



BOLETÍN OFICIAL

El texto del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias puede ser consultado gratuitamente a través de Internet en la siguiente dirección: <http://www.parcn.es>

SUMARIO

PROYECTOS DE LEY

EN TRÁMITE

9L/PL-0010 De Servicios Sociales de Canarias.

Página 1

PROYECTO DE LEY

EN TRÁMITE

9L/PL-0010 *De Servicios Sociales de Canarias.*

(Registro de entrada núm. 9831, de 7/11/2017).

Presidencia

La Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 16 de noviembre de 2017, adoptó el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia:

1.- PROYECTOS DE LEY

1.1.- De Servicios Sociales de Canarias.

Acuerdo:

En conformidad con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Cámara, se acuerda admitir a trámite el proyecto de ley de referencia, ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento y abrir el plazo de presentación de enmiendas a la totalidad.

Dicho proyecto de ley se acompaña de una exposición de motivos y de los siguientes antecedentes: acuerdo del Consejo de Gobierno, dictamen del Consejo Consultivo de Canarias y documentación complementaria, que quedan a disposición de los señores diputados, para su consulta, en la Secretaría General del Parlamento.

De este acuerdo se dará traslado al Gobierno y a los grupos parlamentarios.

En ejecución de dicho acuerdo y en conformidad con lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Parlamento de Canarias, dispongo su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

En la sede del Parlamento, a 17 de noviembre de 2017.- PD, EL SECRETARIO GENERAL, Salvador Iglesias Machado.

PROYECTO DE LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE CANARIAS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Los servicios sociales constituyen uno de los sistemas públicos del Estado del bienestar, conjuntamente con el sistema de la seguridad social, el sistema de salud, el sistema de educación, las políticas para la ocupación, las políticas de vivienda y otras actuaciones públicas. Los servicios sociales son el conjunto de recursos y acciones, estructurados y organizados de forma integral que tienen como objetivo garantizar la calidad y la vida digna de la población ciudadana, poniendo la atención en el mantenimiento de la autonomía personal y promoviendo el desarrollo de las capacidades personales, en un marco de respeto por la dignidad de las personas.

El crecimiento demográfico acelerado de los últimos años sufrido en Canarias, el envejecimiento de la población, la diversidad de las familias y los núcleos de convivencia, las nuevas bolsas de pobreza y la feminización creciente de la misma, el riesgo de desigualdades personales, colectivas o territoriales, las situaciones de dependencia que viven muchas personas y la complejidad que comporta para las familias, los cambios en el mercado laboral y la precarización del trabajo, son algunos ejemplos de carestías y retos para un nuevo escenario de progreso social que un sistema público de servicios sociales debe abordar. Los servicios sociales son, pues, un instrumento para favorecer la autonomía de las personas, para mejorar las condiciones de vida, para eliminar situaciones de injusticia social y para favorecer la inclusión social.

Desde la concepción de los derechos sociales, debe ponerse en valor el Estatuto de Autonomía de Canarias que en su artículo 5.1 y 2, letras a) y d), establece que “los ciudadanos de Canarias son titulares de los derechos y deberes fundamentales establecidos en la Constitución”, y que “los poderes públicos canarios, en el marco de sus competencias, asumen como principios rectores de su política: a) la promoción de las condiciones necesarias para el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos y la igualdad de los individuos y los grupos en que se integran. [...] d) la solidaridad consagrada en el artículo 138 de la Constitución”. Asimismo, en el artículo 10.2 de la Constitución, los derechos sociales se ponen al mismo nivel que los civiles y políticos cuando dice que los derechos que nuestra norma fundamental reconoce “se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”. También debemos reconocer el valor de la Declaración y Programa de Acción de Viena, de 1993, mediante la que 171 países acordaron un plan para fortalecer la aplicación de los derechos humanos destacando la relación entre la democracia, el desarrollo y la promoción de los derechos sociales a partir de su universalidad y la indivisibilidad e interdependencia de los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales.

El objetivo en una Canarias social es, pues, lograr una vida digna. La garantía de los derechos sociales se soporta sobre el principio universal de la dignidad igual de todas las personas, por cuanto son los derechos sociales los que facilitan la autonomía, la igualdad y la libertad y permiten condiciones económicas y de acceso a bienes necesarios para esa vida digna.

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

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

Los principios que informan la presente Ley de Servicios Sociales de Canarias tienen su origen, pues, en el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948, que proclama: “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida que le asegure, a ella y también a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”. Igualmente, se tendrán en cuenta los principios establecidos en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

A nivel europeo, el artículo 14 de la Carta Social Europea dispone: “con el fin de asegurar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, las partes se comprometen a fomentar y organizar servicios que, utilizando métodos y disciplinas en el campo de lo social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de las personas y de los grupos en la comunidad, como también a su adaptación al entorno social”.

Por su parte, en el marco de la estrategia europea de crecimiento, Europa 2020, se promueve un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, como tres líneas básicas de actuación. Estas tres prioridades, que se refuerzan mutuamente, pretenden contribuir a que la UE y sus Estados miembros generen altos niveles de empleo, productividad y cohesión social. Para ello, la Unión Europea ha establecido para el año 2020 cinco ambiciosos objetivos en materia

de empleo, innovación, educación, integración social y clima/energía. En cada una de estas áreas, cada Estado miembro se ha fijado sus propios objetivos. La estrategia se apoya en medidas concretas tanto de la Unión como de los Estados miembros. Pues bien, de entre los cinco grandes objetivos planteados para el año 2020 se encuentra el de “luchar contra la pobreza y la exclusión social”, que plantea reducir al menos en 20 millones el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social en todo el ámbito de la Unión. Para llegar a ello es necesario, entre otros logros, el acceso de todos a los recursos, derechos y servicios necesarios para la participación en la sociedad, previniendo y abordando la exclusión social. En esta tarea, la Comunicación de la Comisión, de 26 de abril de 2006, “Aplicación del programa comunitario de Lisboa: Servicios Sociales de interés general en la Unión Europea” (COM(2006) 177 final), ya marcó el papel clave de los servicios sociales, por desempeñar una importante función en la sociedad y en la economía europea, y reconoció que el sector de los servicios sociales, situado en un entorno cada vez más competitivo, se encuentra en plena expansión e inmerso en un proceso de modernización que puede adoptar distintas formas. Entre ellas se alude a la introducción de métodos de evaluación comparativa y de control de calidad y la participación de las personas usuarias en la gestión, a la descentralización de la organización con el establecimiento de servicios a nivel local o regional, al desarrollo de marcos de colaboración entre los sectores público y privado y al recurso de otras formas de colaboración complementarias a la pública como desafío de futuro de los servicios sociales en los Estados miembros.

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

Por último, en nuestro particular ámbito de decisión, el Estatuto de Autonomía dispone que Canarias tiene competencias exclusivas en materia de asistencia social y servicios sociales y que los poderes públicos canarios, en el marco de sus competencias, asumen como principios rectores de su política, entre otros, la promoción de las condiciones necesarias para el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos y la igualdad de los individuos y los grupos en que se integran, así como la solidaridad, consagrada en el artículo 138 de la Constitución española.

II

En el ejercicio de las competencias atribuidas en materia de asistencia y bienestar social recogidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias en su artículo 30.13, esta comunidad autónoma aprobó la *Ley 9/1987, de 28 de abril, de servicios sociales*, hasta ahora vigente.

Dicha ley, que, como el resto de las leyes promulgadas por las comunidades autónomas en aquella época, contenía declaraciones de principios y mandatos generalistas, sin embargo, ha permitido que se haya producido, en los casi treinta años transcurridos, un avance en las políticas sociales desarrolladas en Canarias, ya que al amparo de la misma se ha ido poniendo en marcha un conjunto de acciones de protección social pública dirigidas a facilitar el desarrollo de las personas y los grupos, a satisfacer carencias y a prevenir y paliar los factores y circunstancias que producen marginación y exclusión social.

En los últimos años, la sociedad canaria ha venido experimentando una serie de cambios sociales que han impulsado a su vez la introducción de nuevos modelos de atención en los servicios sociales. Estos cambios sociales se han visto reflejados en el ámbito legislativo con la aprobación, a nivel estatal y autonómico, de nuevas normativas en materia de servicios sociales, como lo es la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia*, la *Ley 26/2015, de 28 de julio, de Modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia*, entre otras.

Por lo que respecta a la igualdad de género, el enfoque de género debe ser un principio rector de la actuación del sistema público de servicios sociales de Canarias. Al respecto, cabe citar como antecedentes normativos internacionales la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (también conocida por sus siglas en inglés, Cedaw), aprobada por la asamblea general de la ONU, así como el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), que entró en vigor para España el 1 de agosto de 2014.

A nivel estatal, la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, y la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres*.

A nivel autonómico, la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género*, que constituye el marco legal específico en la lucha contra esta lacra social, dada la naturaleza y complejidad de la materia a abordar, y que establece y ordena, dependiendo del organismo de igualdad del Gobierno de Canarias, el sistema canario de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género, en el que se integran y articulan funcionalmente el conjunto de actividades, servicios y prestaciones destinados a prevenir la violencia de género, así como a asistir, proteger y reinsertar a sus víctimas, y que queda definido en dicha disposición legal como un programa integrado y multisectorial de acciones en el ámbito sanitario, educativo, laboral, social, de protección, que habrá de coordinarse, necesariamente, para la consecución de sus fines, entre otros, con el sistema de servicios sociales objeto de la presente regulación.

Asimismo, cabe citar, a nivel autonómico, la *Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres*, o la *Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción*, con las importantes novedades introducidas con la aprobación de la *Ley 2/2015, de 9 de febrero*, entre otras.

Finalmente, hay que hacer mención a la *Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales*, objeto también de atención en el sistema de servicios sociales.

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

Por ello se hacía indispensable acometer una nueva regulación que venga a fortalecer los derechos sociales con la inclusión del derecho subjetivo, esto es, el derecho subjetivo y universal de los ciudadanos canarios al sistema público de servicios sociales, al menos a sus servicios esenciales y prestaciones económicas garantizadas.

Se hace indispensable abordar, por tanto, una nueva regulación, que se articula por medio de la presente ley y que tiene por objetivo reconocer la universalidad en el acceso a los servicios sociales que, por una parte, responda a la realidad actual de Canarias y que, por otra, avance hacia la consecución de lo que se ha denominado el “cuarto pilar” del Estado del bienestar, junto con la salud, la educación y los sistemas nacionales de la dependencia y de las pensiones. De suerte que esta ley contempla las prestaciones a las que la ciudadanía tendrá derecho, derecho subjetivo que será exigible a las administraciones competentes y, en última instancia, ante los tribunales, lo que eliminará el carácter asistencialista de los servicios sociales, tal como ha venido configurado en nuestra Ley de Servicios Sociales de 1987. Además, se introducen elementos homogeneizadores que garanticen una igualdad real, teniendo en cuenta el hecho insular, en todos los territorios de la Comunidad Autónoma de Canarias, con la finalidad de garantizar a la ciudadanía unas prestaciones mínimas y unas condiciones básicas de calidad de servicios, con independencia de la isla o del municipio en que vivan o reciban la prestación. Igualmente, la presente ley aborda la reorganización competencial de los servicios sociales, de acuerdo con el principio de máxima proximidad a los ciudadanos.

III

La presente Ley de Servicios Sociales de Canarias configura un sistema o estructura integrada de todos los recursos disponibles de atención a las personas, para ello, dicho sistema público de servicios sociales estará integrado por el conjunto de los recursos, equipamientos, planes, programas y servicios, así como las prestaciones económicas destinados a la finalidad de la atención social en los ámbitos de la discapacidad, la dependencia, la infancia y la familia, la inmigración y, en general, para atender las diversas situaciones de exclusión social.

El sistema público de servicios sociales de Canarias estará integrado, pues, por los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada acreditados y contratados por las administraciones públicas. Todos estos servicios configurarán conjuntamente la red de servicios sociales de atención pública de Canarias.

Los servicios sociales de titularidad privada participarán en la acción social mediante la realización de actividades y prestaciones de servicios sociales, en régimen privado o mediante concierto o convenio, de acuerdo con lo que establezca la ley y las normas que la desarrollen, y bajo la inspección y el control de la Administración.

Los servicios sociales tendrán como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, en el marco de la justicia social, la equidad, la cohesión territorial y del bienestar de las personas, y se dirigirá especialmente a prevenir las situaciones de riesgo, a compensar los déficits de apoyo social y económico de situaciones de vulnerabilidad y de dependencia, y a promover actitudes y capacidades que faciliten la inclusión social de las personas.

El sistema de servicios sociales funcionará de forma integrada y coordinado en red, de acuerdo con el marco normativo que establece la presente ley y las disposiciones que la desarrollen. Para ello, el sistema público de servicios sociales de Canarias se coordinará con todos los demás sistemas que inciden en la calidad de vida, como son los de salud pública, igualdad de género, prevención y protección de las mujeres contra la violencia de género, educativa, de ocupación y empleo, de vivienda, judiciales y otros.

De esta forma, esta Ley de Servicios Sociales de Canarias prevé, por primera vez, la aprobación de la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, que incluirá las prestaciones de servicios a las que los ciudadanos tendrán derecho, entendido como un derecho subjetivo que será exigible ante las administraciones que deban garantizarlos.

Igualmente, con esta ley se pretende acometer una nueva ordenación del sistema público de servicios sociales de Canarias mediante una reordenación de las competencias entre los tres niveles –autonómico, insular y municipal– de la Administración. En todo caso, las prestaciones de servicios del sistema público corresponderá a la Administración pública competente y responsable como garante de los derechos de la ciudadanía. Por su parte, la participación del tercer sector en el ámbito de los servicios sociales será subsidiaria y solo en aquellos casos de imposibilidad de la Administración pública en la prestación de los servicios, a través los modelos de convenio o concierto.

Por otra parte, en relación con la iniciativa social, la ley presta una especial importancia y reconoce la labor que las entidades del tercer sector de acción social vienen desarrollando en la prestación de los servicios sociales, sin perjuicio de lo que disponga una futura ley del tercer sector de acción social en Canarias.

Un nuevo modelo de sistema público, por tanto, que dirige su atención tanto a la situación y necesidades de cada persona a lo largo de su vida, como a los diferentes espacios sociales y comunitarios en los que esta se desarrolla. De este modo, el sistema público de servicios sociales de Canarias se constituiría en un auténtico pilar del Estado del bienestar, configurándose como un sistema de responsabilidad pública y de cobertura universal, dirigido a toda la población.

IV

La presente ley consta de noventa artículos, agrupados en un título preliminar y ocho títulos, además de doce disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y cinco finales.

El título preliminar recoge las disposiciones generales que orientan todo el texto normativo, como son el objeto y ámbito de aplicación de la ley, la definición del sistema público de servicios sociales de Canarias, los objetivos de las políticas del sistema público de servicios sociales, las personas destinatarias de los servicios sociales, las entidades, centros y servicios públicos y los recursos y servicios de iniciativa social y, por último, los derechos sociales reconocidos en otras leyes sectoriales, incluidos los derivados del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

El título I establece quiénes tendrán la consideración de titulares de los derechos reconocidos del sistema público de los servicios sociales ahora calificados como servicio público esencial al amparo del artículo 128.2 de la Constitución española, y, como novedad de esta ley, se regulan de una manera descriptiva los derechos y deberes de las personas con relación a los servicios sociales, lo cual les otorga la protección derivada del rango de la norma que los reconoce.

El título II regula la organización del sistema público de servicios sociales a nivel de prestaciones y servicios que presta. A través de sus tres capítulos se define la estructuración del sistema público en cuanto a las prestaciones de servicio y económicas, y el acceso a dichas prestaciones; se detallan los que tienen la consideración de servicios esenciales y las prestaciones económicas garantizadas, así como la cartera de servicios y el catálogo de prestaciones.

El título III se dedica en su capítulo I a la distribución de competencias en materia de servicios sociales, distinguiendo las que corresponden al Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias y a la consejería competente en materia de servicios sociales y, por otro lado, las que corresponden a las islas y a los ayuntamientos, de acuerdo con lo establecido en la legislación básica del régimen local, así como en las leyes canarias de cabildos y municipios. El capítulo II se dedica a la estructura orgánica interadministrativa y de participación social, mediante tres órganos colegiados, de gran relevancia, como son la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, el Consejo General de Servicios Sociales y el Observatorio Canario de los Servicios Sociales. El capítulo III se dedica al espacio sociosanitario. En este espacio se hallan personas cuya protección requiere un abordaje conjunto, coordinado y sostenido de los servicios sociales y de los sanitarios. La cooperación y coordinación entre el sistema público de servicios sociales y el sistema público de salud recaerá en el Consejo de Atención Sociosanitaria, cuya finalidad es la orientación y el seguimiento de las decisiones políticas, normativas, económicas, organizativas y asistenciales en materia de coordinación sociosanitaria.

El título IV se refiere a la estructura funcional y a los sistemas de gestión y de información del sistema público de servicios sociales de Canarias, estableciendo la homogeneidad y simplificación de los procedimientos e instrumentos de gestión de la información, mediante las correspondientes aplicaciones y un portal web como sistema unificado de acceso a las prestaciones, la creación de la historia social única y el registro de entidades y servicios.

El título V se dedica a la calidad del sistema público de servicios sociales, sin duda otra de las principales aportaciones de la presente ley, al carecer la Comunidad Autónoma de Canarias en estos momentos de una regulación en este sentido. El capítulo I establece las medidas para garantizar la calidad de los servicios, actividades y prestaciones. El capítulo II se dedica al plan estratégico de calidad. El capítulo III regula el régimen de inspección y evaluación de las entidades y establecimientos de los servicios sociales.

El título VI se refiere a la financiación del sistema público de servicios sociales, subrayando la cooperación financiera entre las distintas administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias y de estas con la iniciativa privada; así como la participación económica de las personas usuarias, para lo que se tendrá en cuenta la naturaleza de la prestación de servicios sociales, el coste de referencia y la capacidad económica de la persona usuaria.

El título VII está dedicado a regular la iniciativa social, el régimen general del tercer sector y su participación en el sistema público a través de los conciertos. La Directiva 24/2014/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, que ha de ser objeto de transposición por el Reino de España, recoge, por una parte, en su considerando 5, que “debe recordarse que ninguna disposición de la presente directiva obliga a los Estados miembros a subcontratar o a externalizar la prestación de servicios que deseen prestar ellos mismos o a organizarlos de otra manera que no sea mediante contratos públicos en el sentido de la presente directiva”.

Este considerando debe ponerse en relación con el considerando 6, que establece que “ha de recordarse también que los Estados miembros gozan de libertad para organizar la prestación de los servicios sociales obligatorios o de cualquier otro servicio, como los servicios postales, los servicios de interés económico general o los servicios no económicos de interés general, o una combinación de ambos”.

Por último, en su considerando 114 recoge que “los Estados miembros y los poderes públicos siguen teniendo libertad para prestar por sí mismos esos servicios u organizar los servicios sociales de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, por ejemplo, mediante la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todos los operadores económicos que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, siempre que dicho sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación”. Se hace referencia a otras formas de organización de la gestión de los servicios sociales en el considerando y no en la parte dispositiva por cuanto el objeto de la directiva no es la regulación de los servicios sociales, sino la contratación. No obstante, resulta llamativo el hecho de que se reconozca en una directiva sobre contratación (aunque sea en su parte expositiva) la posibilidad de admitir formas de organización de la gestión de servicios sociales distintas a las modalidades contractuales. Con estas previsiones, se comprueba que el Derecho comunitario contempla la gran disparidad de formas de organización de la gestión que existen en los distintos Estados miembros en la materia. Además, hay que tener en cuenta que estamos ante una materia que no es competencia exclusiva de la Unión Europea, sino que, de acuerdo con el artículo 5 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, le corresponde tomar medidas que garanticen la coordinación de los Estados miembros. Por tanto, teniendo en cuenta la importancia del contexto cultural y el carácter de estos servicios, la directiva diseña las líneas generales de un sistema de adjudicación en el que debe ofrecerse a los Estados miembros un amplio margen de maniobra para organizar la elección de los proveedores de los servicios del modo que consideren más oportuno, imponiendo solo la observancia de los principios fundamentales de transparencia e igualdad de trato. Así pues, abre la posibilidad, con el respeto a dichos principios, de que las distintas administraciones públicas adopten fórmulas de organización de la gestión de servicios públicos en el ámbito de los servicios sociales, distintos a los contenidos en la legislación contractual e, incluso, una amplia flexibilidad en la contratación en el ámbito de los servicios sociales.

