

Textos Legales, 111

Servicios
Sociales de
Aragón



**GOBIERNO
DE ARAGON**

Vicepresidencia

TEXTOS LEGALES, 111

LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN

Edita: GOBIERNO DE ARAGÓN
Vicepresidencia
Secretaría General Técnica

ISBN: 978-84-8380-193-2

Depósito Legal:

Imprime: Grupo ZARAGUA

C/ Gertrudis Gómez de Avellaneda, 23. Local 5
ZARAGOZA (España)

SUMARIO

Índice sistemático.....7

LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.....13

ÍNDICE SISTEMÁTICO

Pág.

Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón

PREÁMBULO	15
------------------------	----

TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales	22
---	----

Artículo 1. Objeto de la Ley	22
---	----

Artículo 2. Objetivos de las políticas de servicios sociales	23
---	----

Artículo 3. Sistema de servicios sociales	24
--	----

Artículo 4. Titulares de los derechos a los servicios sociales	25
---	----

Artículo 5. Principios rectores del sistema de servicios sociales	26
--	----

TÍTULO I. Derechos y deberes en materia de servicios sociales	29
--	----

Artículo 6. Derechos de las personas en cuanto destinatarias de los servicios sociales	29
---	----

Artículo 7. Derechos de las personas usuarias de servicios sociales	31
--	----

Artículo 8. Deberes en relación con los servicios sociales	33
---	----

Artículo 9. Carta de derechos y deberes	34
--	----

TÍTULO II. Sistema Público de Servicios Sociales	35
---	----

— CAPÍTULO I. Disposiciones generales	35
--	----

Artículo 10. Sistema Público de Servicios Sociales	35
---	----

Artículo 11. Coordinación	35
--	----

— CAPÍTULO II. Estructura funcional.....	35
Artículo 12. Estructura funcional.....	35
Artículo 13. Los servicios sociales generales.....	36
Artículo 14. Centro de Servicios Sociales.....	36
Artículo 15. Funciones del Centro de Servicios Sociales.....	37
Artículo 16. Los servicios sociales especializados.....	39
Artículo 17. Funciones de los servicios sociales especializados.....	39
— CAPÍTULO III. Estructura territorial.....	40
Artículo 18. Estructura territorial del Sistema Público de Servicios Sociales.....	40
Artículo 19. Áreas básicas de servicios sociales generales.....	40
Artículo 20. Ámbito territorial de los servicios sociales especializados.....	41
— CAPÍTULO IV. Provisión de las prestaciones del sistema de servicios sociales.....	41
Artículo 21. Formas de provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.....	41
Artículo 22. Gestión directa.....	42
Artículo 23. Concertación con la iniciativa privada.....	42
Artículo 24. Requisitos exigibles para el régimen de concierto..	43
Artículo 25. Prioridad en la concertación de servicios.....	43
Artículo 26. Financiación de los conciertos.....	44
Artículo 27. Vigencia de los conciertos.....	44
Artículo 28. Causas de extinción de los conciertos.....	44
Artículo 29. Formalización de los conciertos.....	44
Artículo 30. Procedimiento de celebración de los conciertos.....	45
Artículo 31. Otras formas de provisión de prestaciones sociales.....	45
 TÍTULO III. Catálogo de Servicios Sociales.....	46
— CAPÍTULO I. Disposiciones generales.....	46
Artículo 32. Catálogo de Servicios Sociales.....	46
Artículo 33. Desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales.....	47

