respectivas competencias, las expresiones «Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía», «Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía», «Zona Básica de Servicios Sociales», «Área de Servicios Sociales», «Catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía», «Servicios Sociales Comunitarios», en cualquiera de sus formas o combinaciones.

2. No podrán utilizarse denominaciones que puedan inducir a confusión con los recursos, los servicios y las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

3. Todas las entidades, centros y servicios que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía tendrán la obligación de utilizar dicha terminología, así como su identidad corporativa.

Disposición adicional segunda.- Actualización de la cuantía de las multas.

Se autoriza al Consejo de Gobierno para actualizar la cuantía de las multas establecidas en la presente Ley, de acuerdo con el índice de precios al consumo o sistema que lo sustituya.

Disposición adicional tercera. Aprobación del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Por la Consejería competente en materia de servicios sociales se aprobará el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía en el plazo máximo de doce meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición adicional cuarta. *Aprobación del Catálogo de prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.*

El Consejo de Gobierno aprobará el Catálogo de prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía en el plazo máximo de doce meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición adicional quinta. *Formulación del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

El Consejo de Gobierno aprobará la formulación del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el plazo máximo de doce meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición transitoria primera. *Procedimientos sancionadores en tramitación.*

Los procedimientos sancionadores que se encuentren iniciados a la entrada en vigor de esta ley continuarán tramitándose conforme a lo establecido en la legislación vigente en el momento en que se cometió la infracción, salvo que las disposiciones sancionadoras de la presente ley favorezcan al presunto infractor.

Disposición transitoria segunda. *Vigencia de las prestaciones garantizadas.*

Las prestaciones definidas en el artículo 41 como garantizadas, surtirán efectos jurídicos a partir de la aprobación y publicación del Catálogo de prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía, previsto en el artículo 40 de esta Ley.

Disposición transitoria tercera. *Organización territorial del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía.*

La zonificación de los servicios sociales existente a la entrada en vigor de esta Ley, continuará vigente hasta que sea aprobado el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía previsto en la misma.

Disposición derogatoria.

1. Quedan derogadas, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria tercera, cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley y de forma expresa la Ley 2/1988, de 4 de abril, de servicios sociales de Andalucía.

2. Hasta que se proceda a la aprobación del desarrollo reglamentario de la presente ley, serán de aplicación las normas actualmente vigentes dictadas en desarrollo de la Ley 2/1988, de 4 de abril, de servicios sociales de Andalucía, en lo que no sean contrarias a lo dispuesto en la presente ley y en tanto no sean sustituidas o derogadas.

Disposición final primera. *Desarrollo y ejecución.*

1. Se faculta al Consejo de Gobierno y a la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales para que dicten las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de esta ley.

2. En relación con la modificación del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, realizada en la disposición final primera, se faculta al Consejo de Gobierno para que mediante Decreto pueda modificarla.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.