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

Finalmente, la ley establece varias disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y finales. Las adicionales tratan de las políticas de inclusión activa y contra la pobreza para promover mercados de trabajo inclusivos; la regulación específica del sistema para la autonomía y atención a la dependencia; el régimen peculiar del manejo de los datos de carácter personal en el ámbito de los servicios sociales; la gestión de la red de las escuelas infantiles adscritas a la consejería con competencias en materia de infancia y familia; el primer diagnóstico del Observatorio Canario de los Servicios Sociales; asimismo, la culminación del proceso de transferencias de competencias en materia de servicios sociales a los cabildos insulares; el momento de exigibilidad de las prestaciones garantizadas fijando el plazo para aprobar la primera cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias, entre otras. La disposición transitoria se ocupa del régimen transitorio de las disposiciones vigentes de carácter reglamentario. Las disposiciones finales tratan de las cláusulas sociales en la contratación pública para las empresas de economía social; los títulos jurídicos competenciales del Estatuto de Autonomía de Canarias en que se apoya la aprobación de esta ley; los desarrollos reglamentarios específicos sometidos a plazo; las habilitaciones precisas para el desarrollo y ejecución de la ley, y la entrada en vigor, con una *vacatio legis* de dos meses desde que se produzca su publicación oficial.

Respecto de las habilitaciones previstas para el desarrollo reglamentario de la ley, acogiéndose a la excepcionalidad del artículo 129.4 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, en la presente se desdoblán dichas facultades en el ámbito de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, entre el Gobierno y el departamento con competencias en servicios sociales, por razones organizativas, a fin de garantizar la eficacia de la norma de forma directa y sin demora desde su entrada en vigor, sin esperar a un reglamento general de desarrollo de la ley que por su complejidad invalide, si quiera temporalmente hasta su aprobación, la aplicación de la misma o que, por su defecto, produzca dilaciones indebidas en la aplicación y desarrollo de la norma, especialmente en la regulación y gestión de ciertos servicios públicos esenciales de atención especializada previstos en la ley.

Por último, se establece la derogación de la *Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales*.

Por otra parte, en la presente iniciativa normativa, y en cumplimiento de la previsión del artículo 129 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, se han tenido en cuenta los principios jurídicos de buena regulación establecidos en dicha norma básica, de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

En virtud de los principios de necesidad y eficacia, esta iniciativa normativa se halla justificada por una razón de interés general que se concreta en la regulación de un marco jurídico general de los servicios sociales, al basarse en una identificación clara de los fines perseguidos, tales como el diseño del sistema de servicios sociales de Canarias, la cartera de servicios y de prestaciones económicas o la nueva figura del concierto social, y ser esta ley el instrumento más adecuado para garantizar su consecución, dado que se regulan los derechos de las personas usuarias a los servicios sociales, las prestaciones de los servicios esenciales y las competencias de las distintas administraciones públicas en esta materia.

En virtud del principio de proporcionalidad, esta ley contiene, por tanto, la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a las personas o entidades destinatarias.

Por último, a fin de garantizar el principio de seguridad jurídica, la presente iniciativa normativa se aprueba de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional, de la Comunidad Autónoma de Canarias y de la Unión Europea, a fin de generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, de manera que facilite su conocimiento y comprensión por las personas destinatarias y, en consecuencia, permita la actuación y toma de decisiones por las personas y entidades a las que la misma sea aplicable.

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

La presente ley tiene por objeto:

1. Regular y ordenar el sistema público de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias con la finalidad de promover y garantizar su acceso universal y contribuir al bienestar y a la cohesión social del conjunto de la población del archipiélago canario.

2. Configurar un sistema público de servicios sociales que dé respuesta a las necesidades de las personas, las familias y demás unidades de convivencia, potenciando su autonomía y su calidad de vida.

3. Asimismo, esta ley tiene por objeto ordenar y regular 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 subsidiaria y complementaria en el sistema público de servicios sociales de Canarias.

4. También tiene por objeto 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. El sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. El sistema público de servicios sociales de Canarias está integrado por el conjunto de recursos, equipamientos, proyectos, programas y prestaciones de titularidad pública y privada destinados al cumplimiento de los objetivos establecidos en el artículo 4 de esta ley.

2. El sistema público de servicios sociales está integrado por los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada de acuerdo con lo que establece la presente ley. Todos estos servicios configuran conjuntamente la red de servicios sociales de atención pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, destinados a la ciudadanía, en general, y, en particular, a las personas y colectivos más desfavorecidos, o que se hallaren en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

3. Los servicios sociales de titularidad privada participan en la acción social mediante la realización de actividades y prestaciones de servicios sociales, de acuerdo con lo que establecen esta ley y las normas que la desarrollen, la planificación de servicios sociales y los conciertos, convenios y acuerdos administrativos que se suscriban, y bajo las potestades de inspección y el control que se regula en el título V de esta ley.

4. Todos los servicios sociales tendrán como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, en el marco de la justicia social, la equidad, la cohesión territorial y del bienestar de las personas, con igualdad de trato entre mujeres y hombres.

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

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

7. Los servicios sociales se coordinarán con todos los sistemas que inciden en la calidad de vida, como los de salud, igualdad de género, prevención y protección de las mujeres contra la violencia de género, educativos, culturales, de empleo, de vivienda, urbanísticos, judiciales y otros.

Artículo 3. Definiciones.

A efectos de la presente ley, se entiende por:

1. sistema público de servicios sociales. El conjunto de administraciones públicas canarias coordinadas en red, junto con sus centros, servicios y demás recursos en materia de servicios sociales y de asistencia social, de titularidad pública y privada, destinados a la ciudadanía, en general, y, en particular, a las personas y colectivos más desfavorecidos, o que se hallaren en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

2. Dependencia. El estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

3. Servicios sociales. El conjunto de recursos, medios o acciones organizados técnica y funcionalmente para realizar, de manera habitual, prestaciones sociales.

4. Cartera de servicios y de prestaciones económicas. El instrumento aprobado por el Gobierno de Canarias en el que se establecen las prestaciones materiales y económicas del sistema público de servicios sociales.

5. Centros. Las unidades orgánicas y funcionales, dotadas de infraestructura material con ubicación autónoma identificable, desde las que se realicen prestaciones sociales.

6. Tercer sector de acción social. Las organizaciones privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que mediante la participación ciudadana desarrollan actividades en áreas de interés social, con criterios de solidaridad, autonomía y transparencia, a través de programas o proyectos encaminados a impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales y lograr la cohesión y la inclusión social de todas las personas.

7. Situación de exclusión social. Situación de pérdida de inclusión de las personas en el conjunto de la sociedad, que incluye no solo la falta de ingresos económicos y su alejamiento del mercado de trabajo, sino también un debilitamiento de los lazos sociales, un descenso de la participación social y una pérdida de derechos sociales.

8. Personas en situación de riesgo de exclusión social. Aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o fragilidad social que puede derivar hacia situaciones de exclusión en caso de que se produzca alguna alteración en los mecanismos de integración ya debilitados, como ingresos, empleo, familia, educación o sanidad, entre otros.

9. Urgencia social. Aquella situación de necesidad de carácter excepcional o que surja de forma extraordinaria y puntual de las personas y que requiera de una actuación inmediata de los servicios sociales, sin la cual podría producirse un deterioro o agravamiento de la situación de necesidad acaecida.

10. Perspectiva o análisis de género. La consideración sistemática, en el conjunto de la actividad política, social e institucional de las diferentes situaciones y condiciones de vida, obstáculos o limitaciones, participación, recursos, derechos, prioridades o necesidades, valores y comportamientos de mujeres y hombres, determinados por los roles tradicionales de género, que provocan desigualdades sociales o discriminaciones reales y efectivas entre ambos sexos.

11. Violencia de género. Toda acción de naturaleza física, psíquica, sexual o económica, directa o indirecta, sobre las mujeres, no deseada por estas, que tiene como resultado real o posible un daño físico, sexual o psicológico de la víctima, tanto si se ejerce en el ámbito público como en el privado, independientemente de la relación que la víctima guarde con el agresor y del lugar en el que se produzca la violencia, que se ejerce prevaliéndose de una relación de dominación-sometimiento del agresor respecto a la víctima, o de poder-dependencia, basada en la desigualdad de roles de género.

La violencia de género incluye acciones de agresión, abuso, acoso, amenaza, intimidación, humillación, vejación, coacción, chantaje, aislamiento o privación de libertad, dominación, tráfico lucrativo, privación de condiciones o sustentos básicos para la vida, matrimonio servil, explotación sexual y cualquier forma intencionada de vulneración del derecho a la vida, a la dignidad, a la integridad e indemnidad física y psíquica y a la libertad sexual y reproductiva de una persona.

Las referencias a las mujeres se entiende que incluyen también a las niñas y adolescentes. Asimismo, se considera incluida la violencia ejercida sobre menores y personas dependientes de una mujer cuando se agrede a los mismos con ánimo de causar perjuicio a aquella, y se reconoce que los niños y las niñas son víctimas de las violencias machistas como testigos de violencia dentro de la familia.

Se incluyen, igualmente, las formas de violencia previstas en el artículo 3 de la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género*, a las que se vean expuestos las y los menores.

12. Principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres. Supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo en los sectores público o privado y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de las obligaciones familiares, el estado civil y cualquier otra vinculada a la condición de género.

La ausencia de barreras sexistas o discriminatorias para la igualdad real y efectiva de ambos sexos completa el reconocimiento de la igualdad jurídica formal y permite la existencia de un nuevo contrato social basado en la plena ciudadanía de las mujeres en la totalidad de derechos, libertades, recursos y oportunidades de participación social, cultural, política y económica.

13. Identidad de género. Implica la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, pudiendo corresponder o no con el sexo asignado al nacer, y comporta el derecho de las personas que adoptan socialmente el sexo contrario al de su nacimiento a recibir de las administraciones públicas canarias una atención integral y adecuada a sus necesidades médicas, psicológicas, jurídicas y de otra índole, en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

14. Mapa de recursos sociales. El conjunto de recursos existentes que componen la red de atención de servicios sociales desplegada sobre el territorio, de entidades, centros y servicios de titularidad pública o privada.

15. Situación de menores en riesgo. Aquella en la que, como consecuencia de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, el menor resulta perjudicado en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos, siendo precisa la intervención de la Administración pública competente con el fin de eliminar, reducir o compensar las dificultades que le afectan, evitando la situación de desamparo y exclusión social sin la necesidad de separarlo de su entorno familiar, en su caso.

16. Derecho a la autotutela. La posibilidad que tiene una persona capaz de obrar de adoptar las disposiciones que estime convenientes en previsión de su propia futura incapacitación en los casos de pérdida de su autogobierno en los términos señalados en el Código Civil.

17. Familias y demás unidades de convivencia. Núcleo familiar constituido por los progenitores y, en su caso, las demás personas que convivan con ellos en una misma vivienda o espacio habitacional, ya sea por unión matrimonial o por cualquier otra forma de relación estable análoga a la conyugal, por parentesco civil de consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado en línea recta y colateral, o por adopción, tutela o acogimiento familiar, que se hallaren empadronados y con residencia en Canarias.

18. Situación de necesidad personal básica. Las circunstancias en que se puedan encontrar personas sin hogar o sin soporte familiar, entendiéndose como tales a las personas en situación de exclusión social o riesgo de estarlo, que carezcan de alojamiento estable, adecuado, habitable y adaptado, así como de redes de apoyo personal o familiar.

Artículo 4. Objetivos de las políticas de servicios sociales.

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

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

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

c) Fomentar la cohesión social y la solidaridad.

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

e) Promover el respeto a las diferencias en las formas de vida o tipos de cultura, siempre que estas no atenten contra los derechos fundamentales de las personas, incidiendo en la lucha contra la violencia de género, favorecer las relaciones igualitarias entre mujeres y hombres, la convivencia de las personas y de los grupos sociales y promover la tolerancia, el respeto a las diversidades y la corresponsabilidad en las relaciones personales y familiares.

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

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

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

i) Favorecer la igualdad efectiva de las personas, eliminando discriminaciones por razón de sexo, orientación sexual o identidad de género, de discapacidad o por cualquier otra razón o circunstancia personal o social arbitraria, e impulsando políticas de inclusión laboral.

j) Velar por el respeto de los principios éticos de la intervención social, impulsando políticas de inclusión laboral para las personas con cualquier tipo de discapacidad.

k) Detectar y atender las situaciones de falta de recursos básicos y las necesidades sociales tanto de las personas como de los grupos en los que se integren.

l) Posibilitar una atención social territorializada y equilibrada entre las diferentes islas y municipios de Canarias, de manera que el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos sea equitativo para todos los ciudadanos del archipiélago.

m) Promocionar el bienestar infantil y prevenir situaciones de desprotección para la defensa efectiva de los derechos de la infancia y de la adolescencia.

n) Promocionar el bienestar de las personas mayores, sobre todo de aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, favoreciendo la inserción y cohesión social de este colectivo.

ñ) Garantizar la capacidad jurídica de las personas en situación de vulnerabilidad con la capacidad de obrar modificada, estableciendo programas de apoyo en las áreas en las que sea necesario por instituciones u organizaciones de tutela, protección y defensa de sus derechos.

Artículo 5. Principios rectores del sistema público de los servicios sociales.

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

a) Responsabilidad pública. Los poderes públicos asumen la responsabilidad de dar respuesta a los problemas sociales, por lo que asignan los necesarios recursos financieros, humanos y técnicos; regulan y supervisan los recursos privados y públicos destinados a la materia objeto de esta ley y aseguran la prestación de servicios con calidad tanto en el ámbito público como en el privado.

b) Universalidad e igualdad. Los servicios públicos garantizarán el derecho de acceso a los servicios sociales y al uso efectivo en condiciones de igualdad, equidad y justicia distributiva.

c) Equidad territorial. Los poderes públicos garantizarán la igualdad de las prestaciones de servicios sociales a la ciudadanía de todo el ámbito territorial de Canarias, con independencia de la isla donde residan.

d) Descentralización y desconcentración. Los cabildos insulares y los municipios aproximarán lo máximo posible los servicios a la ciudadanía, mediante la zonificación territorial y la descentralización en la prestación de los servicios.

e) Planificación. Las administraciones públicas se regirán por criterios de planificación en el desarrollo del sistema público de servicios sociales.

f) Coordinación. Los servicios sociales se fundamentarán en la actuación coordinada entre los diversos sistemas de bienestar social, que incluyen la educación, la salud, las pensiones, el trabajo y la vivienda, entre las diferentes administraciones públicas con competencias en estos ámbitos y entre estas y la sociedad civil organizada, con la finalidad de establecer actuaciones coherentes y programas de actuación conjuntos.

g) Prevención y promoción. Este principio se entiende como el conjunto de intervenciones que actúan sobre los factores asociados a diferentes problemáticas o necesidades sociales para evitar su aparición, reparación o agravamiento. Comprende actuaciones individuales y de grupo que fomentan el ejercicio de los derechos en el acceso a otros sistemas de protección social (educación, vivienda, empleo, entre otros), además de actuaciones comunitarias, de voluntariado social, la atención de las necesidades básicas y la promoción de las condiciones sociales y de los factores protectores, que redunden en el bienestar de la ciudadanía.

h) Globalidad. Este principio se entiende como la prestación de servicios integrales para cubrir las necesidades sociales en los aspectos de prevención, atención, promoción e inserción.

i) Normalización e inclusión. Para conseguirlo los servicios sociales actúan mediante la organización y la utilización de recursos básicos para satisfacer las necesidades, y a través de recursos específicos solo cuando sea necesario.

j) Evaluación de los procesos y los resultados. La evaluación continuada de los procesos y los resultados está indicada para conseguir una gestión eficaz y eficiente del sistema público de servicios sociales.

k) Solidaridad. Además de garantizar la prestación de servicios sociales, los poderes públicos fomentarán la solidaridad entre los distintos colectivos de personas, y también la colaboración del voluntariado y el tejido de las entidades integrantes del tercer sector en el desarrollo de iniciativas que favorezcan la cohesión social.

l) Participación cívica. Los poderes públicos promoverán y garantizarán la participación de las personas, los grupos y las entidades en el funcionamiento del sistema público de servicios sociales. Ello incluye la participación de la ciudadanía en la programación, la evaluación y el control en todos los niveles administrativos de la Comunidad Autónoma de Canarias, y también en el seguimiento y la evaluación de los centros que prestan servicios sociales, mediante los mecanismos de cooperación que se establezcan.

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

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

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

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

p) Respeto por los derechos de la persona. Las actuaciones en materia de servicios sociales respetarán siempre la dignidad de la persona y sus derechos fundamentales reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en la Carta Social Europea, en los convenios internacionales, en la Constitución y en el resto del ordenamiento jurídico español.

q) Gobernanza colaborativa. Como síntesis de varios de los principios enunciados, el sistema de servicios sociales se inspira en su funcionamiento en la transversalidad y coordinación entre los niveles de gobierno estatal, autonómico, insular y municipal, el diálogo social y el protagonismo de la sociedad civil a través de la participación de las personas usuarias y entidades de iniciativa social.

r) Enfoque de género. Tiene como propósito incorporar la igualdad de oportunidades y derechos, a partir de la identificación de necesidades y demandas diferenciadas de mujeres y hombres en todas las instancias de la acción pública.

Artículo 6. Personas con acceso a los servicios sociales.

1. El sistema público de servicios sociales regulado en esta ley se ofertará a las personas que se encuentren dentro del ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con la graduación fijada en los apartados siguientes de este artículo.

2. En los términos y condiciones que establecen la presente ley y la legislación específica que corresponda, podrán acceder a los recursos y servicios públicos del sistema público de servicios sociales:

a) Las personas con nacionalidad española, sus familias y demás unidades de convivencia, así como aquellas que sean nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea, empadronadas y con residencia en Canarias.

b) Las personas nacionales de países no incluidos en la Unión Europea, sus familias y demás unidades de convivencia, que carezcan de nacionalidad española, siempre que estuvieran empadronadas y fueran residentes en Canarias.

c) Las personas emigrantes de nacionalidad española, sus cónyuges o sus descendientes de igual nacionalidad que hubieran tenido en Canarias su último domicilio y que hayan retornado al archipiélago, en los términos establecidos en el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias.

d) Las personas menores de edad extranjeras que se encuentren en situación de riesgo o bajo la tutela o guarda de la Comunidad Autónoma de Canarias, aun cuando no residan legalmente en Canarias.

e) Las personas sin hogar, en situación de emergencia social que requieran una rápida intervención de los recursos y servicios sociales.

f) Las mujeres, cualquiera que sea su edad, estado civil, nacionalidad o lugar de residencia, que se encuentren en territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, respecto a los servicios y prestaciones de intervención y asistencia ante situaciones inminentes de violencia de género o riesgo de las mismas.

g) Los refugiados, asilados y apátridas tendrán asimismo derecho a los servicios sociales en los términos que las normas legales y reglamentarias y los convenios internacionales ratificados por España determinen internacionales y, en su defecto, de acuerdo con el principio de reciprocidad, y sin perjuicio de los requisitos adicionales que establezcan las disposiciones que regulen el acceso a determinadas prestaciones.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, las personas que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Canarias podrán acceder, en todo caso, al servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación, así como al de acompañamiento social, y a aquellos servicios y prestaciones que sean definidos como de urgencia social en la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias.

4. Lo establecido en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de los requisitos que se establezcan para determinar las condiciones de acceso a las distintas prestaciones y servicios sociales enmarcados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia 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*.

5. Lo establecido en los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio de los períodos de empadronamiento previo que se establezcan, en su caso, en la cartera de servicios y de prestaciones económicas y en sus disposiciones reguladoras específicas, para el acceso a los diferentes servicios que se contemplen en el catálogo de prestaciones y servicios del sistema público de servicios sociales.

6. En todo caso, las personas que se encuentren en Canarias en una situación de necesidad personal básica pueden acceder puntualmente a las prestaciones del sistema público de servicios sociales que permitan atender esta situación de forma temporal o coyuntural. El personal profesional de los servicios sociales la valorará de acuerdo con su gravedad, precariedad y perentoriedad.

Artículo 7. Situaciones con necesidad de atención prioritaria.

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

a) Discapacidad.

b) Dependencia.

c) Dificultades de inclusión familiar o comunitaria derivadas de enfermedades mentales y enfermedades crónicas.

d) Dificultades de inclusión social vinculadas a condiciones laborales precarias, desempleo y pobreza.

e) Necesidad social, como la relacionada con la solución habitacional o con la desestructuración familiar.

f) Otras situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desamparo por su condición de personas que tengan modificada su capacidad de obrar, así como la infancia y la adolescencia sin soporte familiar y los jóvenes extutelados.

g) Violencia de género en cualquiera de sus manifestaciones reconocidas en la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, en la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género*, y su normativa de desarrollo, así

como lo que dispone, para las niñas y los niños víctimas de violencia de género, la *Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia*.