Artículo 34. <i>Tipos de prestaciones y sus elementos definidores.....</i>	47
— CAPÍTULO II. <i>Contenido del Catálogo de Servicios Sociales.....</i>	49
Artículo 35. <i>Contenido del Catálogo de Servicios Sociales....</i>	49
Artículo 36. <i>Prestaciones de servicio.....</i>	49
Artículo 37. <i>Prestaciones económicas.....</i>	52
Artículo 38. <i>Prestaciones tecnológicas.....</i>	53
TÍTULO IV. <i>Planificación de los servicios sociales.....</i>	54
Artículo 39. <i>Planificación general.....</i>	54
Artículo 40. <i>Plan Estratégico de Servicios Sociales.....</i>	55
Artículo 41. <i>Mapa de Servicios Sociales.....</i>	56
Artículo 42. <i>Planes sectoriales y específicos.....</i>	56
Artículo 43. <i>Planes territoriales.....</i>	57
TÍTULO V. <i>Régimen competencial y organizativo.....</i>	57
— CAPÍTULO I. <i>Régimen competencial.....</i>	57
Artículo 44. <i>Responsabilidad pública.....</i>	57
Artículo 45. <i>Competencias del Gobierno de Aragón.....</i>	58
Artículo 46. <i>Competencias del departamento responsable de la materia de servicios sociales.....</i>	59
Artículo 47. <i>Competencias de las comarcas.....</i>	61
Artículo 48. <i>Competencias de los municipios.....</i>	62
Artículo 49. <i>Competencias de las diputaciones provinciales.....</i>	63
— CAPÍTULO II. <i>Cooperación, coordinación e información.....</i>	64
Artículo 50. <i>Cooperación interadministrativa.....</i>	64
Artículo 51. <i>Coordinación administrativa.....</i>	64
Artículo 52. <i>Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.....</i>	65
Artículo 53. <i>Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales.....</i>	65
Artículo 54. <i>Instrumentos técnicos comunes.....</i>	66
TÍTULO VI. <i>Participación ciudadana.</i>	
El Consejo Aragonés de Servicios Sociales.....	66
Artículo 55. <i>Garantía de la participación ciudadana.....</i>	66

Artículo 56.	<i>Órganos de participación y consulta.....</i>	67
Artículo 57.	<i>Consejo Aragonés de Servicios Sociales.....</i>	67
Artículo 58.	<i>Órganos especializados de participación.....</i>	69
Artículo 59.	<i>Órganos territoriales de servicios sociales.....</i>	69
Artículo 60.	<i>Participación en los centros y en los servicios sociales.....</i>	70
Artículo 61.	<i>Voluntariado social.....</i>	70
TÍTULO VII.	Calidad de los servicios sociales.....	70
Artículo 62.	<i>Disposiciones generales.....</i>	70
Artículo 63.	<i>Estrategia de calidad.....</i>	71
Artículo 64.	<i>Ética profesional.....</i>	72
Artículo 65.	<i>Profesionalidad e interdisciplinariedad.....</i>	72
Artículo 66.	<i>Derechos y deberes de los profesionales.....</i>	73
Artículo 67.	<i>Profesional de referencia.....</i>	73
Artículo 68.	<i>Formación.....</i>	74
Artículo 69.	<i>Investigación e innovación.....</i>	75
TÍTULO VIII.	Financiación.....	75
Artículo 70.	<i>Fuentes de financiación.....</i>	75
Artículo 71.	<i>Principios de la financiación.....</i>	76
Artículo 72.	<i>Financiación de equipamientos públicos de servicios sociales.....</i>	76
Artículo 73.	<i>Financiación de los servicios sociales generales...77</i>	77
Artículo 74.	<i>Financiación de los servicios sociales especializados.....</i>	78
Artículo 75.	<i>Obligaciones de las Administraciones públicas.....</i>	78
Artículo 76.	<i>Participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales.....</i>	78
Artículo 77.	<i>Exigibilidad de las aportaciones de las personas usuarias.....</i>	79
TÍTULO IX.	Iniciativa privada.....	80
Artículo 78.	<i>Principio general.....</i>	80
Artículo 79.	<i>Modalidades de iniciativa privada.....</i>	80
Artículo 80.	<i>Autorización administrativa.....</i>	80

Artículo 81.— Acreditación.....	81
Artículo 82. Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.....	82
Artículo 83. Subvenciones a entidades de iniciativa social.....	82
Artículo 84. Fomento de la iniciativa social.....	84
 TÍTULO X. Inspección y régimen sancionador.....	 83
— CAPÍTULO I. Inspección.....	83
Artículo 85. Competencia.....	83
Artículo 86. Actuaciones sometidas a inspección.....	84
Artículo 87. Funciones de la inspección.....	84
Artículo 88. Personal de inspección.....	85
— CAPÍTULO II. Régimen sancionador.....	86
Artículo 89.— Infracciones.....	86
Artículo 90. Sujetos responsables.....	86
Artículo 91. Infracciones leves.....	87
Artículo 92. Infracciones graves.....	88
Artículo 93. Infracciones muy graves.....	90
Artículo 94.. Sanciones administrativas.....	91
Artículo 95. Graduación de las sanciones.....	92
Artículo 96. Reincidencia.....	92
Artículo 97. Prescripción de las infracciones y sanciones.....	93
Artículo 98. Medidas de protección provisional.....	93
Artículo 99. Medidas cautelares en el procedimiento sancionador.....	94
Artículo 100. Destino del importe de las sanciones.....	94
 DISPOSICIONES ADICIONALES.....	 94
— Primera. Glosario de términos y definiciones en las normas de desarrollo de la Ley.....	94
— Segunda. Garantía de prestaciones en el desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales.....	95
— Tercera. Garantía de participación social en la elaboración de las normas de desarrollo de la Ley.....	95
— Cuarta. Ejercicio de las competencias atribuidas a las entidades locales en materia de servicios sociales.....	95

— Quinta. <i>Protección de la infancia y de la adolescencia.....</i>	96
— Sexta. <i>Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.....</i>	96
— Séptima. <i>Actualización de las cuantías de las sanciones.....</i>	96
— Octava. <i>Cláusulas de contenido social en los contratos relativos a servicios sociales.....</i>	97
— Novena. <i>Entidades colaboradoras en materia de adopción.....</i>	97
DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	98
— Primera. <i>Normativa de aplicación transitoria.....</i>	98
— Segunda. <i>Órganos sectoriales de participación.....</i>	98
— Tercera. <i>Régimen transitorio en materia de acreditación de centros y servicios sociales.....</i>	98
DISPOSICIÓN DEROGATORIA.....	99
— Única. <i>Derogación normativa.....</i>	99
DISPOSICIONES FINALES.....	99
— Primera. <i>Referencias normativas.....</i>	99
— Segunda. <i>Habilitación normativa.....</i>	99
— Tercera. <i>Iniciativa legislativa del Gobierno de Aragón.....</i>	99
— Cuarta. <i>Calendario de desarrollo básico de la Ley.....</i>	100
— Quinta. <i>Entrada en vigor.....</i>	100

**LEY 5/2009, de 30 de junio,
de Servicios Sociales de Aragón.**

(Publicada en el Boletín Oficial de Aragón, núm.132,
de 10 de julio de 2009)

LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón

PREÁMBULO

I

Los servicios sociales constituyen una de las principales concreciones de la cláusula constitucional de Estado social. Su progresiva consolidación, como parte fundamental de la dimensión social de la ciudadanía, requiere el necesario desarrollo del sistema de servicios sociales a que se refiere la Constitución española, al enunciar los principios rectores de la política social y económica. El horizonte de universalización de tal sistema, concebido como cuarto pilar del Estado de bienestar, impone, coherentemente con los artículos 9.2 y 10 de la propia Constitución y 14 de la Carta Social Europea, su extensión a todas las personas, de modo que los poderes públicos desarrollen una acción eficaz de prevención, tutela e intervención en favor del bienestar social de toda la población, fomentando con ello el desarrollo comunitario, la cohesión social y una mayor calidad de vida.

La asistencia social o acción social, dentro del sistema de descentralización política diseñado por la Constitución, se configura como competencia exclusiva de las comunidades autónomas. La Comunidad Autónoma de Aragón asumió en su Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 8/1982, de 10 de agosto, la competencia en materia de asistencia y bienestar social, procediendo en el ejercicio de la misma a la aprobación de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, norma que ha regido la política de la Comunidad Autónoma en dicha materia hasta este momento, sin perjuicio de la significativa ampliación de competencias producida a través de la reforma del Estatuto por la Ley Orgánica 5/1996, de 30 de diciembre, y de la aprobación de otras leyes sectoriales de interés que han abordado aspectos concretos de la acción social de la Comunidad Autónoma.