- h) Otras formas de violencia doméstica.
- i) Discriminación por razón de sexo, orientación sexual o de identidad de género, lugar de procedencia, discapacidad, enfermedad, etnia, cultura o religión o por cualquier otra razón o circunstancia personal.
- j) Dificultad de inclusión familiar o comunitaria derivada de la drogodependencia y de otras adicciones.
- k) Problemas de convivencia y de cohesión social.
- l) Urgencias sociales.
- m) Emergencias sociales por catástrofe y situaciones de calamidad pública.
- n) Necesidad de atención social en situación derivada de enfermedad aguda en las que no se pueden garantizar los cuidados precisos con los recursos propios o del entorno.

Artículo 8. Recursos, centros y servicios del sistema público de servicios sociales.

1. A los efectos de esta ley, podrán ser titulares de recursos, centros o servicios del sistema público de servicios sociales tanto las personas físicas como las personas jurídicas legalmente constituidas, de carácter público o privado, que contemplen entre sus fines la realización de prestaciones sociales.

2. Los recursos, centros y servicios del sistema público de servicios sociales serán de titularidad pública y también de titularidad privada, gestionados por personas físicas o entidades, que funcionen con o sin ánimo de lucro, garantizándose la supervisión e inspección de todas ellos por la Administración pública competente.

Artículo 9. Los recursos y servicios de iniciativa social.

1. Los recursos y servicios de iniciativa social integrados en el sistema público de servicios sociales cumplirán los términos y condiciones de registro, autorización, en su caso, y acreditación establecidos en las regulaciones sectoriales y en otras normas reguladoras del tercer sector de acción social, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad y de coordinación que les sean de aplicación.

2. Las entidades de iniciativa social se vinculan con las administraciones públicas territoriales del sistema público de servicios sociales mediante la firma de conciertos sociales, contratos u otros acuerdos de colaboración público-privada, así como a través de convenios con entidades sin ánimo de lucro y, en todo caso, respetando los principios de publicidad y transparencia de los procedimientos, y los de igualdad de trato y prohibición de discriminación.

3. Los recursos y servicios de la iniciativa social tendrán, en todo caso, un carácter subsidiario y complementario a los de titularidad pública de las administraciones del sistema público de servicios sociales.

Artículo 10. El Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

1. Las redes de centros y servicios destinados a la autonomía y atención a la dependencia constituye un área integrante del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia configurado de ámbito estatal por la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, que formará parte del sistema público de servicios sociales de Canarias, y que agrupará a todos los recursos, servicios y prestaciones destinados a la promoción de la autonomía personal y al reconocimiento y atención a las personas en situación de dependencia, según lo previsto en la citada ley y en su normativa de desarrollo y en la presente ley.

2. El acceso, funcionamiento y financiación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se regulará por lo previsto en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, y por la legislación y demás normativa de desarrollo de ámbitos estatal y autonómico que regulan con carácter general el citado sistema.

Artículo 11. El sistema social de prevención y protección integral de las víctimas de la violencia de género.

1. El sistema social de prevención y protección integral de las víctimas de violencia de género integra y articula funcionalmente el conjunto de actividades, servicios y prestaciones destinados a prevenir la violencia de género, así como asistir, proteger y reinserir a sus víctimas.

2. En los términos previstos en la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género*, tal sistema se define como un programa integrado y multisectorial de acciones en el ámbito sanitario, educativo, laboral, social, de protección, que habrá de coordinarse, necesariamente, para la consecución de sus fines, entre otros, con el sistema público de servicios sociales.

Artículo 12. Acompañamiento e integración social de jóvenes extutelados.

1. Las administraciones públicas territoriales del sistema público de servicios sociales de Canarias ofrecerán programas de preparación para la vida independiente dirigidos a las personas jóvenes que estén bajo una medida de protección, particularmente en acogimiento residencial o en situación de especial vulnerabilidad, desde dos años antes de su mayoría de edad, y una vez cumplida esta, siempre que lo necesiten, con el compromiso de su participación activa e integración personal en la sociedad.

2. Los programas deberán propiciar un acompañamiento socioeducativo, alojamiento, inserción sociolaboral, apoyo psicológico y, en su caso, ayudas económicas de preparación para la vida adulta.

3. Los centros directivos de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencias en materia de protección a la infancia y a la juventud se coordinarán y colaborarán en la elaboración y puesta en marcha de programas y proyectos para la vida independiente de estas personas.

4. La cartera de servicios y de prestaciones económicas preverá de forma específica los recursos y las actuaciones que las citadas administraciones destinarán a atender a las personas jóvenes extuteladas.

Artículo 13. Derechos sociales reconocidos en leyes sectoriales.

El derecho universal de acceso a los servicios sociales reconocidos en la presente ley lo será sin perjuicio del reconocimiento a los derechos específicos que se regulan en las leyes sectoriales aprobadas o que se aprueben en materia de seguridad social o prestaciones sociales, dependencia, vivienda, educación, participación social y de protección de los derechos de los mayores, atención a la infancia y la familia, inserción social, igualdad y en materia de violencia de género, entre otras, y sin perjuicio de las necesarias dotaciones económicas en cada caso.

TÍTULO I

PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

Artículo 14. Personas usuarias de los servicios sociales como servicio público esencial.

El sistema de servicios sociales de Canarias tiene carácter de servicio público esencial, en los términos del artículo 128.2 de la Constitución española, y del mismo derivan prestaciones de servicio y prestaciones económicas indispensables para el buen funcionamiento de la sociedad.

Las prestaciones del sistema de servicios sociales de Canarias como servicio público esencial están destinadas a las personas en los términos señalados en el artículo 6 de esta ley.

Artículo 15. Derechos de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales de Canarias.

Las personas usuarias o quienes, en su caso, ostenten su representación legal tienen los derechos derivados de los principios rectores del sistema público de servicios sociales señalados en el artículo 5 de esta ley y, sin perjuicio de los derechos constitucional y legalmente reconocidos, tendrán garantizado el ejercicio de los siguientes derechos específicos:

1. A recibir información profesional veraz, comprensible y suficiente sobre los recursos y servicios sociales disponibles en el sistema público, los requisitos de acceso a los mismos y los derechos y deberes que les asisten.

2. A disponer de un plan de intervención social elaborado con su participación y autorización, o de las personas responsables de su entorno familiar o social que les representen, que sea revisable en función de las circunstancias y resultados.

3. A conocer la valoración y diagnóstico técnico y a un itinerario individualizado de su situación y del tipo de intervención que se le asigna, que exprese los objetivos de la intervención social que se lleve a cabo, pudiendo aportar en ese procedimiento información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares, económicas y sociales.

4. A tener asignada una persona designada como profesional de referencia, que procure la coherencia, el carácter integral y la 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, en los casos en que ello fuera posible, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de menores.

5. A escoger el tipo y modalidad de servicio más adecuado, en su caso, entre las alternativas propuestas por su profesional de referencia del ámbito del trabajo social.

6. A dar su consentimiento y participar en la toma de decisiones que les afecten durante la intervención de que se es objeto. Ese consentimiento debe ser siempre por escrito cuando implique ingreso en un recurso residencial.

7. A disponer de equipamientos y atención en las debidas condiciones de higiene y salubridad, alimentación, no discriminación, intimidad y secreto en sus comunicaciones en el caso de recibir una prestación residencial.

8. A una intervención urgente y preferente en situaciones acreditadas de emergencia por abandono, violencia de género, violencia doméstica o conflicto grave de convivencia, o por riesgos de similar naturaleza.

9. A formular quejas y reclamaciones sobre la atención y servicios recibidos y obtener respuesta a las mismas.

10. A renunciar voluntariamente a la utilización y disfrute de las prestaciones que tengan reconocidas, salvo cuando su ejecución venga impuesta por resolución judicial o se deriven efectos perjudiciales para personas menores de edad o incapacitadas legalmente a su cargo.

11. A requerir y obtener atención ante las necesidades sociales y personales básicas de las personas, familias y grupos originadas por las situaciones de desprotección así como las originadas por las situaciones de emergencia.

12. 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 a 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. No será preciso el consentimiento de la persona interesada

para comunicar dicha información a terceras personas cuando se trate de personal inspector en el ejercicio de una acción inspectora o de cualquier otro de los supuestos previstos en esta ley y en la legislación del procedimiento administrativo común. Gozarán de especial protección las víctimas, menores de edad, por maltrato o abuso sexual, cuando la parte agresora quiera acceder al contenido del expediente social por ser parte implicada.

13. A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

14. A recibir y disfrutar servicios de calidad y conocer los estándares aplicables a tal fin, y a que sea tenida en cuenta su opinión en el proceso de evaluación.

15. A recibir atención en el propio domicilio cuando las personas tengan impedimentos físicos o dificultades para su desplazamiento.

16. A decidir, cuando tenga capacidad de obrar suficiente, sobre la tutela de su persona y bienes, para el caso de pérdida de su capacidad de autogobierno, así como a decidir libremente sobre el ingreso en centro residencial y al ejercicio pleno de sus derechos jurisdiccionales en el caso de internamientos involuntarios en centros, garantizándose un proceso contradictorio en todo caso.

17. A recabar y recibir asistencia en los casos en que sea necesario por una institución u organización de apoyo, protección o tutela, si a la persona le ha sido modificada su capacidad judicialmente.

18. A dar instrucciones previas para situaciones futuras de limitación de capacidad de obrar respecto a la asistencia o cuidados que se le puedan procurar y su derecho a la autotutela en casos de pérdida de su capacidad de autogobierno.

19. Cualquier otro derecho que les reconozcan la Constitución, el Estatuto de Autonomía de Canarias y las leyes.

Artículo 16. Obligaciones de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales de Canarias.

Las personas usuarias o quienes, en su caso, ostenten su representación legal en su relación con los servicios sociales, además de las obligaciones derivadas de los principios rectores del sistema público de servicios sociales de Canarias, tendrán las siguientes obligaciones específicas:

1. Respetar la dignidad de las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas que gestionan los recursos y prestan los servicios del sistema público de servicios sociales. Y respetar el plan de atención social acordado y las orientaciones establecidas en el mismo.

2. 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 les presten servicios sociales, así como la resolución de los problemas.

3. Conocer y cumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el acceso a los recursos y servicios del sistema público de servicios sociales y los compromisos asumidos en el desarrollo de la intervención de la que sea objeto, haciendo un uso responsable de las prestaciones, instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se prestan los servicios sociales.

4. Facilitar a la Administración pública información veraz de los datos personales, convivenciales, económicos y familiares necesarios siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y presentar los documentos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que estos obren en poder de la Administración pública requirente, y autorizar su obtención cuando exista convenio entre las administraciones públicas.

5. Comunicar las variaciones que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar al proceso de inserción social o a las prestaciones solicitadas o recibidas.

6. Firmar el contrato de servicios pertinente con la entidad prestadora del servicio.

7. Destinar las prestaciones económicas que perciban al fin previsto y contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, cuando así lo establezca la normativa aplicable, en función de la capacidad económica de la personas usuarias y, en su caso, de la unidad de convivencia.

8. Reintegrar las prestaciones económicas y materiales recibidas indebidamente o no aplicadas al objeto de la misma.

9. Acudir y atender a las entrevistas a las que les cite el personal profesional de los servicios sociales, a los efectos de poder valorar su situación y posibles cambios en la misma.

10. Cumplir el resto de las obligaciones establecidas en la presente ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

Artículo 17. Protección jurídica de los derechos de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias garantizará la satisfacción de los derechos subjetivos reconocidos en la presente ley mediante el ejercicio de sus competencias y la cooperación y coordinación con los entes locales, con pleno respeto a los principios de subsidiariedad y de autonomía insular y municipal.

2. Las personas titulares de los derechos subjetivos definidos en esta ley a que se refiere el artículo 6.2 podrán exigir de las administraciones públicas el cumplimiento de los mismos, mediante el ejercicio de los recursos, reclamaciones y demás vías de impugnación y de las acciones judiciales.

TÍTULO II
PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES
CAPÍTULO I
PRESTACIONES Y SERVICIOS

Artículo 18. Prestaciones del sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. Son prestaciones del sistema público de servicios sociales aquellas actuaciones, recursos y medios de atención destinados a satisfacer las necesidades de las personas usuarias y contribuir a la inclusión social de las mismas.

2. Las prestaciones podrán ser de servicios o económicas. Las prestaciones de servicios y económicas se podrán combinar entre sí para la consecución de los objetivos establecidos en el programa de intervención social de la persona usuaria, siempre dentro de los límites de compatibilidad establecidos reglamentariamente.

3. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales de Canarias reconocidas en esta ley y en la normativa que la desarrolle, serán las unidades de referencia básicas para medir la eficacia, así como determinar los criterios económicos de sostenibilidad del sistema, debiendo a estos efectos definirse el alcance y contenido de las mismas en la cartera de servicios y de prestaciones económicas prevista en esta ley.

Para ello, dichas prestaciones se desarrollarán y gestionarán por las distintas administraciones públicas con competencias en materia de servicios sociales atendiendo a la consecución de los objetivos del sistema público de servicios sociales previstos en el artículo 4 de esta ley.

4. Las actividades, servicios y prestaciones destinados a prevenir la violencia de género, así como asistir, proteger y reinserir a las víctimas a las que se dirige el sistema de prevención y protección, que es definido como un programa integrado y multisectorial de acciones en el ámbito sanitario, educativo, laboral, social, de protección habrá de coordinarse, necesariamente, para la consecución de sus fines, entre otros, con el sistema público de servicios sociales.

Artículo 19. Prestaciones de servicio.

1. Son prestaciones de servicios las realizadas por profesionales, ya sea directamente o a través de medios tecnológicos, dirigidas a la prevención, protección y promoción de la autonomía personal y a la inclusión social, mediante actuaciones de atención a las personas, unidades de convivencia, grupos y comunidades.

2. Todas las prestaciones de servicio del sistema público quedarán integradas en alguno de los servicios previstos en esta ley para su atención individualizada.

3. Las prestaciones de servicio del sistema público de servicios sociales de Canarias serán, como mínimo, las siguientes, en los términos que se recojan en la cartera de servicios y de prestaciones económicas:

- a) Información.
- b) Valoración.
- c) Diagnóstico social.
- d) Orientación.
- e) Tramitación.
- f) Acompañamiento social.
- g) Atención personal.
- h) Atención en el domicilio o cuidados personales en el entorno.
- i) Seguimiento.
- j) Intervención social, que comprenderá:
 - Asistencia sociofamiliar.
 - Asistencia sectorial a colectivos ciudadanos.
 - Asistencia social comunitaria.
- k) Intervención socioeducativa y psicológica, que comprenderá:
 - Intervención estimulativa o rehabilitadora.
 - Intervención ocupacional.
 - Intervención educativa.
 - Intervención psicológica.
- l) Alojamiento residencial y sus auxiliares de lavandería y limpieza.
- m) Manutención.
- n) Actividades de prevención, promoción, ocio y tiempo libre.
- ñ) Ayudas técnicas para la promoción de la autonomía personal.
- o) Transporte adaptado.
- p) Servicio de apoyo al ejercicio de la capacidad de obrar y protección jurídica y social a las personas con la capacidad de obrar modificada.
- q) Otras prestaciones que puedan establecerse reglamentariamente en aplicación de la presente ley para la consecución de los objetivos previstos en la misma.

4. Transversalmente, constituirán prestaciones de apoyo o de acompañamiento al sistema público de servicios sociales de Canarias aquellas propias de otros sistemas o de otras áreas competenciales de las administraciones públicas determinadas por el ordenamiento jurídico, las prestaciones complementarias de atención temprana, atención jurídica y mediación familiar, así como las que se establezcan por el Gobierno de Canarias reglamentariamente o a través de la cartera de servicios y de prestaciones económicas y, en los términos que disponga la respectiva legislación sectorial, las siguientes:

- a) De carácter sanitario:
 1. Atención médica.
 2. Atención psicológica.
 3. Atención fisioterapéutica.
 4. Terapia ocupacional.
 5. Logopedia.
 6. Atención de enfermería.
 7. Prestaciones farmacéuticas.
 8. Prestaciones ortoprotésicas.
 9. Transporte sanitario.
 10. Aquellas otras prestaciones reconocidas en el marco del Sistema Nacional de Salud.
- b) De carácter educativo: Atención educativa.
- c) En el ámbito del empleo:
 1. Orientación para el empleo.
 2. Formación para el empleo.
 3. Fomento de la contratación y empleo protegido.
- d) En el ámbito de la justicia:
 1. Protección judicial.
 2. Mediación familiar.
- e) En el ámbito de la vivienda: solución habitacional.

Artículo 20. Prestaciones económicas.

1. Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias o en especie, periódicas o en un solo pago, del Sistema de la Seguridad Social o de las administraciones integrantes del sistema público de servicios sociales dirigidas a las personas y destinadas a lograr los objetivos previstos en esta ley.

2. Las prestaciones económicas responderán a alguna de las siguientes situaciones:

- a) Aquellas dirigidas al sostenimiento de las necesidades básicas y a la inclusión social de personas, familias o colectivos.
- b) Las destinadas a compensar a las personas que asuman las tareas de cuidado en el ámbito familiar esenciales para el desenvolvimiento autónomo y la inclusión social de alguno de sus integrantes.
- c) Las que se destinen a la adquisición de ayudas de carácter tecnológico o adaptaciones del medio en que habitan o se desenvuelvan las personas en orden a la mejora de la autonomía y la inclusión social.
- d) Aquellas vinculadas a servicios a que tengan derecho las personas usuarias del sistema público de servicios sociales pero cuyo acceso no pueda garantizarse temporalmente por déficit de servicio en la red canaria de servicios sociales.
- e) Aquellas vinculadas al ejercicio de un derecho subjetivo por ser víctima de violencia de género.
- f) Cualquier otra que pueda establecerse de acuerdo con los fines establecidos en esta ley.

Artículo 21. Acceso a las prestaciones de servicio y económicas.

1. El acceso de las personas a los servicios y prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales únicamente estará condicionado al cumplimiento de los requisitos de acceso o de reconocimiento de derecho que se regulen para cada supuesto.

2. Con carácter general, el acceso a los servicios, así como a las prestaciones económicas tendrá lugar a través de los servicios sociales de atención primaria, en los términos previstos en el artículo 39.1, letra a), de esta ley que, comprobado el cumplimiento de los requisitos de acceso al servicio, derivará, en su caso, a la persona usuaria a otras áreas de valoración sectoriales a fin de que pueda obtener el reconocimiento de su situación y su correspondiente derecho a las prestaciones. Todo ello sin perjuicio de los casos excepcionales que, por exigir de una atención de carácter urgente e inmediato, contarán con una regulación específica para su acceso.

3. La determinación de las prestaciones de servicios o económicas a que pueda dar lugar la valoración y tramitación por los municipios se instrumentará a través de la elaboración de un plan de intervención social personalizado.

El plan de intervención social constituye el instrumento básico donde, con la intervención de los profesionales del sistema público de servicios sociales, se recogen las informaciones y valoraciones, objetivos, propuestas de

intervención, apoyos y recomendaciones necesarias, a nivel personal y familiar, a fin de que las personas usuarias obtengan una atención integral y previsible a lo largo del proceso de atención.

Dicho plan será supervisado por la Administración actuante según el grado de intervención.

4. El sistema público de servicios sociales de Canarias garantizará la coherencia de los itinerarios de atención, así como la coordinación de las intervenciones mediante la asignación de un profesional de referencia del ámbito de trabajo social a las personas y familias usuarias, sin perjuicio, en su caso, de la intervención de otros profesionales más específicos.

5. Con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales, las administraciones públicas de Canarias aplicarán instrumentos comunes de valoración y diagnóstico.

Con la misma finalidad, todos los servicios sociales de atención primaria cumplimentarán el modelo de historia social única y aplicarán el modelo de plan de atención personalizada; este último también será aplicado por los servicios sociales de atención especializada. El diseño de dichos modelos deberá obedecer a unas características de uso y explotación que garanticen una mayor agilidad en la tramitación y en la gestión.

El Gobierno de Canarias regulará estos instrumentos comunes, con carácter reglamentario, en el ejercicio de sus competencias de coordinación con las demás administraciones públicas canarias, tanto de ámbito insular como de ámbito municipal.

Tanto en el diseño de estos instrumentos como en la recogida de datos, y en su utilización y explotación, se estará a lo previsto en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

6. En aras a garantizar una atención integrada de las necesidades básicas y sociales de la ciudadanía, la planificación, ordenación y gestión de los servicios y prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias atenderá fundamentalmente a los principios de eficiencia, gestión integrada y transversalidad de los recursos humanos y materiales de que dispongan las administraciones públicas canarias competentes para su prestación.

Artículo 22. Los servicios a las personas.

1. Los servicios son el conjunto de recursos, medios o acciones organizados técnica y funcionalmente para realizar, de manera habitual, una o varias prestaciones, y están dirigidos a satisfacer las necesidades sociales de las personas usuarias.