La Ley de Ordenación de la Acción Social de 1987, durante su largo periodo de vigencia, ha cumplido un importante papel en la consolidación de la actual política de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, posibilitando la configuración de un sistema integral de servicios sociales en el que las entidades

públicas y la iniciativa privada, desde su respectivo ámbito de responsabilidad y actuación, intervienen para atender las necesidades sociales de personas y grupos.

No obstante la valiosa función cumplida por la Ley de ordenación de la acción social vigente, son muchas las circunstancias que aconsejan la aprobación de una nueva ley de servicios sociales, para adecuar la definición, estructura y funcionamiento del sistema de servicios sociales a la nueva realidad social, territorial e institucional de la Comunidad Autónoma, avanzando en la universalidad del sistema, en la garantía de las prestaciones sociales, en su calidad y en la óptima articulación de la acción del conjunto de las Administraciones públicas con competencia y responsabilidad en el funcionamiento del sistema público y de la iniciativa de las entidades privadas, llamadas a colaborar de forma eficaz en la prevención y atención de las necesidades sociales. La necesidad de un nuevo marco legal en materia de servicios sociales está asimismo contemplada en el Acuerdo Económico y Social para el Progreso de Aragón (AESPA), suscrito entre el Gobierno de Aragón y los agentes sociales.

II

El Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, incluye dentro del Capítulo II de su Título I, relativo a derechos y principios rectores, un mandato expreso en materia de bienestar y cohesión social: «Los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, garantizando una renta básica en los términos previstos por ley» (artículo 23.1).

En consecuencia, en cumplimiento de dicho mandato estatutario y en el ejercicio de la autonomía política de que goza en la materia, la Comunidad Autónoma ha de proceder, conforme a la competencia exclusiva que le atribuye el artículo 71 del Estatuto de Autonomía de Aragón en materia de acción social, a la «ordenación, organización y desarrollo de un Sistema Público de Servicios Sociales que atienda a la protección de las distintas modalidades de familia, la

infancia, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos necesitados de protección social».

La nueva Ley de Servicios Sociales de Aragón, sin embargo, no puede ni debe agotar todas las materias de contenido social enunciadas en el Estatuto de Autonomía ni regular de forma exhaustiva el conjunto de los elementos de la ordenación de las actividades, públicas o privadas, en materia de servicios sociales ni la totalidad de los aspectos del sistema público previsto, reservándose la función de norma central de la regulación de dicha materia, en la que puedan hallar anclaje tanto las leyes específicas que se requiera aprobar como los necesarios desarrollos reglamentarios de los diferentes elementos constitutivos del sistema público.

III

La nueva ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales ha de contemplar, tanto en la definición de sus objetivos como en la determinación de su estructura funcional, territorial y orgánica, las necesidades sociales de la población aragonesa, las modernas técnicas aplicables en el ámbito del derecho público de la acción social y los cambios experimentados por la organización territorial de la Comunidad Autónoma, tras la consolidación del nivel comarcal dentro de la misma, como expresamente ha quedado refrendado por los artículos 5 y 83.2 del Estatuto de Autonomía de Aragón. La estructura del Sistema Público de Servicios Sociales ha de adaptarse necesariamente a la realidad territorial e institucional de la Comunidad Autónoma y ser coherente con ella.

El Sistema Público de Servicios Sociales se configura como una organización fuertemente descentralizada en el ámbito local, por lo que su regulación y funcionamiento han de tomar en consideración los contenidos de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, y de la Ley de Comarcalización de Aragón, cuyo texto refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, definiendo el ámbito de responsabilidad que corresponde a las entidades locales dentro del sistema público y asegurando su cooperación y coordinación con la acción de la Comunidad Autónoma.

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

La efectiva implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, cuya relevancia dentro del conjunto de los servicios sociales resulta evidente, exige una adecuación de la actual ordenación del sistema de servicios sociales de Aragón, dada su decisiva incidencia en la configuración del mismo y el enorme reto de gestión que comporta para la Administración autonómica y para el conjunto de las entidades locales con competencias y responsabilidades en la aplicación de la citada Ley.

IV

El proceso de elaboración de los contenidos de la presente Ley ha contado con un novedoso proceso de participación social, previo y distinto al periodo de información pública que establece el procedimiento de aprobación de las disposiciones de carácter general, con el fin de posibilitar las aportaciones de personas expertas, entidades, asociaciones, profesionales, agentes sociales e instituciones y permitir que la nueva regulación aprobada por las Cortes de Aragón cuente con el grado de debate y consenso social que una norma de tanta trascendencia para la configuración de la política social de la Comunidad Autónoma requiere.

V

El cometido fundamental de la Ley es la ordenación, organización y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, procediendo a la enunciación de sus principios rectores y a la defini-

ción de su estructura funcional, territorial y orgánica, así como a la regulación de sus principales elementos constitutivos.

El sistema público queda integrado por el conjunto de recursos y servicios de titularidad pública, sin perjuicio de la colaboración de las entidades privadas en la provisión de las prestaciones sociales públicas, a través de las diferentes fórmulas jurídicas previstas, incorporándose con ello al sistema de responsabilidad pública que prevé la Ley.

La Ley se estructura en once títulos, en los cuales se regulan los diferentes aspectos del Sistema Público de Servicios Sociales y se establecen los principios generales a los que queda sujeta la actividad de la iniciativa privada en dicha materia.

El Título Preliminar define el objeto de la Ley y los objetivos de las políticas de servicios sociales, y delimita igualmente la noción de sistema de servicios sociales, la titularidad de los derechos a los servicios sociales y los principios rectores por los que ha de regirse el Sistema Público de Servicios Sociales.

El Título I recoge el conjunto de derechos de las personas en su doble condición de destinatarias y usuarias de los servicios sociales, así como los deberes de estas últimas, y el catálogo de derechos y obligaciones, que podrá concretarse en los reglamentos internos que se aprueben para cada servicio o en la carta de derechos y deberes que apruebe el Gobierno de Aragón.

El Título II contiene la regulación fundamental del Sistema Público de Servicios Sociales, dando con ello satisfacción al mandato previsto por el Estatuto de Autonomía de Aragón. Dicho sistema reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población, y servicios sociales especializados, dirigidos a aquellas personas que requieren una atención específica, remitiendo la fijación de su estructura territorial a la futura aprobación del Mapa de Servicios Sociales, que habrá de ajustarse a la planta comarcal del territorio. El ámbito de prestación de los servicios sociales generales vendrá constituido por las áreas básicas de servicios sociales, y se prevé el establecimiento de un Centro Comarcal o Municipal de Servicios Sociales en cada área, pudiéndose determinar el ámbito de prestación de los servicios especializados con alcance

supracomarcal, de acuerdo con las circunstancias geográficas, demográficas y de comunicación que concurren en cada caso. Dicho Título contiene también criterios sobre las formas de provisión de las prestaciones sociales públicas, previendo los supuestos de gestión directa y las modalidades de colaboración de las entidades privadas en tal provisión, con sujeción a la legislación de contratación del sector público, respecto a la cual la Ley incorpora un desarrollo específico de la modalidad de concierto para la gestión de servicios públicos.

El Título III regula el Catálogo de Servicios Sociales, instrumento de desarrollo del contenido prestacional del sistema, que corresponde desarrollar al Gobierno de Aragón, con el objetivo de determinar el conjunto de las prestaciones sociales del mismo y concretar la regulación de los elementos propios de cada prestación, diferenciando las prestaciones esenciales, caracterizadas por su exigibilidad en cuanto derecho subjetivo de las personas beneficiarias, y las prestaciones complementarias, sujetas en su reconocimiento al límite de las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio.

El Título IV se refiere a la planificación de los servicios sociales. Dicha planificación ha de ser tanto de carácter estratégico, en la que se fijen los objetivos del conjunto del Sistema y las prioridades que deban acometerse en tal dirección, como sectorial u operativo, en la que se concreten los objetivos globales propios de cada ámbito concreto de intervención, debiendo ajustarse el conjunto de la actividad de fomento y de las inversiones públicas a las directrices establecidas por los instrumentos planificadores.