2. Los servicios se organizan en dos niveles básicos de atención: los servicios de atención primaria y los servicios de atención especializada.

3. Los servicios de atención primaria se caracterizan porque se dirigen a todas las personas y constituyen el modo general de acceso a los demás servicios y a las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, así como a cualquier otro ámbito que se ocupe del bienestar social. Contempla las prestaciones de información, orientación, valoración y seguimiento.

Con el fin de hacer efectivo el principio de proximidad y eficacia que rige la actuación de las administraciones públicas, también incluye la prestación de tramitación de los demás servicios, así como de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, con el alcance y en los términos que se estipule reglamentariamente.

Es en este nivel donde se sitúa el profesional de referencia al que tiene derecho la persona usuaria contemplado en el artículo 15.4 y 15.5 de esta ley.

En los servicios de atención primaria se garantizará la gestión directa y de carácter gratuito por las administraciones competentes de la prestación de los servicios, no pudiendo ser encomendados a terceras personas o entidades.

Igualmente, en virtud de los principios de proximidad y eficacia, se incluyen en este nivel prestaciones en el ámbito de satisfacer las necesidades básicas de las personas ante situaciones de urgencia o emergencia social o personal, cuyas características, requisitos y condiciones de acceso se regularán reglamentariamente.

4. Los servicios de atención especializada son el ámbito donde se hace efectiva la atención del sistema público de servicios sociales y están destinados a dar cobertura a todas las situaciones de necesidad de las personas o colectivos.

Estos servicios pueden desarrollarse en el hogar, de modo ambulatorio, a distancia o en alojamientos alternativos.

En su implementación pueden abarcar cualquiera de las prestaciones del sistema público de servicios sociales descritas en el artículo 19 de la presente ley.

CAPÍTULO II

SERVICIOS ESENCIALES Y PRESTACIONES ECONÓMICAS GARANTIZADAS

Artículo 23. Servicios esenciales del sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. Los servicios esenciales se sustentan en el derecho subjetivo de acceso a las prestaciones de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales señalados en el artículo 14 de esta ley. Estarán garantizadas y serán de obligada provisión por las administraciones públicas integrantes de dicho sistema en sus respectivos ámbitos de competencias.

2. Los servicios no esenciales o complementarios no tienen carácter de derecho subjetivo ni, por tanto, comportan una oferta obligada por parte de las administraciones del sistema público de servicios sociales. La inclusión de los mismos en la cartera de servicios y de prestaciones económicas y el acceso a las prestaciones estará sujeta a la disponibilidad de recursos, en cada caso.

3. Sin perjuicio de los servicios que en aplicación de la presente ley puedan ser calificados de esenciales, tendrán dicha condición, en los supuestos y requisitos que para cada una de ellos se determinen en la cartera de servicios y de prestaciones económicas, los siguientes:

a) Información y orientación: Tiene por objeto atender las demandas directas de la población o instituciones, con el fin de darles a conocer los servicios y prestaciones del sistema público de servicios sociales, así como del resto de sistemas públicos o privados de servicios a los que pueden acceder cuando estén en relación con las situaciones de necesidad, autonomía e inclusión social. Así mismo tiene por objeto realizar una primera orientación sobre dichas demandas para encauzarlas adecuadamente.

b) Valoración, tramitación y seguimiento: Tiene por objeto evaluar la situación de necesidad social de la persona o unidad familiar destinataria, así como establecer el derecho a las prestaciones de servicio y económicas que reglamentariamente se establezcan.

c) Atención a la familia o unidad de convivencia: Tiene por objeto ofrecer apoyo y orientación técnica para la promoción del bienestar social de las unidades de convivencia, a aquellas personas, familias o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros, incluyendo aquellas situaciones no previsibles de necesidad, calificadas de emergencia social por su carácter urgente y extraordinario.

d) Prevención y atención integral ante situaciones de exclusión social: Tiene por objeto potenciar los aprendizajes y habilidades sociales de las personas, familias y grupos que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, para que se puedan desenvolver con autonomía e integrarse en su entorno habitual y posibilitar el ejercicio de sus derechos en el acceso a otros sistemas como empleo, igualdad de género, sanidad, educación, justicia y vivienda.

e) Prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal y la inclusión social de las personas reconocidas como dependientes, pudiendo materializarse la prestación de servicio en el domicilio, de forma ambulatoria o en alojamiento alternativo en los términos previstos en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, así como de las personas en situación de riesgo.

f) Prevención, promoción de la autonomía personal y la inclusión social de las personas reconocidas en situación de discapacidad, conforme a la normativa específica de aplicación.

g) Los servicios sociales especializados relativos a la infancia, a la familia, a los centros de protección de menores y de medidas judiciales, de reeducación y rehabilitación de los mismos, en los términos regulados en la legislación de protección a la infancia.

h) Actuaciones en el marco de la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación para las personas con discapacidad.

i) Prevención, promoción de la autonomía personal e inclusión social de las personas en situación de riesgo de exclusión social.

j) Atención y protección integral a las víctimas de violencia de género.

k) Atención en materia de violencia intragénero.

l) Protección jurídica y apoyo social al ejercicio de la capacidad jurídica de las personas cuya capacidad de obrar haya sido modificada, y que se encuentren en situación de vulnerabilidad o desamparo.

Artículo 24. Prestaciones económicas garantizadas.

Sin perjuicio de las prestaciones económicas que en aplicación de la presente ley u otras leyes autonómicas o estatales se prevean, en todo caso deberán garantizarse, en los supuestos y requisitos que para cada una de ellas se determinen en la cartera de servicios y de prestaciones económicas, las siguientes:

a) Ayudas económicas de la Prestación Canaria de Inserción, para personas y unidades de convivencia que carezcan de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades sociales básicas y que se encuentren en situación o riesgo de exclusión social, en los términos establecidos por la normativa que las regula.

b) Ayudas destinadas a atender situaciones de emergencia social, dirigidas a cubrir las necesidades básicas de bienestar social de personas y familias u otras unidades de convivencia.

c) Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia, en los términos establecidos por la normativa que las regula.

d) Prestaciones económicas que se otorguen en el ejercicio de un derecho subjetivo, reconocido en normativa específica.

CAPÍTULO III
CARTERA DE SERVICIOS Y CATÁLOGO DE PRESTACIONES

Artículo 25. La cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. La cartera de servicios y de prestaciones económicas es el instrumento por el que se identifican los servicios y las prestaciones económicas cuya provisión deberán garantizar las administraciones públicas canarias competentes, así como aquellos otros servicios no esenciales o complementarios a los que se refiere el artículo 23.2 de esta ley.

2. Con la participación en su confección y diseño de los cabildos insulares y de la Federación Canaria de Municipios, el Gobierno de Canarias, mediante decreto, a propuesta del departamento competente en políticas sociales, aprobará la cartera de servicios y de prestaciones económicas, en adelante la cartera, como el instrumento que determina el conjunto de servicios y prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales a que tiene derecho la ciudadanía de Canarias.

Dicha cartera será comprensiva tanto de los servicios y prestaciones económicas que vienen reconocidos en esta u otras leyes de aplicación como de aquellos otros que se determinen reglamentariamente a fin de dar respuesta a las nuevas necesidades sociales que pudieran acontecer.

En ella se determinará el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales cuyo ámbito de aplicación se extienda a todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, teniendo en cuenta las disponibilidades en cada isla y de los recursos de especiales características que se puedan prestar a nivel suprainsular.

3. La cartera deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Respecto a los servicios:
 1. Su denominación, definición y objeto.
 2. Nivel de atención.
 3. Modalidades de atención.
 4. Relación de prestaciones que se ofertan.
 5. Perfil de las personas destinatarias.
 6. Ámbito territorial.
 7. Requisitos y formas de acceso.
 8. Participación económica de las personas usuarias, en su caso.
 9. Titular de la competencia.
 10. Su calificación, de acuerdo con la presente ley, como esenciales o complementarios.
 11. Condiciones de cese de las prestaciones.
- b) Respecto a las prestaciones económicas:
 1. Su denominación, definición y objeto.
 2. Perfil de las personas destinatarias.
 3. Ámbito territorial.
 4. Requisitos y formas de acceso.
 5. Cuantías y criterios para su determinación.
 6. Titular de la competencia.
 7. Su calificación, como garantizadas o complementarias.
 8. Condiciones de cese de las prestaciones.

4. La cartera se elaborará con la participación del Consejo General de Servicios Sociales, como máximo órgano de consulta y participación social. Para su aprobación o sus modificaciones será necesario informe preceptivo del Consejo General de Servicios Sociales, la cual será sometida previamente a audiencia de las entidades representadas en dicho consejo, otorgándose un plazo no inferior a un mes a los efectos de recoger sus sugerencias o aportaciones de las mismas.

5. La actualización, al menos cada dos años, de la cartera se elaborará desde la consejería competente en materia de políticas sociales, en coordinación con las demás administraciones públicas canarias, a través de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, así como con la participación del Consejo General de Servicios Sociales.

6. Para la incorporación de servicios y prestaciones que afecten o se refieran a los recursos de las áreas de sanidad, educación, empleo, igualdad, violencia de género o justicia, se requerirá informe previo favorable de los departamentos afectados.

Artículo 26. Catálogo de prestaciones del sistema público de servicios sociales.

La cartera de servicios y de prestaciones económicas contendrá el catálogo de prestaciones, donde se recojan, identifique y defina las prestaciones del sistema público de servicios sociales de Canarias, como un conjunto de servicios y prestaciones esenciales y, en su caso, las no esenciales, que insertándose con otros elementos de protección social, tienen como finalidad la promoción y el desarrollo pleno de todas las personas y grupos dentro de la sociedad para la obtención de un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida, en el entorno de la convivencia, y atendiendo a la prevención y eliminación de las causas que conducen a la exclusión social.

En todo caso, el catálogo de prestaciones contendrá, al menos, los niveles de intensidad de las prestaciones relacionadas en los artículos 12, 19 y 20 de la presente ley.

TÍTULO III
ORGANIZACIÓN COMPETENCIAL Y DE PARTICIPACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y SOCIAL
CAPÍTULO I
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS COMPETENCIAS

Artículo 27. Atribuciones públicas.

1. Corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, a los cabildos insulares y a los municipios ejercer las competencias en materia de asistencia social y servicios sociales de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Autonomía de Canarias, en esta ley y en la legislación sobre régimen local, de manera que se asegure el correcto funcionamiento del sistema público de servicios sociales en el conjunto del Archipiélago.

2. Sin perjuicio de las competencias que de acuerdo con la ley les corresponden, las islas también podrán ejercer competencias propias de la Administración autonómica, mediante los procedimientos previstos en la *Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares*.

3. Sin perjuicio de las competencias que de acuerdo con la ley les corresponden, los municipios también podrán ejercer competencias propias de la Administración autonómica y de los cabildos insulares, mediante los procedimientos previstos en la *Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias*.

Artículo 28. Competencias de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. Corresponde al Gobierno de Canarias:

a) Adoptar las iniciativas legislativas en materia de servicios sociales y realizar sus desarrollos normativos, para la ordenación de los servicios sociales, asegurando el equilibrio y la cohesión territorial, regulando la autorización, el registro, la concertación, la homologación y la inspección de centros y servicios, así como los requisitos materiales, funcionales y de personal para su autorización y funcionamiento; la aprobación de la Cartera de Servicios y Prestaciones Económicas, de acuerdo con lo que establece el artículo 25 de esta ley y con las propuestas de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, incluyendo los requisitos de acceso a las prestaciones del sistema público de servicios sociales; la creación, regulación y gestión del registro único de entidades y servicios de Canarias.

b) Aprobar las estrategias y otros instrumentos de planificación y los planes sectoriales de ámbito autonómico, teniendo en cuenta las propuestas del Consejo General de Servicios Sociales y de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, y remitirlos al Parlamento de Canarias para que se pronuncie sobre los mismos.

c) La regulación de las condiciones de acceso a las prestaciones del sistema público de servicios sociales, en régimen de igualdad y no discriminación.

d) La coordinación del ejercicio de las competencias propias de los cabildos insulares y de los municipios en materia de servicios sociales por afectar al interés general de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el marco de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, y de acuerdo con lo que dispone la Ley de Bases de Régimen Local.

e) La creación y el establecimiento de los instrumentos necesarios para el desarrollo, implantación y mantenimiento del sistema de información de los servicios sociales, su regulación y coordinación de las actuaciones correspondientes de las distintas administraciones públicas canarias y de cualquier entidad social pública o privada que, de acuerdo con el reglamento que regule el sistema de información, esté obligada a proveer al mismo de información en materia de servicios sociales.

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

g) La fijación de los precios públicos de referencia de las prestaciones de servicios, la aprobación de las tarifas de los servicios cuando proceda, así como la determinación del coste de las prestaciones de servicios sujetas a participación de las personas usuarias.

h) Ordenar, planificar y organizar la formación específica para los profesionales en el ámbito de los servicios sociales, con enfoque de género.

i) Establecer los criterios y directrices de coordinación entre los departamentos del Gobierno competentes en materia de sanidad, vivienda, educación, justicia, empleo, igualdad y violencia de género, prestaciones sociales y atención sociosanitaria.

j) Cualquier otra competencia atribuida por disposición legal o reglamentaria, y también las que sean necesarias para desarrollar y ejecutar las políticas de servicios sociales que no estén expresamente atribuidas a los cabildos o ayuntamientos o a otra Administración pública.

2. Corresponde a la consejería competente en materia de servicios sociales:

a) Crear, organizar y gestionar los programas, servicios y centros de atención especializada siguientes:

1. Los que por su naturaleza sean de carácter suprainsular, por afectar a dos o más islas o al equilibrio interterritorial.

2. Los experimentales de ámbito autonómico.

3. El reconocimiento del grado de discapacidad y del grado de dependencia.

4. La acreditación de las entidades de voluntariado.

5. La emisión de informes sociales sobre la situación de las personas inmigrantes.

6. Los procedimientos de acogimiento, de declaración de desamparo y de constitución de la tutela de las personas menores de edad.
 7. Los registros de tutelas, guardas, acogimientos y adopción de menores.
 8. La habilitación y registro de entidades colaboradoras.
 9. Expedición de títulos de familias numerosas.
 10. La atención a menores con medidas judiciales.
 11. La promoción de alojamientos alternativos para jóvenes extutelados en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.
- b) El reconocimiento y gestión del derecho a las prestaciones económicas previstas en el artículo 24 de la presente ley.
 - c) Resolver sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y la aprobación del correspondiente programa individual de atención que determine los servicios y prestaciones que le puedan corresponder a la persona interesada.
 - d) La prestación en modalidad telefónica y telemática de los servicios de atención primaria relativos a la información y orientación descritos en el artículo 23.3, letra a) de esta ley, sin perjuicio de la necesaria colaboración de las entidades locales.
 - e) La realización y puesta en marcha de programas de preparación para la vida independiente, al alcanzar la mayoría de edad, dirigido a los jóvenes que estén bajo una medida de protección, particularmente en acogimiento residencial o en situación de especial vulnerabilidad
 - f) La coordinación del sistema público de servicios sociales de Canarias con el fin de garantizar, en todo el territorio de Canarias, un desarrollo equilibrado de las prestaciones y servicios que garantice la homogeneidad en las oportunidades de acceso a los mismos, así como el establecimiento de mecanismos de coordinación entre los servicios sociales y sistemas y políticas públicas con incidencia directa en el bienestar social, en particular, con los servicios de salud, de educación, de vivienda, de empleo y de garantía de ingresos e inclusión social, en el ámbito de su competencia.
 - g) El fomento y la promoción del tercer sector de la acción social, así como la promoción de la participación ciudadana, el fomento del asociacionismo y del voluntariado y la participación de las personas usuarias y profesionales en la gestión y evaluación de los servicios sociales.
 - h) La dirección, organización y mantenimiento del Observatorio Canario de los Servicios Sociales para el desarrollo de las funciones que se le asignan en la presente ley.
 - i) La propuesta de ordenación, planificación y organización, en el ejercicio de sus competencias de coordinación con las demás administraciones públicas canarias, de la formación de los profesionales que intervienen en el sistema público de servicios sociales.
 - j) La inspección y el ejercicio de la potestad sancionadora con respecto a los servicios, centros y entidades de servicios sociales acreditados o autorizados para operar en la Comunidad Autónoma de Canarias, la alta inspección de los servicios del sistema público de servicios sociales que hayan sido descentralizados a otras administraciones públicas, así como de aquellas que se financien, en todo o en parte, con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Canarias.
 - k) La articulación y gestión de los planes y los programas de servicios sociales que formalicen conjuntamente la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias que afecten a las competencias del ámbito de los servicios sociales.
 - l) Colaborar con el Instituto Canario de Estadística en la elaboración de estadísticas de interés de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de servicios sociales.
 - m) Implantar la evaluación de la calidad y los resultados de los servicios sociales en el ámbito de Canarias.
 - n) Cualquier otra competencia atribuida por disposición legal o reglamentaria.

Artículo 29. Competencias de los cabildos insulares.

Corresponden a los cabildos insulares, como Administración local y como instituciones de la Comunidad Autónoma de Canarias, las siguientes competencias:

1. Planificar los servicios sociales de ámbito insular en el marco de la planificación autonómica, investigando las necesidades sociales en el ámbito insular.
2. Ejercer la potestad reglamentaria para la organización y prestación de sus servicios propios en los términos previstos en la normativa vigente.
3. Colaborar con la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias en la elaboración de las estadísticas de servicios sociales y en la implantación del sistema de información de los servicios sociales.
4. Colaborar con el Gobierno de Canarias en la coordinación y el control de las actividades de servicios sociales, dentro de su ámbito territorial, en las condiciones que se determinen reglamentariamente y en el marco de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales.
5. Fomentar y promover el tercer sector de la acción social, así como promover la participación ciudadana, fomentar el asociacionismo, el voluntariado y la participación de las personas usuarias y profesionales en la gestión.

6. Prestar servicios de información, orientación, asesoramiento y diagnóstico especializados de situaciones que den lugar al reconocimiento de derechos y proveer, organizar y gestionar los demás servicios especializados que por su naturaleza y características tengan carácter insular o supramunicipal, de acuerdo con los criterios de su programación y los establecidos en la planificación general de la Comunidad Autónoma de Canarias.

7. Gestionar las secciones insulares del registro único de entidades y servicios de Canarias.

8. La coordinación, cuando proceda, de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada, así como el fomento o, en su caso, la coordinación de la prestación unificada de los servicios sociales a nivel supramunicipal.

9. La prestación con carácter subsidiario de aquellos servicios sociales que no sean prestados por los municipios u otros entes públicos de carácter supramunicipal de acuerdo con la legislación de régimen local. En cualquier caso, los cabildos insulares asumirán, con carácter subsidiario, la gestión de servicios municipales mínimos relativos a la evaluación e información de situaciones de necesidad social y a la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social de los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, cuando estos no procedan a su prestación, a fin de garantizar una prestación común y obligatoria a nivel insular o supramunicipal de dichos servicios, en los términos y condiciones regulados en la legislación de régimen local.

10. Resolver el acceso efectivo a los servicios residenciales y de día del sistema para la autonomía personal en los términos establecidos en la normativa aplicable.

11. La asignación de prestaciones de servicios especializados que correspondan a las personas usuarias en los términos que se fijen reglamentariamente.

12. Crear, dirigir y gestionar los recursos, centros y servicios sociales especializados propios, así como los transferidos por la Comunidad Autónoma de Canarias. Los cabildos insulares gestionarán, en su caso, los servicios de carácter suprainsular que se ubiquen en su territorio, sin perjuicio de las competencias reconocidas a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para poder gestionar también estos servicios.

13. La participación, junto con el resto de administraciones públicas canarias, en la elaboración de la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias.

14. La promoción de la autonomía personal así como la atención e inclusión social de las personas reconocidas en situación de discapacidad y gestión de los centros y servicios de atención a las personas con discapacidad.

15. La promoción y el cuidado del bienestar de la familia y de la infancia, en los términos que disponga la legislación en materia de protección a los menores.

16. El acogimiento residencial de menores declarados en desamparo o cuya guarda provisional, voluntaria o judicial haya sido asumida por la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

17. La atención integral ante situaciones de exclusión social en los municipios de menos de 20.000 habitantes, cuando estos no procedan a su prestación.

18. La colaboración con la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias en las facultades de autorización administrativa, acreditación, registro, control de calidad, inspección y sanción respecto a aquellos centros o establecimientos que desarrollen servicios sociales en su ámbito territorial, en los términos que se fijen reglamentariamente.

19. La aportación y actualización de los datos que deba integrar el sistema de información de servicios sociales relativos a la historia social de las personas usuarias del sistema público, prestaciones y servicios en su ámbito de actuación territorial y competencial, en la forma que se establezca reglamentariamente.