El Título V delimita las competencias de los diferentes niveles de gestión pública, así como los instrumentos de colaboración y los órganos de coordinación necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales y su coherente actuación respecto a las demás políticas públicas de carácter social. En tal sentido, destaca la configuración del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, destinado a asegurar la acción coordinada de todas las Administraciones integradas en el sistema público.

El Título VI articula la participación de la sociedad civil en el funcionamiento del sistema público. Dicha participación ha de quedar garantizada a través de los diferentes órganos y cauces de participa-

ción y consulta que la Ley contempla. Para ello se prevé un órgano general integrador de todos los aspectos de la política de servicios sociales, como es el Consejo Aragonés de Servicios Sociales, sin perjuicio de órganos especializados adscritos al mismo, así como de órganos de ámbito territorial, como los Consejos Comarcales de Servicios Sociales o Consejos Municipales, en su caso.

El Título VII define la calidad de los servicios sociales como objetivo prioritario de la Ley, para lo cual se regula la necesaria estrategia de calidad que corresponde aprobar al Gobierno de Aragón, así como otra serie de previsiones dirigidas igualmente a reforzar el citado objetivo de calidad, como son el establecimiento de criterios de profesionalidad e interdisciplinariedad y la previsión de programas de formación e innovación que contribuyan a incrementar la eficacia y eficiencia del sistema y la satisfacción de las personas usuarias del mismo.

El Título VIII regula la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales, de modo que su sostenibilidad financiera constituya un compromiso expreso de la Comunidad Autónoma de Aragón y del resto de las Administraciones públicas que forman parte de él. La Ley define el alcance de la responsabilidad financiera de cada Administración pública y prevé la participación de las personas usuarias en el pago de las prestaciones de servicio, de acuerdo con los criterios de capacidad económica que se establezcan.

El Título IX se refiere a la iniciativa privada que desarrolla su actividad en el ámbito de los servicios sociales. Si bien la Ley prevé, en su disposición final tercera, la aprobación de una ley específica que regule de forma pormenorizada el régimen jurídico de las entidades y centros de iniciativa privada que lleven a cabo la prestación de servicios sociales, una ley marco como la aprobada no puede omitir en su regulación los criterios y requisitos a los que ha de quedar sometida la iniciativa privada en la materia y el conjunto de facultades que han de corresponder al Sistema Público respecto a ella, función que no puede quedar reducida en exclusiva a tareas de autorización y control, sino que también ha de incorporar técnicas de colaboración o de fomento, en particular en lo que afecta a la iniciativa social en el campo de los servicios sociales especializados.

Por último, el Título X contiene la regulación de la inspección de las actividades en materia de servicios sociales y el régimen sancionador aplicable en el caso de que se vulneren derechos o incumplan obligaciones establecidas en la Ley, asegurando con ello el efectivo cumplimiento de sus previsiones. Consecuentemente, la Ley incluye la tipificación de las infracciones administrativas en que puede incurrirse y el establecimiento de las sanciones que cabe imponer a quienes sean responsables de las mismas, e incorpora reglas generales de aplicación a los procedimientos sancionadores del conjunto de los servicios sociales, sin perjuicio de las previsiones que en la materia puedan contemplar otras leyes sectoriales o específicas.

Finalmente, las disposiciones adicionales, transitorias, derogatoria y finales de la Ley incorporan previsiones y mandatos específicos para garantizar el desarrollo de los elementos del sistema público que requieren aprobación de normas reglamentarias, como es el caso del Catálogo de Servicios Sociales o del Plan Estratégico de Servicios Sociales, o contemplan circunstancias específicas que comporta la aprobación de la nueva Ley en relación con otros aspectos del ordenamiento jurídico que afectan a la materia de servicios sociales.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1.— *Objeto de la Ley.*

1. La presente Ley tiene por objeto garantizar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, el derecho universal de acceso a los servicios sociales como derecho de la ciudadanía, para promover el bienestar social del conjunto de la población y contribuir al pleno desarrollo de las personas.
2. El acceso a las prestaciones esenciales del Sistema Público de Servicios Sociales se configura como un derecho subjetivo, reclamable en vía administrativa y jurisdiccional, quedando su ejercicio sujeto a las condiciones y requisitos específicos que se establezcan en la normativa reguladora de cada una de las prestaciones.

3. También es objeto de esta Ley ordenar, organizar y desarrollar un Sistema Público de Servicios Sociales y establecer los mecanismos de coordinación y de trabajo en red de todas las Administraciones públicas integradas en el mismo, articulando la relación de dicho sistema público con el resto de las áreas de la política social.
4. Finalmente, es objeto de la Ley regular el marco normativo básico al que ha de someter su actividad la iniciativa privada en materia de servicios sociales, sin perjuicio del resto de legislación que le sea aplicable, así como fijar las condiciones de participación de tal iniciativa en la provisión de prestaciones sociales públicas, mediante fórmulas de colaboración con el Sistema Público de Servicios Sociales.

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

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

- a) Analizar la realidad social para detectar situaciones de necesidad de la población, así como elaborar la estrategia más adecuada a fin de favorecer el bienestar social y mejorar la calidad de vida.
- b) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.
- c) Contribuir al desarrollo humano, asegurando el derecho de los ciudadanos a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, y a la vertebración del territorio de Aragón, favoreciendo la generación de riqueza y de capital social.
- d) Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos, fomentando la cohesión social.
- e) Hacer efectiva la igualdad de oportunidades en las relaciones sociales, sin discriminación por razón de género, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

- f) Atender las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales, evitando en lo posible como solución la institucionalización segregadora.
- g) Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que favorezcan su inclusión social.
- h) Asignar equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.
- i) Impulsar la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio.
- j) Fomentar la participación, el asociacionismo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.
- k) Promover la responsabilidad, tolerancia y respeto en el conjunto de las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales.

Artículo 3.— *Sistema de servicios sociales.*

1. El sistema de servicios sociales está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos y equipos técnicos, de titularidad pública y privada, que se destinan a la atención social de la población y contribuyen de forma integrada y coordinada a la consecución de los objetivos de las políticas de servicios sociales.
2. El Sistema Público de Servicios Sociales está integrado por el conjunto de servicios sociales de titularidad pública, tanto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como de las entidades locales aragonesas integradas en el mismo, que ajustarán su actuación a lo previsto en esta Ley.
3. El sistema de servicios sociales de responsabilidad pública estará formado tanto por los servicios propios del Sistema Público

como por los de titularidad privada que provean prestaciones sociales públicas de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

4. Los servicios sociales de titularidad privada participan en la acción social mediante la realización de actividades y prestaciones de servicios sociales, según lo previsto en esta Ley y en la legislación sectorial establecida al efecto, bajo la inspección, el control y el registro de la Administración de la Comunidad Autónoma.
5. Quedan reservadas a las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, para su exclusiva utilización, las expresiones «Sistema Público de Servicios Sociales», «Servicios Sociales Generales», «Servicios Sociales Especializados», «Centro de Servicios Sociales», «Sistema de Información de Servicios Sociales» y «Catálogo de Servicios Sociales», en cualquiera de sus formas o combinaciones, o cualquier otra que pueda inducir a confusión con la estructura territorial, orgánica y funcional del citado Sistema Público o con las prestaciones del mismo.

Artículo 4.— *Titulares de los derechos a los servicios sociales.*

1. Serán titulares del derecho a acceder al sistema de servicios sociales establecido en esta Ley los españoles, los nacionales de los demás Estados miembros de la Unión Europea y los extranjeros residentes, siempre que se hallen empadronados en alguno de los municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. Las personas no incluidas en el apartado anterior que carezcan de la nacionalidad española se registrarán por lo establecido en la legislación estatal sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los tratados internacionales y en los convenios que se establezcan con el país de origen.
3. En todo caso, las personas que se encuentren en Aragón en una situación de urgencia personal, familiar o social, podrán acceder a aquellas prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender dicha situación. Esta situación será valorada por

profesionales de los servicios sociales en función de su gravedad, precariedad y perentoriedad.