20. Fomentar la participación ciudadana, el asociacionismo, el voluntariado y otras fórmulas de ayuda mutua, de acuerdo con las administraciones locales, cuando sean de ámbito insular o en cooperación con otras instituciones de ámbitos regional, nacional, europeo o internacional.

21. La colaboración en el fomento y promoción de la formación de profesionales en el marco de las directrices estratégicas establecidas por la Administración autonómica, en aras de mejorar la calidad de la atención, la innovación e investigación, en materia de servicios sociales, en su ámbito territorial.

22. Dar asistencia económica, técnica y profesional a los servicios sociales de atención primaria y colaborar con los mismos en la implantación de las prestaciones básicas, de acuerdo con el artículo 36.1, letra b), de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.

23. La intervención social e intervención psicológica, jurídica y educativa en los casos de violencia de género y de violencia doméstica en el seno de las familias y otras unidades de convivencia, así como la promoción de la autonomía personal y atención social en el ámbito de la igualdad de género, ejercitadas con enfoque comunitario.

24. Cuantas otras competencias les atribuyan el Estatuto de Autonomía de Canarias y la legislación estatal o autonómica en materia de servicios sociales.

Artículo 30. Competencias de los municipios.

Corresponden a los municipios, a través de los ayuntamientos canarios, las siguientes competencias propias:

1. Crear, organizar y gestionar los servicios sociales necesarios en su municipio, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y en el marco de lo que prevea la planificación autonómica e insular.

2. Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
3. La prestación de los servicios de atención primaria relativos a la información, orientación, diagnóstico social, valoración y derivación, en los términos previstos en la presente ley y normativa que la desarrolle.
4. La prestación de los servicios de atención primaria relativos al reconocimiento de situaciones de necesidad de atención social, así como la tramitación y seguimiento de los servicios y prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales previstas en las leyes aprobadas por la Comunidad Autónoma de Canarias.
5. Establecer y gestionar los centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales de atención primaria.
6. Definir las zonas básicas y las áreas en su ámbito municipal para la prestación de los servicios sociales.
7. La aportación y actualización de los datos que deba integrar el sistema de información de servicios sociales relativos a la historia social de las personas usuarias, prestaciones y servicios de su ámbito de actuación territorial y competencial, en la forma que se establezca reglamentariamente.
8. La prevención y detección de las situaciones de dependencia e inclusión social de las personas mayores.
9. La prevención y detección de las situaciones de desprotección de la infancia, así como la intervención, valoración y declaración de las situaciones de riesgo de los menores, incluidos los supuestos de no escolarización o de absentismo escolar, en los términos establecidos en las legislaciones de protección y atención integral a la infancia y adolescencia, así como de educación no universitaria.
10. La prevención de la violencia de género y de violencia doméstica en el seno de las familias y otras unidades de convivencia, ejercitadas con enfoque comunitario.
11. La participación, junto con el resto de administraciones públicas canarias, en la elaboración y diseño de la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales.
12. La atención inmediata a personas, familias y colectivos en situación de urgencia o riesgo de exclusión social o en situaciones de emergencia, así como la atención integral ante situaciones de exclusión social.
13. Colaborar con la Comunidad Autónoma de Canarias y el correspondiente cabildo insular en la coordinación, el control y la inspección de las actividades en materia de servicios sociales, dentro de su ámbito territorial, en las condiciones que se determinen reglamentariamente.
14. Fomentar la coordinación y la inclusión, en su ámbito territorial, de los servicios sociales con otros sistemas de protección social.
15. Fomentar en el ámbito local la participación de la ciudadanía, el tejido asociativo y el voluntariado social en la prevención y la resolución de los problemas en materia de servicios sociales.
16. Facilitar y colaborar con otras administraciones en la promoción y la creación de los centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales especializados, de acuerdo con la cartera de servicios y de prestaciones económicas y la planificación correspondiente.
17. Participar en la elaboración de los planes y programas de los cabildos insulares y de la Administración autonómica, y en la aprobación de planes de servicios sociales y planes sectoriales de ámbito municipal.
18. La colaboración en la formación de sus profesionales con los cabildos insulares en el marco de las directrices estratégicas establecidas por la Administración autonómica, en aras de mejorar la calidad de la atención, la innovación e investigación, en materia de servicios, en su ámbito territorial.
19. La integración social de las personas inmigrantes mediante políticas transversales dirigidas a toda la ciudadanía.
20. La promoción y el cuidado del bienestar de la familia y de la infancia, y en especial, en entornos conflictivos y de riesgo social, en los términos que disponga la legislación en materia de protección a los menores.
21. Otras competencias que les atribuya la legislación estatal o autonómica en materia de servicios sociales, acompañada, en su caso, de la financiación que proceda.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGÁNICA INTERADMINISTRATIVA Y DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Artículo 31. Disposición general.

1. El Gobierno de Canarias y la consejería competente en materia de servicios sociales velarán por garantizar la coordinación y la inclusión adecuadas del sistema público de servicios sociales con los otros sistemas que contribuyen al bienestar de las personas, y adoptarán las medidas necesarias al respecto.
2. Las medidas de coordinación se dirigen especialmente a los ámbitos de salud, educación, empleo, justicia, vivienda, cultura e igualdad de género.
3. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y las entidades locales cooperarán en la aplicación de las políticas de servicios sociales, de acuerdo con sus respectivas competencias, mediante los instrumentos previstos en esta ley, en la legislación estatal sobre régimen local y en el resto del ordenamiento jurídico. Específicamente en materia de violencia de género, la derivación a la Red Canaria de servicios y centros de atención a mujeres víctimas de violencia de género se ejecutará de conformidad a lo que regula la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género*.

4. Asimismo, la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y las entidades locales deberán cooperar con la Administración General del Estado en aquellas materias en las que el Estado ostente competencias que afecten al ámbito de aplicación de esta ley.

Sección 1.ª

La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales

Artículo 32. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales.

1. Se crea como órgano de coordinación y cooperación interadministrativa la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales, en el ámbito de las administraciones públicas canarias, de composición multilateral y de ámbito sectorial entre la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, los cabildos insulares y los ayuntamientos, para la deliberación en común de los entes implicados, y con las siguientes funciones:

- a) Proponer e informar planes estratégicos y sectoriales en materia de servicios sociales.
- b) Elaborar o informar iniciativas concretas de nueva regulación y de revisión de la normativa vigente.
- c) Elaborar los proyectos de prestación de servicios mediante la coordinación de todas las instituciones según su grado de competencia, así como la cartera de servicios y sus revisiones.
- d) Ponderar la totalidad de los intereses públicos implicados, cuando una actividad o servicio supere el ámbito de los intereses propios de los cabildos insulares, incida o condicione, de manera relevante, el ejercicio de las competencias autonómicas.
- e) Convenir, fijar o establecer parámetros comunes de homogeneización técnica en los aspectos que correspondan.
- f) Presentar informes y propuestas para obtener subvenciones de ámbito estatal, para las administraciones competentes en materia de servicios sociales en el ámbito de Canarias.
- g) Estudiar y fijar posición común en aquellos asuntos de interés autonómico que vayan a ser debatidos en el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- h) Las demás funciones que le atribuyan las leyes o los reglamentos.

2. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales está integrada por la persona titular de la consejería del Gobierno de Canarias competente en la materia, que la preside, y por los titulares de las consejerías competentes en la materia de cada cabildo insular, así como por cinco representantes con rango de alcaldes propuestos por la Federación Canaria de Municipios u organización que la sustituya.

3. La conferencia se reunirá, como mínimo, dos veces al año y cuando lo solicite, al menos, una de las instituciones representadas o lo determine la presidencia del órgano. Puede asistir a las sesiones, con voz pero sin voto, el personal directivo o técnico que cada una de las instituciones integrantes considere oportuno.

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

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

6. La Conferencia Sectorial de Servicios Sociales será informada de los procedimientos de elaboración de instrumentos de planificación de ámbito autonómico, así como será oída, cuando haya intereses autonómicos afectados que excedan el ámbito insular, a fin de fijar directrices de coordinación, en el ejercicio de la potestad normativa del Gobierno de Canarias.

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

Sección 2.ª

El Consejo General de Servicios Sociales

Artículo 33. Naturaleza del Consejo General de Servicios Sociales.

1. El Consejo General de Servicios Sociales es el máximo órgano consultivo y de participación social en materia de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el que se facilita la coordinación de los agentes del sistema de servicios sociales y se posibilita la participación social en su dirección y gestión.

2. Está adscrito a la consejería competente en materia de políticas sociales y constituido por los representantes del Gobierno de Canarias, de los cabildos insulares, de los ayuntamientos, de las asociaciones de personas usuarias, de las entidades integrantes del tercer sector, de las entidades representativas de los intereses de la ciudadanía, de los colegios profesionales, y de las organizaciones patronales y sindicales más representativas.

3. Reglamentariamente se regulará su composición, organización y régimen de funcionamiento.

Artículo 34. Funciones y estructura del Consejo General de Servicios Sociales.

1. Corresponde al Consejo General de Servicios Sociales el ejercicio de las siguientes funciones:
 - a) Emitir un informe bianual sobre el estado de los servicios sociales y las incidencias de mayor entidad en relación con su organización y funcionamiento y enviarlo al Gobierno para que informe del mismo al Parlamento.
 - b) Conocer, supervisar e informar de los procedimientos de evaluación de los diversos instrumentos de planificación y el funcionamiento general del sistema público de servicios sociales, y formular propuestas y recomendaciones para la mejora de los mismos.
 - c) Informar con carácter preceptivo sobre los proyectos de ley, disposiciones de carácter general, la cartera de servicios y los planes de actuación y estratégicos, en materia de servicios sociales, antes de que se aprueben.
 - d) Seguimiento y control de la ejecución de los planes, la cartera de servicios y de prestaciones económicas, así como emitir propuestas y recomendaciones de mejora de los mismos.
 - e) Deliberar sobre las cuestiones que el consejero o la consejera competente en materia de servicios sociales someta a su consideración.
 - f) Las demás funciones que le atribuyan las leyes o los reglamentos.

2. En el seno del Consejo General de Servicios Sociales funcionarán comisiones representativas de los intereses sociales y de participación sectorial relativas a personas mayores y dependencia, atención a la discapacidad, voluntariado, política de inmigración, igualdad entre mujeres y hombres y lucha contra la violencia de género y de atención a la infancia y familia, en los términos que se regulen reglamentariamente y en su defecto, por lo señalado en el artículo 15 de la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*.

3. Se crea el Comité de Ética de los Servicios Sociales como órgano colegiado consultivo, adscrito orgánicamente al Consejo General 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, y a fin de dar respuesta a las consultas sobre las problemáticas éticas particulares provenientes de las personas trabajadoras, usuarias o familiares que puedan surgir en el desarrollo de las intervenciones sociales.

Reglamentariamente se determinarán la composición, las funciones y el funcionamiento de este comité.

Sección 3.ª**Consejos insulares y municipales de servicios sociales****Artículo 35. Consejos insulares y municipales.**

Los cabildos insulares y los ayuntamientos, por sí mismos o asociados, en el ejercicio de su capacidad de autoorganización, podrán determinar la constitución de consejos de servicios sociales como órganos de carácter consultivo y de participación, dentro del ámbito competencial respectivo.

Sección 4.ª**El Observatorio Canario de los Servicios Sociales****Artículo 36. El Observatorio Canario de los Servicios Sociales.**

1. Se crea como órgano de estudio y análisis social, adscrito a la consejería competente en políticas sociales, el Observatorio Canario de los Servicios Sociales, en el ámbito de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con la participación de los cabildos insulares, los municipios, los colegios profesionales, las entidades integrantes del tercer sector y las universidades de La Laguna y Las Palmas de Gran Canaria.

2. Las funciones del Observatorio Canario de los Servicios Sociales son las siguientes:

- a) Actuar como órgano permanente de recogida y análisis de la información disponible en diferentes fuentes nacionales e internacionales sobre servicios sociales.
- b) Formular recomendaciones y propuestas tendentes a mejorar los indicadores y sistemas de información.
- c) Participar y mantener relaciones con instituciones estatales, autonómicas y municipales similares.
- d) Recibir y analizar información sobre medidas y actividades que pongan en marcha las administraciones públicas en esta materia.
- e) Evaluar el impacto en la sociedad de las políticas y medidas que afecten a la población en situación de exclusión social.
- f) Constituir un foro de intercambio y comunicación permanente y abierto entre los organismos públicos y la sociedad.
- g) Proponer iniciativas tendentes a realizar el seguimiento del tratamiento de la información relativa a los servicios sociales en los medios de comunicación y redes sociales.
- h) Proponer la realización de estudios e informes técnicos de diagnóstico de la situación de los servicios sociales en Canarias.

i) Realizar el seguimiento informativo de las políticas sociales desarrolladas por el conjunto de las administraciones públicas.

j) Difundir todo tipo de información y análisis sobre diversos aspectos relacionados con la gestión de los servicios sociales.

3. El régimen jurídico de funcionamiento y la composición del Observatorio Canario de los Servicios Sociales se determinarán reglamentariamente por el Gobierno de Canarias.

4. Para garantizar la permanencia, continuidad y seguimiento de las labores de estudio y análisis social, la consejería con competencia en políticas sociales proveerá de medios personales, técnicos y presupuestarios a este órgano a fin de que den soporte técnico al Observatorio Canario de los Servicios Sociales.

CAPÍTULO III

COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA

Artículo 37. Cooperación y coordinación en el ámbito sociosanitario.

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

2. A efectos de lo anterior, se considerará que constituyen colectivos particularmente susceptibles de ser atendidos en el marco de la atención sociosanitaria los siguientes: las personas mayores en situación de dependencia; las personas con discapacidad; las personas con problemas de salud mental y, en particular, las personas con enfermedad mental grave y crónica y las personas con problemas de drogodependencia; las personas con enfermedades somáticas crónicas y/o invalidantes; las personas convalecientes de enfermedades que, aun habiendo sido dadas de alta hospitalaria, todavía no disponen de autonomía suficiente para el autocuidado; las personas con enfermedades terminales; y otros colectivos en riesgo de exclusión y, en particular, las personas menores de edad en situación o riesgo de desprotección o con problemas de comportamiento, las mujeres víctimas de violencia de género o la población inmigrante con necesidad de atención sanitaria y social.

3. Para la mejor coordinación e integración del trabajo social y sanitario, buscando un mejor servicio a las personas atendidas y una mayor sinergia y aprovechamiento de recursos, los servicios sociales y los servicios sanitarios, aislada o conjuntamente, podrán constituir centros exclusivamente sociosanitarios, así como servicios específicamente sociosanitarios insertos en centros o establecimientos de carácter más amplio.

En todo caso, el carácter sociosanitario de una atención lo da la naturaleza de la misma, tal como se define en el apartado 1 del presente artículo, con independencia de la titularidad social o sanitaria del centro o establecimiento en el que se preste, del nivel de complejidad del mismo y de la designación formal sociosanitaria u otra que reciba tal centro o establecimiento.

4. Los servicios sociosanitarios son agregados de prestaciones incluidas en las respectivas carteras del sistema social y del sanitario, si bien aplicadas de forma simultánea, coordinada y estable, debiendo atenerse a lo previsto en la normativa vigente que resulte aplicable en función de su naturaleza social o sanitaria. El Gobierno de Canarias delimitará, en el marco de la cartera, aquellas prestaciones que deban considerarse propias del ámbito de los servicios sociales, tanto cuando se presten en el marco de un servicio social como cuando se presten en el marco de un servicio de naturaleza sanitaria. Sin perjuicio de lo anterior, y teniendo en cuenta la evolución de las necesidades mixtas y complejas susceptibles de ser atendidas en su marco, se articulará una cartera de servicios sociosanitarios u otras fórmulas o instrumentos que garanticen la idoneidad de la atención.

5. La coordinación sociosanitaria, y, en particular, la coordinación de la atención personalizada, se articulará a través de programas o procesos de intervención en los que tomarán parte servicios de ambos sistemas, velándose por la continuidad de cuidados.

6. La cooperación y coordinación entre el sistema público de servicios sociales y el sistema público de salud recaerá en el Consejo de Atención Sociosanitaria, cuya finalidad es la orientación y el seguimiento de las decisiones políticas, normativas, económicas, organizativas y asistenciales en materia de coordinación sociosanitaria.

Su composición será paritaria entre los representantes de las administraciones públicas autonómica, insular y municipal competentes en el marco del sistema público de servicios sociales y los del sistema público de salud. Su composición y funcionamiento serán establecidos reglamentariamente.

Artículo 38. Compensación económica de las prestaciones del ámbito sociosanitario.

Las prestaciones de servicio y, en general, la atención prestada en el ámbito sociosanitario podrán realizarse conjuntamente entre las administraciones públicas afectadas mediante los convenios o acuerdos que suscriban a tal fin, pudiéndose establecer las fórmulas de compensación económica que procedan desde el sistema sanitario hacia el de servicios sociales, o a la inversa, en caso de que los servicios sean competencia de uno de ellos y se presten por motivos diversos en dispositivos y equipamientos adscritos al otro.

TÍTULO IV
ESTRUCTURA FUNCIONAL Y SISTEMAS DE GESTIÓN Y DE INFORMACIÓN
DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE CANARIAS

Artículo 39. Estructura funcional del sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. Con carácter general, el sistema público de servicios sociales se articula funcionalmente en una red integrada por tres niveles de atención, de acuerdo con la siguiente estructura:

a) Servicios sociales dependientes de los municipios o, en su caso, de agrupamientos de municipios, a través de los cuales se realizan los servicios de atención primaria y donde se ubicará el profesional de referencia para cada persona usuaria del sistema público, sin perjuicio de aquellos otros servicios que les vengán atribuidos por las leyes sectoriales.

b) Servicios sociales dependientes de los cabildos o de sus organismos públicos, a los que se derivan las personas usuarias para acceder y recibir los servicios de atención especializada de su competencia.

c) Servicios sociales dependientes de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de los cuales se realizan los servicios de atención primaria en su modalidad telefónica o telemática, a los que se deriven las personas usuarias para acceder y recibir las prestaciones económicas y los servicios de atención especializada de su competencia.

2. La estructura funcional deberá responder a las necesidades de ordenar la actuación de las administraciones públicas y racionalizar el acceso a las prestaciones y servicios por parte de las personas con base en los principios de eficiencia, proximidad, transparencia y economía.

3. Las distintas entidades titulares de la competencia contarán con los requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento y personal técnico, administrativo y auxiliar necesario para el desarrollo de sus funciones, de acuerdo con las previsiones mínimas reglamentadas.

4. Los tres niveles de atención y las administraciones de las que dependen funcionarán de manera integrada y coordinada, sin menoscabo de la autonomía y capacidad organizativa de cada una de las administraciones que forman parte del mismo, mediante:

- a) La homogeneización y simplificación de los procedimientos e instrumentos de gestión.
- b) La participación multinivel en el sistema canario de información de servicios sociales.

Artículo 40. La homogeneización y simplificación de los procedimientos e instrumentos de gestión.

1. El sistema público de servicios sociales de Canarias reconoce las potestades de sus administraciones para comunicarse e interactuar electrónicamente, así como los derechos de las entidades de iniciativa social y de las personas usuarias, a acceder electrónicamente a los recursos del sistema, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y de los canales y medios de acceso que se estimen necesarios.

Ese acceso de las entidades privadas y de las personas usuarias se realiza en los términos que establece la presente ley, la legislación vigente sobre administración electrónica, transparencia y de protección de datos de carácter personal. Este derecho se ejerce sin menoscabo de poder hacerlo por procedimientos no electrónicos, presenciales o telefónicos, en los términos que dispone la legislación del procedimiento administrativo común.

2. La homogeneización y simplificación de los procedimientos e instrumentos de gestión y de acceso a los recursos del sistema público de servicios sociales se instrumentará a través del sistema canario de información de servicios sociales que conllevará, como mínimo, la implantación y uso de los siguientes sistemas de información:

- El portal web del sistema, como sistema unificado de acceso a las prestaciones.
- La historia social única.
- El registro único de entidades y servicios.

Artículo 41. El sistema canario de información de los servicios sociales.

1. El sistema canario de información de los servicios sociales constituirá la herramienta básica para la ordenación, planificación y gestión de los servicios sociales en Canarias, y, a estos efectos, estará soportado por las administraciones públicas canarias en el ámbito de las competencias que, en materia de políticas sociales, tenga atribuida cada una de ellas.

2. El sistema canario de información de los servicios sociales tendrá las siguientes características:

a) Se constituye en la plataforma de gestión de todos los procedimientos llevados a cabo por las administraciones públicas canarias en materia de servicios sociales, lo que conlleva unificar la información básica relativa a cualquier servicio que en este ámbito desarrollen estas administraciones.

b) Será el instrumento que genere la información necesaria para definir el contenido prestacional y la financiación de toda la red de servicios sociales.

c) Asimismo, se establece como la fuente para el análisis, la evaluación y la planificación del sistema público de servicios sociales en su conjunto, determinando el mapa de recursos en el territorio, así como los niveles de cobertura, que se trasladarán a los informes anuales de la comunidad autónoma sobre el estado del sistema de servicios sociales en Canarias.

d) Finalmente, constituye la herramienta común de las administraciones públicas canarias para suministrar la información necesaria para el ciudadano respecto al acceso a todos los recursos del sistema público.

3. Corresponde al Gobierno de Canarias la regulación, implantación y mantenimiento del sistema canario de información de los servicios sociales, que deberá ser puesto a disposición de todos los agentes interesados.

Artículo 42. Modalidades de acceso a los servicios y prestaciones.

1. Con carácter general, el acceso de las personas a las prestaciones del sistema público de servicios sociales se realizará, en primer lugar, cuando fuera presencial, a través de los servicios sociales dependientes de los municipios, sin perjuicio de los otros modos de acceso previstos por las normas que regulan el procedimiento administrativo común.

2. La solicitud será derivada a la Administración pública competente para su tramitación. No obstante lo anterior, la solicitud de acceso a los servicios y prestaciones económicas deberá ser resuelta por los servicios sociales dependientes del municipio en los casos en que este último sea competente para su tramitación por atribución de las leyes o por delegación o encomienda del cabildo insular o de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. Igualmente, se podrá acceder a los servicios y prestaciones del sistema público de servicios sociales a través del portal web del sistema, como instrumento unificado de acceso a las prestaciones, así como mediante comparecencia o solicitud de las personas interesadas o de sus representantes, mandatarios verbales o cuidadores de hecho, o bien de oficio, por denuncia de un agente de la autoridad o a requerimiento de cualquier autoridad administrativa, judicial o del Ministerio Fiscal.

4. En su caso y si fuere preciso, la demanda efectiva de servicios y prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales se realizará a través de listas de acceso de carácter público organizadas sectorialmente. El Gobierno de Canarias regulará las condiciones básicas que deben cumplir dichas listas de acceso a los servicios y prestaciones, a fin de garantizar el principio de transparencia y el derecho de igualdad en el acceso e información al ciudadano, estableciéndose en dicha norma las excepciones que, en su caso, hubiera en el orden de acceso para situaciones de emergencia social.

Artículo 43. La historia social única.

1. La información relativa a las personas solicitantes o usuarias de los servicios gestionados por cualquiera de las administraciones públicas canarias con competencias en el sistema público de servicios sociales, o por entidades convenidas o contratadas por las mismas, figurará en el sistema canario de información de los servicios sociales, a los efectos de esta ley, mediante la historia social única, con el siguiente contenido mínimo:

- a) Datos de identificación y domicilio.
- b) Datos sobre el núcleo de convivencia.
- c) Datos sobre las relaciones familiares y sociales de la persona/ Redes de apoyo.
- d) Datos sobre su situación laboral.
- e) Datos sobre el nivel educativo.
- f) Datos sobre la capacidad económica.
- g) Datos sobre todas las actuaciones realizadas por el sistema público de servicios sociales que provengan de solicitudes, valoraciones y reconocimientos.

2. El desarrollo de este contenido, así como las condiciones de acceso a la misma, deberán ser regulados reglamentariamente.

3. La historia social única constituye un instrumento técnico común para las administraciones públicas canarias con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales. Los distintos protocolos que regulan la intervención social deberán ajustarse a los criterios establecidos en esta herramienta.

4. La historia social única será accesible a las personas profesionales del sistema público de servicios sociales habilitadas para ello por ministerio de esta ley, en las condiciones establecidas en la legislación sobre protección de datos.

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

Artículo 44. El registro único de entidades y servicios.

1. El sistema canario de información de los servicios sociales contendrá la información relativa a todas las entidades que intervengan en el sistema público de servicios sociales, así como de los servicios que presten tanto las administraciones públicas como las entidades de iniciativa social y otras entidades prestadoras de servicios.

A estos efectos, se crea el registro único de entidades y servicios autorizados y, en su caso, acreditados, del sistema público de servicios sociales, como instrumento básico para el conocimiento y control de los servicios y las entidades que los prestan, cuya gestión corresponde al departamento del Gobierno de Canarias competente en materia de servicios sociales, de acceso público general.

2. La autorización y acreditación de entidades y servicios, así como la inspección y control de los mismos, se regularán por lo previsto en la reglamentación vigente en la materia.

3. El registro integra a las entidades y servicios de titularidad pública, gestionados de forma directa o mediante gestión indirecta de acuerdo con lo que dispone la legislación de contratación del sector público, y a los de titularidad privada.

4. El registro se organizará en las tres secciones siguientes:

- Sección I: para entidades, centros y servicios públicos acreditados del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

- Sección II: para entidades, centros y servicios autorizados o acreditados, concertados o no concertados, en las áreas de atención a personas mayores, con discapacidad, o a la infancia y la familia, y a las víctimas de violencia de género.

- Sección III: para entidades, centros y servicios en funcionamiento y en proceso de regularización.

5. Se constituirán secciones insulares del registro en cada una de las islas, las cuales dependerán de cada cabildo insular.

6. La inscripción en este registro será requisito imprescindible para acceder a las ayudas, subvenciones, convenios o conciertos del sistema público y constituirá la fuente de información básica para elaborar el mapa de recursos previsto en el artículo 41.2, letra c) de esta ley.

7. Los datos de este registro servirán de base para la elaboración de un mapa de recursos de acceso público que, además de conocer e informar de las dotaciones de servicios sociales, permitirá conocer su distribución por el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicho mapa de recursos será gestionado por el órgano competente en materia de políticas sociales de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con la necesaria colaboración de otros departamentos o del resto de administraciones públicas canarias, así como de las entidades privadas, concertadas o no, del sistema público de servicios sociales.

Artículo 45. Tratamiento de datos de carácter personal.

1. Para el cumplimiento de las finalidades previstas en este título, las administraciones públicas competentes podrán proceder, sin el consentimiento de las personas interesadas, a la recogida y el tratamiento de sus datos que resulten necesarios para el ejercicio de sus competencias y a efectos de valorar su situación personal, incluyendo tanto los relativos a las mismas como los relacionados con su entorno familiar o social.

2. Las administraciones que gestionen la historia social única a que se refiere el artículo 43 podrán tratar sin consentimiento de la persona interesada la información que resulte imprescindible para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicho precepto, con la única finalidad de poner dichos datos en conocimiento de las administraciones públicas competentes.

3. Los datos recabados por las administraciones públicas podrán utilizarse única y exclusivamente para la adopción de las medidas de intervención y acompañamiento establecidas en la presente ley, atendiendo en todo caso a las garantías de confidencialidad y secreto profesional de las personas autorizadas como gestoras o usuarias de las aplicaciones que den soporte a dicha historia social única, y dichos datos solo podrán ser comunicados a las administraciones públicas que hubieran de adoptar las resoluciones correspondientes, al Ministerio Fiscal y a los órganos judiciales.

4. En todo caso, el tratamiento de los mencionados datos, incluidas las actuaciones referidas en los apartados 1 y 2 de este precepto, quedará sometido a lo dispuesto en la legislación estatal en materia de protección de datos de carácter personal y sus disposiciones de desarrollo, siendo exigible la implantación de las medidas de seguridad del nivel que corresponda previstas en dicha normativa.

TÍTULO V

LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I

MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, ACTIVIDADES Y PRESTACIONES

Artículo 46. Calidad de los servicios sociales.

1. Las administraciones públicas canarias, en sus respectivos ámbitos de competencia, así como los organismos públicos y las personas y entidades privadas que queden afectados por la presente ley, fomentarán la calidad y la mejora continua de los servicios sociales con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones, actividades y servicios.

2. Sin perjuicio de las disposiciones necesarias que el Gobierno de Canarias dicte para establecer estándares esenciales de calidad de los servicios, actividades y prestaciones, los mismos deberán contemplar como indicadores de calidad las características o propiedades de los mismos en relación con las necesidades de las personas usuarias a satisfacer, la accesibilidad de los recursos asociada con su ubicación, la suficiencia respecto a la demanda, la eficiencia en relación con el coste/resultado, la satisfacción de aquellas y la mejora continua de los servicios.

Artículo 47. Calidad en la prestación de los servicios.

1. Por las áreas competentes en educación, empleo y políticas sociales se determinarán las cualificaciones profesionales idóneas para el ejercicio de las funciones que se corresponden con los servicios, actividades y prestaciones regulados en esta ley. Del mismo modo, se determinarán reglamentariamente las características de los equipamientos técnicos y los recursos materiales para la prestación de los servicios.

2. Asimismo, y sin perjuicio de las competencias del departamento competente en materia de calidad y modernización de los servicios públicos del Gobierno de Canarias, la consejería competente en políticas sociales, previo informe del Consejo General de Servicios Sociales, aprobará:

- a) Criterios de calidad y seguridad para los centros y servicios.
- b) Indicadores de calidad para la evaluación, la mejora continua y el análisis comparado de los centros y servicios del sistema público de servicios sociales de Canarias.
- c) Guías de buenas prácticas.
- d) Cartas de servicios, adaptadas a las condiciones específicas de las personas usuarias de los servicios, bajo los principios de no discriminación y accesibilidad.

CAPÍTULO II

PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Artículo 48. Plan estratégico de calidad de los servicios sociales.

1. El Gobierno de Canarias, a propuesta de la consejería competente en materia de políticas sociales y previo informe del Consejo General de Servicios Sociales, aprobará un plan estratégico de calidad de los servicios sociales.

En la elaboración del plan se garantizará la participación de las personas usuarias o beneficiarias, así como de las administraciones públicas canarias y de las entidades y organizaciones sociales que participan en el sistema público de servicios sociales de Canarias, en los términos que se regulen reglamentariamente.

2. El plan estratégico de calidad estará compuesto, como mínimo, por:

- a) El diagnóstico de las propiedades o características de los recursos en su relación con las necesidades de las personas usuarias reconocidas, la accesibilidad de los recursos, su suficiencia y eficiencia y el grado de satisfacción de las mismas.
- b) Objetivos estratégicos a conseguir en plazos temporales cortos.
- c) Medios para su logro.
- d) Indicadores de evaluación del plan.
- e) Mecanismos de evaluación.
- f) Ficha financiera estimada para su implantación plurianual.

3. La investigación, desarrollo e innovación se articularán dentro de las previsiones de los planes. Se promoverán investigaciones y promocionarán proyectos piloto de carácter innovador que una vez evaluados, en su caso, podrán ser implantados con carácter generalizado, dentro del marco de los objetivos del plan.

4. Se elaborarán y ejecutarán programas de formación específicos para los profesionales de los servicios sociales como parte de los planes estratégicos, siendo confeccionados a partir de los déficits detectados en ellos respecto al capital humano y su cualificación profesional. Se atenderá, de manera específica, a la calidad en el empleo, así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación en aquellas entidades que aspiren a gestionar prestaciones o servicios.

5. El grado de cumplimiento de los objetivos fijados en el plan será evaluado periódicamente por el departamento competente en políticas sociales y, en su caso, por los órganos con competencia específica para ello en el ámbito de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a partir de los informes de los servicios de inspección.

6. La persona titular del citado departamento dará cuenta al Gobierno de Canarias, en el primer trimestre de cada ejercicio, de los resultados de las evaluaciones de los servicios sociales en Canarias correspondientes al año anterior en relación con los objetivos planteados en el correspondiente plan estratégico de calidad. Los resultados de dichas evaluaciones se publicarán en el portal web de transparencia del Gobierno de Canarias.

Artículo 49. Programación de objetivos a corto plazo.

Los departamentos y organismos públicos de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencias en políticas sociales, empleo, vivienda, educación y sanidad aprobarán, en sus específicos ámbitos materiales de competencias, planes o programas operativos, anuales o plurianuales, en los que se definirán objetivos concretos de calidad y mejora continua, las actividades y los medios necesarios para llevarlos a cabo, así como el tiempo estimado para su consecución. Estos programas se basarán en los objetivos y plazos fijados por el Gobierno de Canarias en el plan estratégico de calidad e identificarán a los órganos responsables de su ejecución.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN E INSPECCIÓN

Artículo 50. Evaluación del sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. El sistema público de servicios sociales de Canarias está sujeto a procedimientos permanentes de calidad y buenas prácticas, sometidas a evaluación, entendiéndose como tal el proceso sistémico de observación, medida, análisis e interpretación del diseño, gestión, resultados e impactos de las políticas públicas en el ámbito de los servicios sociales.

2. Los procesos de evaluación abordan los siguientes aspectos:

- El diseño y la conceptualización de los programas y políticas, medidos en términos de racionalidad y coherencia.
- La gestión, respecto de la forma en la que se ejecuta el programa o la política pública, en relación con su diseño, valorando el alcance de los objetivos obtenidos y el coste en términos de tiempo y recursos invertidos.
- Los resultados obtenidos, en el sentido de evaluar los efectos en relación con las actividades llevadas a cabo.
- El impacto, en el sentido de los efectos generales y a largo plazo de la intervención sobre las necesidades planteadas.
- Específicamente, se incluirá la evaluación del impacto de género.

3. La evaluación será realizada por equipos formados por personal propio del sistema público de servicios sociales o por personal externo de acuerdo con la legislación de contratación del sector público, de acuerdo con las pautas y procedimientos establecidos en la metodología que reglamentariamente se determine por el Gobierno de Canarias, o mediante convenios de colaboración con la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios u organismo que la sustituya. De sus resultados se dará cuenta al Consejo General de Servicios Sociales, el cual adoptará las recomendaciones y los criterios de actuación que considere convenientes para la mejora continua de los servicios.

Artículo 51. Funciones de inspección.

1. A través de los servicios de inspección de la consejería competente en políticas sociales se procederá, mediante planes de inspección, a controlar y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en cada momento en los planes estratégicos de calidad y en los planes o programas operativos, y el grado de satisfacción de las necesidades de las personas usuarias de los servicios sociales, teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales empleados.

2. Además estos servicios ejercerán las funciones propias de la potestad inspectora sobre los centros y servicios, mediante personal funcionario que tendrá la condición de agente de la autoridad, para lo que podrá acceder, en el desarrollo de su labor, en cualquier momento y sin previa notificación, debidamente identificados, a todo centro, establecimiento o servicio donde se presten los servicios sociales.

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

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

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

TÍTULO VI

FINANCIACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

Artículo 52. Principios de financiación del sistema público de servicios sociales.

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias garantizarán los recursos necesarios para asegurar el derecho de la ciudadanía a recibir las prestaciones y los servicios que en la cartera de servicios sociales se reconozcan como esenciales, consignando en los presupuestos anuales las cantidades necesarias para ello.

2. Las administraciones públicas integrantes del sistema público de servicios sociales de Canarias tendrán la obligación y responsabilidad de garantizar su sostenibilidad mediante un adecuado régimen de financiación, y la correspondiente asignación de los recursos necesarios para ello.

3. La Comunidad Autónoma de Canarias, los cabildos insulares y los ayuntamientos canarios deberán consignar en sus presupuestos las dotaciones necesarias para la financiación de los servicios sociales de su competencia, de

acuerdo con la respectiva participación financiera que se establezca para el sostenimiento de los servicios en la presente ley y en la normativa que lo desarrolle.

4. La cofinanciación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias con los cabildos insulares y los ayuntamientos canarios se efectuará conforme a los principios de equidad y equilibrio territorial, con objeto de garantizar que toda la ciudadanía de la comunidad autónoma recibe un nivel mínimo de servicios y prestaciones sociales.

5. Las administraciones titulares de los servicios garantizarán un nivel de financiación proporcional a la demanda de servicios y a las necesidades existentes, adecuado para la prevención de futuras necesidades y ajustado a los recursos que, de acuerdo con las diferentes fuentes de ingresos, tengan en cada momento, en el marco de lo que disponga la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Artículo 53. Las fuentes de financiación.

1. El sistema público de servicios sociales de Canarias se financiará con cargo a las siguientes fuentes de financiación de carácter público:

- a) Los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- b) Los presupuestos de los ayuntamientos y cabildos insulares.
- c) Las aportaciones que, en su caso, realicen la Administración General del Estado o la Unión Europea.
- d) Las aportaciones que realice cualquier otra entidad pública.

2. Asimismo, podrá financiarse por:

- a) Las aportaciones de entidades de iniciativa social para las prestaciones, programas, centros y servicios que gestionen en régimen de contrato o colaboración.
- b) Las aportaciones de las personas usuarias de los servicios, en los casos en que se determine su abono o coparticipación en la financiación en virtud de la normativa básica estatal respectiva, y por lo que determinen la cartera de servicios y de prestaciones económicas y los respectivos desarrollos reglamentarios de los distintos servicios.
- c) Las herencias, donaciones o legados de cualquier índole realizados por particulares a favor de las administraciones integradas del mismo.

Cualquier otra aportación que, conforme al ordenamiento jurídico, se destine al sistema público de servicios sociales de Canarias o al sistema canario de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género.

Artículo 54. Consignaciones presupuestarias y cofinanciación pública.

1. Las administraciones públicas canarias consignarán anualmente en sus respectivos presupuestos cantidades suficientes destinadas a hacer frente a los gastos que se deriven del ejercicio de las competencias que les atribuyen esta u otras leyes, sin perjuicio de las fórmulas de cofinanciación que puedan establecer entre sí.

2. La participación de las personas usuarias en los servicios y el derecho a las prestaciones económicas se determinarán en la cartera de servicios y de prestaciones económicas prevista en esta ley.

3. Las relaciones de cooperación para financiar las prestaciones sociales respecto de competencias que les correspondan a los cabildos insulares y ayuntamientos de la respectiva isla se acordarán entre sí a nivel insular y municipal, garantizándose una financiación adecuada para el mantenimiento de los programas y recursos sociales que se presten.

4. En todo caso, serán gratuitos los servicios de atención primaria definidos en el artículo 22.3 de esta ley y los que conlleven el ejercicio de autoridad de la Administración competente. Al menos serán gratuitas las prestaciones de servicio de información, valoración, diagnóstico social, orientación, tramitación y acompañamiento social, señaladas en el artículo 19.3 de esta ley.

Artículo 55. Criterios de financiación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias financiará aquellas prestaciones económicas y de servicios cuya titularidad competencial le corresponda, o cuya gestión se le atribuya, y participará en la financiación de aquellos servicios esenciales, competencialmente atribuidos en el título III de la presente ley a los cabildos y ayuntamientos, a través de alguno de los instrumentos financieros previstos para ello.

2. La financiación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias de las prestaciones económicas y de servicios del sistema público de servicios sociales de Canarias deberá tener en cuenta los costes derivados de la doble insularidad de las islas no capitalinas, cuya valoración podrá dar lugar al incremento del sistema de financiación que resulte necesario.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias financiará a través de sus leyes de Presupuestos Generales los costes asociados a los medios y recursos de las competencias transferidas o delegadas a las entidades locales, para la prestación de servicios vinculados a prestaciones cofinanciadas, según los criterios enunciados anteriormente, para lo que se realizará el ajuste que corresponda a efectos de evitar la duplicidad de recursos de financiación.

4. En aquellos casos en que la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, y siempre que así esté establecido por ley, aporte recursos para competencias que no sean propias o compartidas de otras administraciones, lo hará utilizando los instrumentos previstos en el artículo 78 de la Ley de Hacienda Pública Canaria.

Artículo 56. Obligaciones de las administraciones competentes.

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

2. También garantizarán el acceso universal a las prestaciones esenciales de acuerdo con la cartera de servicios y de prestaciones económicas. Se habrá de garantizar en todo caso su prestación, aun cuando la persona beneficiaria carezca de recursos económicos suficientes.

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

4. Las prestaciones que no tengan la consideración de prestaciones de servicios del sistema público de servicios sociales, en los términos determinados en el artículo 19, serán provistas por el mismo cuando se presten en el marco de los servicios incluidos en el catálogo. No obstante, su financiación corresponderá sectorialmente a los sistemas públicos de los que sean propias dichas prestaciones y así se previera, a favor de las personas usuarias.

Artículo 57. Financiación de los servicios sociales especializados.

1. La financiación de los servicios sociales especializados corresponde a la Administración pública que sea titular de la competencia para la prestación de los mismos en los términos previstos en la presente ley.

2. La Administración titular de los servicios sociales especializados de cada isla deberá establecer el sistema o modo de prestación de los servicios de acuerdo con criterios de economía, eficiencia y eficacia.

3. Con relación al punto anterior, la Administración pública titular financiará los servicios sociales especializados correspondientes a servicios esenciales a todas las personas y entidades que sean titulares de servicios acreditados dentro de la red de servicios sociales de atención pública, de acuerdo con los precios que se fijen en la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias.

4. La Comunidad Autónoma de Canarias cofinanciará con las entidades locales, en todo caso, los servicios esenciales señalados en el artículo 23 de esta ley.

Artículo 58. Financiación de las prestaciones económicas.

1. La financiación de las prestaciones económicas señaladas en el artículo 20 de esta ley corresponderá a las administraciones competentes, sin perjuicio de las aportaciones de otras administraciones según la normativa específica de dicha prestación.

2. Sin perjuicio de la cofinanciación estatal que corresponda o se acuerde en cada caso, será obligación de la Comunidad Autónoma de Canarias la financiación de las siguientes prestaciones económicas:

a) Ayudas de la Prestación Canaria de Inserción, en los términos exigidos en la Ley 1/2007, de 17 de enero, y su normativa de desarrollo.

b) Prestaciones para personas en situación de dependencia, establecidas de forma específica en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y su normativa de desarrollo.

c) Prestaciones del Fondo de Emergencia Social para víctimas de violencia de género previsto en la Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género.

d) Ayudas destinadas a atender situaciones de emergencia social, dirigidas a cubrir las necesidades básicas de personas y familias u otras unidades de convivencia.

e) Otras prestaciones económicas que se otorguen en el ejercicio de un derecho subjetivo, reconocido en su normativa específica.

Artículo 59. Aportación económica de las personas usuarias y participación.

1. La cartera de servicios y de prestaciones económicas establecerá en qué prestaciones de servicios participarán económicamente las personas usuarias y destinatarias de los mismos.

Reglamentariamente se fijarán para cada servicio los criterios de participación económica del beneficiario en el coste de los servicios y, en su caso, la exención a esa obligación, a efectos de cubrir el coste de las prestaciones por parte de la persona usuaria en los servicios públicos o concertados.

2. A los efectos previstos en el apartado anterior, el Gobierno de Canarias establecerá los precios de referencia en la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias.

3. En todo caso, esa contribución deberá atender a los principios de equidad, capacidad económica, proporcionalidad y solidaridad. Ninguna persona deberá quedar privada del acceso a una prestación por falta de recursos económicos, ni se condicionará la calidad del servicio o su necesidad de atención a esa contribución económica o exención de la misma.

4. Las personas usuarias no participarán en la financiación de los servicios y prestaciones definidos como gratuitos en el marco de la cartera de servicios y prestaciones sanitarias.

5. También se facilitará la participación de las entidades privadas en la financiación de los servicios sociales no integrados en la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de

Canarias. A tal efecto se promoverán, entre otras, actuaciones que posibiliten el ejercicio de la responsabilidad social corporativa en los términos previstos en esta ley.

TÍTULO VII
LA INICIATIVA SOCIAL
CAPÍTULO I

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA INICIATIVA SOCIAL

Artículo 60. La iniciativa y participación social en el sistema público de servicios sociales de Canarias.

1. La iniciativa social participa en el sistema público de servicios sociales de manera subsidiaria y complementaria, mediante la creación y gestión de centros y servicios propios, o mediante la gestión de centros y servicios creados por las administraciones integradas en el mismo y encomendados a esas entidades mediante alguna de las modalidades previstas en la legislación de contratación del sector público o mediante convenios o conciertos.

Para ello, las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el ámbito de sus competencias, pueden organizar la prestación de los servicios previstos en la cartera de servicios y de prestaciones económicas a través de las siguientes fórmulas: en régimen de gestión directa; o mediante gestión indirecta o a través de los conciertos sociales con entidades privadas con o sin ánimo de lucro en los términos que se regulan en el capítulo II de este título, y cuando proceda, mediante convenios de colaboración con entidades sin ánimo de lucro.

2. Las entidades de iniciativa social serán personas jurídicas sin ánimo de lucro que adopten la forma de entidades empresariales regidas por la legislación propia de las sociedades mercantiles que realicen actividades dirigidas a la integración social de las personas y que en sus estatutos recojan expresamente que los beneficios económicos no podrán ser distribuidos entre sus socios, o bien constituir organizaciones no gubernamentales y de voluntariado sin ánimo de lucro integrantes del tercer sector.

3. Para ejercer la iniciativa social como parte del sistema público de servicios sociales de Canarias, la entidad prestadora de servicios deberá figurar en el registro correspondiente de entidades, centros y servicios regulado en el artículo 44 de esta ley, o estar reconocida como entidad colaboradora de la Administración en los términos que se determinen reglamentariamente.

4. Las organizaciones no gubernamentales y de voluntariado y las empresas de economía solidaria, que promuevan iniciativa social dentro del sistema público de servicios sociales de Canarias, están sujetas a la normativa laboral y fiscal que les afecte en materia de contratación y funcionamiento. Sus ingresos económicos deben repercutir íntegramente en las retribuciones de su personal de plantilla, y en la mejora de los servicios y centros que gestionan.

Artículo 61. Régimen de actuación de las entidades de iniciativa privada.

1. En el marco de la planificación de los servicios sociales, las entidades de iniciativa privada podrán participar en la dispensación de prestaciones del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública mediante la firma de conciertos, convenios o contratos con las administraciones públicas de Canarias competentes en esta materia, de conformidad con lo previsto en el presente título.

2. Se reconoce el derecho de la iniciativa privada, a través de entidades con o sin ánimo de lucro, a participar en los servicios sociales mediante la creación de centros y servicios, la gestión de programas y prestaciones de esta naturaleza.

3. El ejercicio de este derecho por las entidades privadas y la integración de estas en el sistema público de servicios sociales quedarán sujetos al régimen de registro, autorización o acreditación, según proceda, establecido en esta ley y en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

4. La actividad de la iniciativa privada en materia de servicios sociales se ajustará a lo que dispone esta ley y a lo que prevea la ley canaria del tercer sector de acción social, como también se tendrá que acomodar a la planificación autonómica o insular de los servicios sociales previstos para cada caso.

5. Para la provisión de prestaciones, las administraciones integradas en el sistema público de servicios sociales de Canarias incluirán en sus requisitos de convocatorias de subvención, adjudicación, concertación, contratación o colaboración, cláusulas que den preferencia a las organizaciones no gubernamentales, de voluntariado y, en general, del denominado tercer sector, así como a empresas de economía solidaria, de forma que en situaciones análogas de eficacia, calidad y costes, se dará prioridad a estas entidades.

Artículo 62. Convenios de colaboración del sistema público de servicios sociales de Canarias con entidades de iniciativa social.

Las administraciones públicas integrantes del sistema público de servicios sociales de Canarias podrán establecer con las entidades integrantes del tercer sector convenios de colaboración para la gestión de prestaciones de la cartera de servicios y de prestaciones económicas, cuando razones de urgencia o de economía desaconsejen la aplicación del régimen de concierto o contratación. En tal caso, su naturaleza y régimen jurídico se ajustarán a lo previsto en la legislación de contratos del sector público.

Artículo 63. Organizaciones de ayuda mutua y voluntariado social.

Las administraciones públicas integrantes del sistema público de servicios sociales de Canarias fomentarán las organizaciones de ayuda mutua y las actividades de voluntariado social.

A los efectos de la presente ley, se entenderán por organizaciones de ayuda mutua aquellas entidades de carácter no lucrativo cuyas socias sean, principalmente, las personas que afrontan directamente una situación de necesidad o dificultad o sus familiares.

Artículo 64. Principios de responsabilidad social corporativa.

La actividad económica y empresarial de las entidades de iniciativa social se regirán por los siguientes principios:

a) La responsabilidad social corporativa, como contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental. Para el fomento de la responsabilidad social de las empresas, el Gobierno de Canarias divulgará el uso de las mejores prácticas existentes, estimulando el estudio y análisis sobre sus efectos en materia de competitividad empresarial de las políticas de responsabilidad social, atendiendo, entre otros, a los objetivos de respeto a los derechos humanos, al apoyo a políticas dirigidas a la familia y a la conciliación de la vida familiar, mejora de las relaciones laborales, promoción de la integración de la mujer y de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, de acuerdo con la regulación contenida en el artículo 39 de la *Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible*, o norma que en el futuro la sustituya.

b) En su actividad productiva, prevalecerán los objetivos sociales y la cooperación frente a los mercantiles y la competencia, potenciándose la moderación en el gasto. En caso de generarse excedentes en su producción económica, estos no podrán repartirse, sino que serán destinados a objetivos sociales.

CAPÍTULO II

RÉGIMEN DE CONCERTACIÓN SOCIAL

Artículo 65. Régimen especial de concertación de prestaciones del sistema público de servicios sociales de Canarias con entidades de iniciativa social.

1. Se entiende por concertación la gestión por entidades de iniciativa social de prestaciones a través de terceros, competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias o transferidas o delegadas a los cabildos insulares que figuren en la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias, que cuenten con financiación pública, sin menoscabo de la contribución de las personas usuarias, en su caso, y de los requisitos de acceso, régimen económico, obligaciones, vigencia, prórroga, y causas y efectos de extinción bajo control público directo.

2. Las entidades de iniciativa social que opten a un concierto para la gestión de prestaciones deberán contar con la acreditación o autorización administrativa, según proceda, de los centros y servicios de los que sean titulares, figurar inscrita en el registro de entidades, centros y servicios sociales previsto en esta ley o ser entidad colaboradora de la Administración, y cumplir con los requisitos específicos regulados en este capítulo y los que se determinen reglamentariamente.

3. La concertación puede implicar la gestión integral o parcial de las prestaciones o programas de la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, en uno o varios centros o recursos existentes en la Comunidad Autónoma de Canarias.

4. El régimen de concierto social que se regula en este capítulo es un modo de organización de la gestión de los servicios sociales, diferenciado de la modalidad contractual del concierto regulado en la normativa de contratación del sector público, sin perjuicio de que en los procedimientos de adjudicación de esta modalidad de gestión del servicio público se deberán tener en cuenta, en todo caso, los principios de publicidad y transparencia, así como los de igualdad de trato y prohibición de discriminación, con pleno respeto a las normas de competencia y la no aplicación de medidas que sean restrictivas de la libertad de establecimiento y de la libre prestación de los servicios.

5. En el establecimiento de los conciertos para la provisión de servicios sociales se atenderá a los principios de atención personalizada e integral, arraigo de la persona en el entorno de atención social, elección de la persona y continuidad en la atención en su ciclo vital y a la calidad. Por ello, podrán establecerse como criterios para la formalización de los conciertos determinadas medidas de preferencia o medidas de discriminación positiva, criterios sociales, de calidad, de experiencia y trayectoria acreditada, y los que se determinen reglamentariamente, siempre y cuando se garantice la libre concurrencia y se respeten los principios de igualdad de trato, de no discriminación y de transparencia.

Artículo 66. Objeto de los conciertos.

Podrán ser objeto de concierto:

a) La reserva y ocupación de plazas para su uso exclusivo por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales de responsabilidad pública, cuyo acceso será autorizado por las administraciones públicas competentes mediante los criterios previstos para ello.

b) La gestión integral de prestaciones, servicios o centros que se determine reglamentariamente.

Artículo 67. Requisitos de las entidades.

1. Podrán suscribir conciertos sociales con las administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias todas las personas físicas y entidades de iniciativa social que presten los servicios objeto de concierto y que lo soliciten en un procedimiento de concurrencia pública.

Excepcionalmente, en ausencia de personas o entidades de iniciativa social que cumplan las condiciones establecidas en esta ley, las administraciones públicas podrán concertar con entidades privadas con ánimo de lucro.

2. Para poder suscribir los conciertos sociales, las personas y entidades solicitantes deberán reunir necesariamente los requisitos que se establezcan en esta ley y en su normativa de desarrollo, y en especial:

a) Haber obtenido la oportuna autorización administrativa o, en su caso, acreditación o habilitación para la prestación del servicio objeto de concierto.

b) Estar inscritas en el correspondiente registro de entidades, centros y servicios sociales o ser entidad colaboradora de la Administración.

c) Acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas en el acuerdo de formalización del concierto. En concreto, en el caso de reserva y ocupación de plazas deberán acreditar la titularidad del centro o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un período no inferior a la vigencia del concierto.

d) Acreditar el cumplimiento de cualquier otra normativa que, con carácter general o específico, les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de servicio objeto de concertación.

3. Las personas jurídicas con ánimo de lucro a que se refiere el apartado 1, además, deberán cumplir la condición de que su objeto social sea la realización de una función de servicio público vinculada a la prestación de los servicios contemplados en el artículo anterior.

Artículo 68. Méritos preferentes para suscribir los conciertos.

1. Para la elección de la entidad que prestará el servicio, se valorarán los méritos y capacidades de las mismas, tales como:

a) La implantación previa en la localidad donde se vaya a prestar el servicio.

b) Los años de experiencia acreditada en la prestación del servicio.

c) Que acredite buena valoración de las personas usuarias, si ya ha prestado el servicio anteriormente.

d) Que haya obtenido certificaciones de calidad.

e) Se valorará positivamente si se trata de empresas de trabajo social.

f) Que aporte informes de buenas prácticas en el ámbito laboral de las empresas.

g) Que los beneficios económicos se reinviertan con el fin de alcanzar el objetivo de la organización; en caso de que se distribuyan o redistribuyan beneficios, la distribución o redistribución deberá basarse en consideraciones de participación en la mejora de la prestación de los servicios.

h) Que las estructuras de dirección o propiedad de la organización se basen en la propiedad de los empleados o en principios de participación o exijan la participación activa de los empleados, las personas usuarias o las partes interesadas.

i) Otros que se determinen reglamentariamente.

2. Para el establecimiento de conciertos, las administraciones públicas darán prioridad, en todo caso, a las entidades sin ánimo de lucro cuando existan análogas condiciones de efectividad, calidad y rentabilidad social, siempre que, en todo caso, se garantice la libre concurrencia y se respeten los principios de igualdad de trato, de no discriminación y de transparencia.

Artículo 69. Formalización de los conciertos.

1. La formalización de los conciertos se plasmará en documento administrativo que concretará, además de los que se establezcan reglamentariamente, los siguientes aspectos:

a) Determinación del objeto del concierto y estimación del volumen global de actividad.

b) Duración, causas de extinción y procedimiento para su modificación y renovación.

c) Cantidad global consignada por la Administración para el sostenimiento de la entidad concertada.

d) Periodicidad y procedimiento de realización de los pagos y justificación de los gastos.

e) Procedimiento y mecanismos de seguimiento, control y auditoría por parte de la Administración.

f) Obligaciones que adquieren las partes.

2. Se podrá suscribir un único concierto para la reserva y ocupación de plazas en varios centros o para la gestión integral de una pluralidad de prestaciones o servicios cuando todos ellos dependan de una misma persona o entidad titular. Esta suscripción se efectuará en las condiciones que se determinen reglamentariamente.

Artículo 70. Efectos del concierto.

1. La formalización del correspondiente acuerdo de concierto a que se refiere el artículo anterior perfecciona el contrato, obligando al titular de la entidad concertada a la prestación del servicio o provisión de plazas en los términos estipulados, de acuerdo con la normativa existente para el servicio o centro objeto de concierto y en lo previsto en el pliego técnico desde el momento de su suscripción.

2. El concierto obliga al titular de la entidad privada que concierta a proveer las prestaciones y servicios en las condiciones previstas en el catálogo a que se refiere el artículo 26 de esta ley.

3. Las prestaciones no gratuitas no podrán tener carácter lucrativo, no pudiéndose cobrar a las personas usuarias por las prestaciones propias del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública cantidad alguna al margen de las tarifas o precios públicos que pudieran establecerse.

4. El cobro a las personas usuarias de cualquier cantidad por servicios complementarios al margen de las tarifas o los precios públicos estipulados deberá ser autorizado por la Administración que hubiera establecido el concierto.

Artículo 71. Duración, renovación, modificación y extinción de los conciertos.

1. La duración inicial de los conciertos sociales será de un máximo de cinco años, pudiendo renovarse por acuerdo expreso de las partes adoptado 6 meses antes de su vencimiento por un nuevo período hasta un máximo de dos años.

2. Los conciertos podrán ser objeto de revisión y, en su caso, de modificación en los términos que se establezca en el correspondiente acuerdo de concierto, cuando varíen las circunstancias iniciales de su suscripción o con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones asistenciales a las nuevas necesidades.

3. Extinguido el concierto por alguna de las causas que se establezcan en su normativa de desarrollo, deberá garantizarse a las personas usuarias por parte de la Administración la continuidad en la prestación de los servicios.

TÍTULO VIII

RÉGIMEN SANCIONADOR

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 72. Infracciones en materia de servicios sociales.

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones de las personas físicas o jurídicas tipificadas en la presente ley, sin perjuicio de lo previsto en la legislación estatal aplicable y en las disposiciones específicas de los distintos sectores de servicios sociales.

Las infracciones se clasificarán en leves, graves y muy graves, de acuerdo con la naturaleza de la obligación infringida y la entidad del derecho afectado.

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

3. Las infracciones en materia de servicios sociales darán lugar a las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno procedimiento y sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden que pudiesen concurrir.

4. Sin perjuicio de las especialidades establecidas en los procedimientos de carácter sancionador en la legislación del procedimiento administrativo común, reglamentariamente el Gobierno de Canarias desarrollará las previsiones de esta ley para adaptar el procedimiento sancionador a la estructura de las administraciones integrantes del sistema público de servicios sociales de Canarias, determinar los órganos competentes, plazos, formas de iniciación y terminación, publicación e informes a recabar, sin que, en ningún caso, puedan incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en dicha legislación estatal.

Artículo 73. Concurrencia de infracciones y delitos.

1. Si los hechos constitutivos de la responsabilidad administrativa pudieran ser, además, tipificados como delitos, el órgano competente de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias lo comunicará al Ministerio Fiscal, solicitándole testimonio sobre las actuaciones practicadas respecto de la comunicación. Deberá suspenderse la tramitación del procedimiento sancionador si existe identidad de sujetos, hechos y fundamento, una vez que la autoridad judicial haya comunicado que se ha iniciado el proceso penal.

No obstante, las medidas provisionales adoptadas en virtud del artículo 76 de la presente ley, podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

2. De no estimarse la existencia de delito, se continuará con el procedimiento sancionador, tomando como base los hechos que la autoridad judicial haya considerado probados.

Artículo 74. Actas de inspección.

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

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

Artículo 75. Sujetos responsables.

1. Son sujetos responsables de las infracciones administrativas en materia de servicios sociales las personas físicas y jurídicas que son titulares o gestionan los centros o servicios sociales, y el personal de gestión y directivo de estos. También podrán ser responsables las personas que asuman las funciones de administración, gerencia, dirección o responsabilidad en algún ámbito concreto del servicio.

2. También son sujetos responsables de las infracciones, que se tipifican en el capítulo III del presente título de esta ley, las personas usuarias de centros o servicios públicos o beneficiarias de prestaciones públicas.

3. En el caso de que los autores sean menores no emancipados o personas incapacitadas, serán responsables solidarios sus progenitores, tutores o representantes legales.

4. Las infracciones cometidas por las personas profesionales de los centros o servicios siguen los procedimientos establecidos en la normativa administrativa, laboral o penal que les sea de aplicación.

Artículo 76. Medidas provisionales.

1. Pueden adoptarse medidas provisionales proporcionadas para evitar el mantenimiento de los daños o perjuicios cometidos y asegurar el buen fin del procedimiento sancionador, en cualquier momento del mismo, de manera motivada y previa audiencia a la persona interesada.

2. Las medidas provisionales pueden alcanzar hasta el cierre temporal del centro o servicio objeto de procedimiento sancionador cuando lo requiera la salud e integridad física de las personas o cualquier otra razón de sanidad, higiene o seguridad que se aprecie por el personal inspector.

3. La duración de las medidas provisionales será fijada en cada caso concreto y no excederá de la que exija la superación del riesgo de la salud e integridad de las personas.

En todo caso, se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

4. Antes de la incoación del procedimiento sancionador, podrán adoptarse de forma motivada las medidas provisionales que resulten necesarias y proporcionadas. Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.

En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Artículo 77. Criterios de graduación de las sanciones.

En la imposición de las sanciones se considerarán los siguientes criterios de graduación de las mismas:

- Existencia o no de intencionalidad.
- Reincidencia. A los efectos de la presente ley, se entenderá que existe reincidencia en los casos de comisión de la segunda infracción de la misma naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
- Gravedad del riesgo o de los efectos de la infracción para la salud e integridad de las personas y perjuicios físicos y morales causados por la misma.
- Permanencia en el tiempo del incumplimiento.
- El beneficio económico obtenido con la actividad objeto de sanción.
- Incumplir los requerimientos formulados por el personal inspector, no procediendo a la subsanación de las anomalías detectadas en el plazo indicado.
- La colaboración del sujeto infractor en la reparación de los daños causados antes de serle notificada la resolución que ponga fin al procedimiento sancionador.

Artículo 78. Prescripción de las infracciones y sanciones.

1. Las infracciones y sanciones en materia de servicios sociales tipificadas en esta ley prescriben, respectivamente al año, si son leves; a los tres años, si son graves; y a los cuatro años, las muy graves, a contar desde la fecha en que la infracción haya sido cometida o la sanción acordada.

2. En el caso de las infracciones continuadas o permanentes, el plazo comenzará a correr desde que finalizó la conducta infractora.

Artículo 79. Órganos sancionadores.

Por el Gobierno, reglamentariamente se establecerán los órganos competentes para incoar, instruir e imponer las sanciones previstas en el presente título.

Artículo 80. Plazo de resolución de los procedimientos sancionadores.

El plazo para resolver los procedimientos sancionadores que se inicien por la comisión de infracciones tipificadas en esta ley y notificar su resolución será de un año, sin perjuicio de lo establecido para los procedimientos de tramitación simplificada en la legislación del procedimiento administrativo común.

Artículo 81. Recursos.

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

Artículo 82. Ejecución forzosa.

1. Los órganos sancionadores podrán obligar a la ejecución forzosa de determinados actos, mediante la imposición de multas coercitivas, reiteradas por lapsos de tiempo que sean suficientes para cumplir lo ordenado, en los siguientes supuestos:

- a) Actos personalísimos en que no proceda la compulsión directa sobre la persona del obligado.
- b) Actos en que, procediendo la compulsión, la Administración no la estimara conveniente.
- c) Actos cuya ejecución pueda el obligado encargar a otra persona.

2. La multa coercitiva es independiente de las sanciones que puedan imponerse con tal carácter y compatible con ellas y su cuantía no superará el 20 por 100 de la multa fijada para la infracción cometida.

3. Asimismo, podrá procederse a la ejecución subsidiaria por cuenta del infractor y a su costa.

CAPÍTULO II**INFRACCIONES Y SANCIONES DE CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES****Artículo 83. Infracciones leves.**

Constituyen infracciones leves las siguientes:

a) Vulnerar los derechos relativos a la disposición, al conocimiento y al cumplimiento del reglamento interno de los equipamientos y centros de servicios sociales, a la existencia de un sistema de recepción y resolución de quejas y sugerencias, a la comunicación a la persona usuaria del precio de la prestación y la contraprestación que ha de satisfacer, y a la tenencia de objetos personales significativos para la persona usuaria.

b) No tener adaptados a la normativa vigente el reglamento de régimen interno o el documento contractual con la persona usuaria, por parte de los responsables de los centros y servicios.

c) Incumplir las normas, requisitos, procedimientos y condiciones establecidos para el disfrute de las prestaciones.

d) Incumplir o no ejecutar correctamente cualquiera de las acciones asignadas en el expediente individual de atención.

e) Incumplir la normativa reguladora de las condiciones materiales y funcionales mínimas que tienen que cumplir los centros y servicios, si el incumplimiento no pone en peligro la seguridad de las personas usuarias.

f) Realizar en los centros o en el desarrollo de los servicios actividades distintas de las autorizadas o inscritas, cuando ello no suponga infracción grave o muy grave.

g) No mantener actualizados o correctamente cumplimentados los libros de registro y control de las personas usuarias que exija la normativa, sus expedientes personales, la documentación relativa al grado de dependencia de las personas usuarias, o cualquier otra documentación que exija la normativa vigente, siempre y cuando no constituya infracción grave.

h) No presentar la declaración responsable y/o la comunicación, o la falsedad en cualquier dato, siempre que cumpla todos los requisitos necesarios que establece la normativa.

i) No suministrar a la Administración los datos o documentos a que obligue la normativa.

j) Carecer de lista actualizada de precios o cobrar a las personas usuarias de centro o servicios concertados cantidades superiores a las establecidas en la normativa.

k) Realizar ofertas, promociones o publicidad de centros y servicios que no se correspondan con los prestados efectivamente.

l) Incumplir la obligación sobre supervisión y formación continuada del personal adscrito a los centros o servicios cuando la normativa lo exija.

m) Vulnerar los derechos de las personas profesionales de los centros o servicios sociales y dañar de forma premeditada equipamientos e instalaciones.

Artículo 84. Infracciones graves.

Constituyen infracciones graves las siguientes:

- a) Todas las tipificadas como leves, cuando hubieran producido consecuencias graves para la salud o integridad de las personas usuarias o profesionales de los centros o servicios sociales o para el patrimonio de las mismas.
- b) Incumplir el deber de sigilo y confidencialidad con respecto a los datos de las personas usuarias de los servicios sociales.
- c) No salvaguardar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.
- d) Incumplir la legislación específica para cada tipo de centro o servicio social, cuando de la infracción pudiera derivarse daño o perjuicio para las personas usuarias.
- e) No presentar la declaración responsable, no cumpliendo los requisitos necesarios establecidos en la normativa.
- f) No realizar con claridad y transparencia la administración, custodia y manejo de fondos y bienes de las personas usuarias de los centros o servicios sociales por parte de los directores, administradores o personas responsables, cuando, debido a la situación física o psíquica de aquellos, estos últimos sean guardadores de hecho y actúen como tales conforme al artículo 303 del Código Civil y sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden en que hubieren incurrido.
- g) Ocultar o falsear documentación relevante para tramitar la autorización, acreditación o registro de centros o servicios, así como para la celebración de conciertos, contratos o convenios con la Administración.
- h) Incumplir las condiciones contenidas en el concierto, convenio o contrato de plazas con la Administración.
- i) Obstruir o dificultar, de cualquier modo, la acción del personal inspector en el desempeño de su cargo, así como no prestar la colaboración y auxilio requeridos para el ejercicio de sus funciones.
- j) Amparar o ejercer prácticas lucrativas en centros o servicios definidos como sin ánimo de lucro.
- k) Imponer a las personas usuarias dificultades injustificadas para el disfrute de sus derechos.
- l) Impedir el ejercicio de la libertad individual en el ingreso, permanencia y salida de un centro residencial, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para menores y personas incapacitadas.
- m) La realización de actuaciones destinadas a menoscabar o restringir los derechos derivados del respeto a las personas.
- n) La realización de actos que alteren o perturben el normal funcionamiento del centro o servicio o sus condiciones de habitabilidad cuando afecten a la asistencia que prestan.
- ñ) La resistencia, falta de respeto, represalias o cualquier otra forma de presión ejercida contra las personas profesionales de los centros y servicios sociales, las personas usuarias o sus acompañantes, siempre que no sean constitutivas de ilícito penal.
- o) Efectuar el cambio de titularidad de un centro o servicio social sin presentar nueva solicitud de autorización, declaración responsable o acreditación administrativa.

Artículo 85. Infracciones muy graves.

Constituyen infracciones muy graves las siguientes:

- a) Todas las tipificadas como leves o graves cuando hubieran producido consecuencias muy graves para la salud o integridad de las personas usuarias.
- b) El trato degradante hacia las personas usuarias de las entidades y centros de servicios sociales, que afecte a su dignidad o a su integridad física o psíquica.
- c) Incumplir la normativa reguladora del registro de centros y servicios sociales, así como la normativa reguladora de la acreditación de los mismos.
- d) Impedir la acción del personal inspector en el desempeño de su cargo.
- e) La agresión física a las personas usuarias o a sus acompañantes, siempre que no sea constitutiva de ilícito penal.

Artículo 86. Sanciones.

1. Las infracciones se sancionan como sigue:

- a) Las infracciones leves, con apercibimientos o multas de 300 euros a 3.000 euros, o con ambos.
- b) Las infracciones graves, con multas de 3.001 euros a 30.000 euros.
- c) Las infracciones muy graves, con multas de 30.001 euros a 300.000 euros.

2. La sanción de las infracciones muy graves en centros y servicios podrá conllevar la imposibilidad de obtener subvenciones públicas, de conformidad con la legislación general de subvenciones, el cierre temporal, total o parcial de los mismos, o la pérdida de la autorización o acreditación del centro o servicio, en los casos que proceda, así como la rescisión de los conciertos, convenios o contratos que pudieran existir con la entidad titular o gestora.

3. Por el Gobierno, reglamentariamente se procederá a la actualización de las cuantías de las sanciones previstas en el presente artículo.

CAPÍTULO III

INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS O BENEFICIARIAS DE PRESTACIONES SOCIALES

Artículo 87. Infracciones leves.

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

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

Artículo 88. Infracciones graves.

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

- a) Falsear datos a la Administración si la falsedad no ha sido determinante para acceder a la prestación.
- b) No comunicar a la Administración los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación.
- c) Producir daños a las instalaciones del centro o servicio.
- d) Alterar gravemente la convivencia del centro o servicio.
- e) Cometer agresión física al personal de los centros y servicios y a las demás personas usuarias y sus acompañantes, siempre que no sea constitutiva de ilícito penal.

Artículo 89. Infracciones muy graves.

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

- a) Reincidir en la comisión de infracciones graves. A los efectos de la presente ley, se entenderá que existe reincidencia en los casos de comisión de la segunda infracción de la misma naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
- b) Falsear datos a la Administración, si la falsedad ha sido determinante para acceder a la prestación.
- c) Tener un comportamiento incívico o agresivo, de una manera continuada, que suponga un riesgo para el resto de las personas usuarias y para el personal y que haga inviable la convivencia en el centro.
- d) Incumplir las obligaciones previstas en los pactos del contrato de servicios.
- e) No destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.

Artículo 90. Sanciones por infracciones.

1. Las infracciones leves pueden sancionarse con una amonestación o una multa por un importe mínimo de 100 euros y máximo de hasta la mitad del indicador público de renta de efectos múltiples (Iprem) mensual.
2. Las infracciones graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de persona usuaria o beneficiaria de la prestación, o con el traslado a otro centro, por un periodo máximo de doce meses.
3. Las infracciones muy graves pueden sancionarse con la extinción de la prestación económica o su reintegro, en los casos que proceda, del servicio o con el traslado definitivo a otro centro.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Políticas de inclusión activa y contra la pobreza.

1. En el marco del sistema público de servicios sociales de Canarias, las administraciones públicas adoptarán políticas de inclusión social activa y contra la pobreza, a fin de facilitar la inclusión laboral y social de todas aquellas personas en situación de exclusión o en riesgo de estarlo, especialmente para menores en situación de desprotección, familias y extutelados.
2. Las políticas de inclusión social activa deberán garantizar:
 - a) El acceso a unos servicios sociales, sanitarios, judiciales y educativos universales, accesibles y garantizados para toda la ciudadanía.
 - b) Mercados de trabajo inclusivos mediante medidas como la promoción de la economía social o solidaria y la introducción de las cláusulas sociales en los contratos celebrados por las administraciones públicas de Canarias.
3. A propuesta de los departamentos competentes en materia de empleo, educación, sanidad, vivienda y políticas sociales, el Gobierno de Canarias, en un plazo de dieciocho meses desde la entrada en vigor de esta ley, aprobará un plan de inclusión activa y contra la pobreza que contendrá, como mínimo, las siguientes líneas de actuación:

- a) Articular establemente e impulsar los principios de coordinación y cooperación interadministrativa, interdepartamental y multisistema, así como la capacitación profesional, la gobernanza participativa y la cohesión territorial, en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.
- b) Promover la inclusión social mediante la activación desde la educación a lo largo de la vida, en colaboración con el sistema educativo.
- c) Impulsar la inclusión social activa desde las políticas de vivienda.
- d) Fomentar la inclusión social activa desde la sanidad.
- e) Fomentar la inclusión social activa desde el ámbito de la justicia.
- f) Reconocer y potenciar el valor de la aportación de las entidades del tercer sector y entidades de economía social o solidaria en el trabajo con colectivos en situación o riesgo de exclusión social, discapacitados y dependientes.
- g) Analizar y realizar estudios e informes para la planificación estratégica y la innovación en las políticas de empleo y formación, definiendo nuevos enfoques que contribuyan a la activación e inclusión social.
- h) Sistema de indicadores de las medidas y actuaciones que recoja el plan de inclusión activa y contra la pobreza para su seguimiento y evaluación.

Segunda. Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

El derecho a las prestaciones dirigidas a las personas con dependencia recogidas en esta ley, relativo a las prestaciones garantizadas en los servicios sociales de atención especializada, se ajustarán, en todo momento, a los requisitos y condiciones dispuestos en legislación estatal sobre promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y a su normativa de desarrollo, quedando garantizadas conforme a los términos y condiciones dispuestos en ella y con cargo a su financiación específica.

Tercera. Tratamiento de datos de carácter personal.

1. Las administraciones públicas de Canarias competentes en materia de servicios sociales podrán recabar los datos personales de sus usuarios que sean necesarios para el ejercicio de sus competencias.

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

La incorporación de una persona usuaria al sistema público de servicios sociales supondrá el consentimiento para el tratamiento de sus datos, en los términos establecidos en la legislación sobre protección de datos. De acuerdo con lo que dispone la legislación del procedimiento administrativo común, se presumirá que la consulta u obtención de los datos es autorizada por los interesados, salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

3. El tratamiento de los datos de la persona usuaria quedará sujeto al deber de secreto y al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y de acceso electrónico a los servicios públicos.

Cuarta. Gestión de la red de escuelas infantiles.

1. La gestión y mantenimiento de la red actual de escuelas infantiles adscritas a la consejería competente en materia de infancia y familia se llevará a cabo en los términos regulados en la Ley Orgánica de Educación y en el Decreto 201/2008, de 30 de septiembre, por el que se establecen los contenidos educativos y los requisitos de los centros que imparten el primer ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. En los términos que prevean la legislación básica de régimen local y la *Ley 7/2015, de 1 abril, de los Municipios de Canarias*, se podrá delegar, siguiendo criterios homogéneos, en los municipios donde radiquen, las competencias de mantenimiento y gestión de dicha red de escuelas infantiles de primer ciclo de Educación Infantil, actualmente gestionada por la Comunidad Autónoma de Canarias.

Quinta. Primer diagnóstico del Observatorio Canario de los Servicios Sociales.

En el plazo de seis meses desde la constitución del Observatorio Canario de los Servicios Sociales a que se refiere el artículo 36 de la presente ley, se elaborará, para su posterior elevación al Gobierno, el primer diagnóstico y análisis multisectorial de la situación y el estado de los servicios sociales en Canarias, a fin de conocer el nivel de la calidad de los servicios públicos que se prestan, sus carencias, así como sus debilidades y fortalezas, y hacer las recomendaciones en relación con las políticas públicas que afecten a los servicios sociales de las administraciones públicas canarias.

Sexta. Exigibilidad de las prestaciones esenciales y garantizadas.

Las prestaciones definidas en los artículos 23 y 24 de la presente ley como esenciales y garantizadas, surtirán efectos jurídicos a partir de la aprobación y publicación de la cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias.

Séptima. Culminación del proceso de transferencia de competencias en materia de servicios sociales a los cabildos insulares.

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la cartera de servicios y de prestaciones económicas, los cabildos insulares que aún no las tuvieran recibidas, previo acuerdo del Consejo de Colaboración Insular, asumirán las competencias de la comunidad autónoma en materia de servicios sociales que estaban previstas en la *Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias*.

Octava. Financiación de nuevas competencias a los cabildos insulares atribuidas por la presente ley.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.3 de la *Ley 8/2015, de 1 de abril, de cabildos insulares*, en el seno del Consejo de Colaboración Insular, en el plazo de tres años desde la entrada en vigor de esta ley, deberá establecerse el traspaso de recursos derivados de la asunción por los cabildos insulares de las competencias previstas en esta ley que en su caso se deriven de la cartera de servicios y de prestaciones económicas.

Novena. Financiación de nuevas competencias a los municipios atribuidas por la presente ley.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la *Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias*, en el seno del Consejo Municipal de Canarias, en el plazo de tres años desde la entrada en vigor de esta ley, deberá establecerse el traspaso de recursos derivados de la asunción por los municipios de las competencias previstas en esta ley que en su caso se deriven de la cartera de servicios y de prestaciones económicas.

Décima. Cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias.

La primera cartera de servicios y de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales de Canarias se aprobará por el Gobierno, a propuesta del departamento responsable en políticas sociales, en el plazo de doce meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

Undécima. Desarrollo de los sistemas de información.

Para la puesta en marcha del sistema canario de información de los servicios sociales, la historia social única y el registro único de entidades y servicios, por las leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el periodo 2018-2019 se harán las previsiones necesarias para afrontar el coste de las infraestructuras y aplicaciones informáticas que den soporte tecnológico a los citados sistemas de información, mediante las consignaciones de crédito correspondientes, a fin de hacer viables, en condiciones de eficacia y eficiencia, los derechos a los servicios sociales reconocidos en esta ley.

Duodécima. Reforzamiento de los servicios de inspección.

A fin de obtener un nivel elevado de eficacia en las evaluaciones de calidad de los servicios sociales previstas en esta ley, así como para garantizar un adecuado control en la prestación de los servicios por la actuación inspectora de la Administración, por el Gobierno, en el plazo máximo de dos años, se harán las previsiones necesarias en las relaciones de puesto de trabajo de la consejería con competencia en políticas sociales para el reforzamiento de las plantillas de personal de los servicios de inspección.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA**Única. Disposiciones vigentes con carácter transitorio.**

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

DISPOSICIÓN DEROGATORIA**Única. Disposiciones que se derogan.**

1. Queda derogada la *Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales*.
2. Igualmente, se derogan cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente ley.

DISPOSICIONES FINALES**Primera. Cláusulas sociales en la contratación pública para las empresas de economía social.**

1. El Gobierno y la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias asumen la inclusión de cláusulas sociales y reservas de mercado en la contratación pública de bienes y servicios para aumentar las oportunidades de trabajo de las empresas de economía social, mediante el establecimiento de criterios de valoración de ofertas vinculados con la satisfacción de exigencias sociales propias de las categorías de población especialmente

desfavorecidas a las que pertenezcan las personas usuarias o beneficiarias de las prestaciones de dicha contratación, en los términos señalados en la legislación de contratos del sector público. Asimismo, asumirán cláusulas de reserva de mercado para las entidades del tercer sector colaboradoras o habilitadas por la Administración.

2. Las condiciones para la inclusión preceptiva de las cláusulas sociales en la contratación pública será regulada por una ley del Parlamento de Canarias.

Segunda. Títulos competenciales.

1. Esta ley se aprueba al amparo de lo dispuesto en el artículo 30.13 del Estatuto de Autonomía de Canarias, que atribuye a esta comunidad autónoma la competencia exclusiva en materia de asistencia social y servicios sociales.

2. Lo previsto en el título II de prestaciones y servicios del sistema público de servicios sociales también se aprueba al amparo del artículo 32.8 de dicho estatuto de reserva al sector público autonómico de recursos o servicios esenciales y teniendo en cuenta las competencias reconocidas en el artículo 32.18 en materia de Seguridad Social, así como las de ejecución con base en lo previsto en su artículo 33.3, relativo a la gestión de prestaciones sanitarias y sociales del sistema de la Seguridad Social.

3. El título III de la organización competencial y de participación interadministrativa y social, se aprueba también al amparo de lo dispuesto en el artículo 30.1 de dicho estatuto, de competencia exclusiva en la organización, régimen y funcionamiento de sus instituciones de autogobierno, así como el 32.4, que atribuye competencias sobre régimen local.

4. El título VII de la iniciativa social se aprueba también al amparo de lo dispuesto en el artículo 30.7 del mismo estatuto, que atribuye a la Comunidad Autónoma de Canarias competencia exclusiva en materia de fundaciones y asociaciones de carácter benéfico o asistencial en cuanto desarrollen esencialmente sus funciones en Canarias.

Tercera. Desarrollos reglamentarios específicos.

En el plazo de doce meses desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno, a propuesta del departamento responsable en políticas sociales, someterá a su aprobación las disposiciones reglamentarias relativas a la composición y funcionamiento del Consejo de Atención Sociosanitaria; la regulación e implantación del sistema canario de información de los servicios sociales a que se refieren los artículos 39, 40, 41 y 42 de la ley; y el régimen jurídico de concertación de prestaciones del sistema público de servicios sociales de Canarias con las entidades de iniciativa social.

Cuarta. Desarrollo y ejecución.

1. Se faculta al Gobierno de Canarias para dictar cuantas disposiciones reglamentarias sean necesarias para el desarrollo de la presente ley, así como para acordar las medidas necesarias para garantizar la efectiva ejecución e implantación de las previsiones de esta ley.

2. Se faculta específicamente a la persona titular de la consejería competente en materia de políticas sociales, en el ámbito de sus competencias, al desarrollo reglamentario que fuera necesario, derivado de las competencias que se le reconocen a dicho departamento en el artículo 28.2 de esta ley.

Quinta. Entrada en vigor.

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



Parlamento de Canarias