4. Al margen de las condiciones señaladas en los apartados anteriores, cabrá establecer requisitos adicionales para el acceso a determinadas prestaciones en las disposiciones que las regulen o establezcan.

Artículo 5.— *Principios rectores del sistema de servicios sociales.*

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

a) Responsabilidad pública.

Los poderes públicos deberán garantizar la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios sociales mediante la aportación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios.

b) Universalidad.

Los poderes públicos garantizarán el derecho de acceso de todas las personas a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, con arreglo a criterios de igualdad, equidad y justicia redistributiva, en los términos y con los requisitos establecidos por la Ley.

c) Igualdad.

Los poderes públicos deberán garantizar el acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales en el conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma, todo ello sin discriminación asociada a condiciones de índole personal o social, sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva para favorecer la igualdad de oportunidades y de trato, así como la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.

d) Equidad.

Los poderes públicos llevarán a cabo una política redistributiva basada en criterios de equidad entre las personas y los grupos sociales, superando las diferencias de carácter personal, social y territorial.

e) Prevención.

Los poderes públicos orientarán su actuación integral a minimizar aquellos riesgos que puedan producir situaciones de necesidad social, actuando sobre las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma.

f) Dimensión comunitaria.

Las políticas de servicios sociales habrán de incorporar el enfoque comunitario en todas las intervenciones sociales.

g) Autonomía personal.

Las políticas de servicios sociales deben orientarse a potenciar las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos político, económico, laboral, cultural y educativo.

h) Integración en el entorno.

Los servicios sociales promoverán el mantenimiento de las personas usuarias en el entorno familiar y social habitual, evitando el desarraigo de su contexto conocido en la medida de lo posible.

i) Atención personalizada y continuada.

Los servicios sociales ofrecerán a las personas que lo precisen una atención integral y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comuni-

tario, garantizando la continuidad de la atención y respetando siempre la dignidad de las personas y sus derechos.

j) Calidad.

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

k) Participación ciudadana.

Los poderes públicos promoverán la participación de las organizaciones de la sociedad civil y de todos los sectores afectados en la planificación y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales.

l) Planificación y evaluación.

Los poderes públicos deberán articular los medios necesarios para alcanzar las metas y objetivos de la política social, aprobando las directrices e instrumentos necesarios para ello, así como los elementos de control de la eficacia y eficiencia económica y social del sistema y de su gestión.

m) Descentralización.

La prestación de los servicios sociales, conforme al principio de proximidad, corresponderá, siempre que sea posible, a los niveles administrativos o elementos del Sistema Público de Servicios Sociales más inmediatos a la ciudadanía.

n) Coordinación y cooperación.

Los poderes públicos actuarán, en el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del sistema de servicios sociales, de acuerdo con los principios de coordinación y cooperación, promoviendo las actuaciones necesarias que favorezcan dicha coordinación entre administraciones, departamentos e iniciativa privada.

ñ) Integración de la perspectiva de género.

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

o) Promoción de la iniciativa y del voluntariado social.

Los poderes públicos promoverán la iniciativa social sin ánimo de lucro en la consecución de los objetivos de la política de servicios sociales, fomentando igualmente la colaboración solidaria de la ciudadanía en dicho ámbito.

p) Transversalidad.

El sistema de servicios sociales debe fundamentarse en la transversalidad de sus objetivos y en la necesaria interrelación entre los diferentes sistemas de protección social, asegurándose por los poderes públicos la coordinación y coherencia entre las acciones y programas de la política de servicios sociales y los de las restantes políticas públicas.

TÍTULO I

Derechos y deberes en materia de servicios sociales

Artículo 6.— *Derechos de las personas en cuanto destinatarias de los servicios sociales.*

Las personas destinatarias de los servicios sociales tendrán derecho a:

- a) Ser tratadas con respeto a la dignidad que les corresponde como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y demás derechos legales que les corresponden.

- b) Acceder al sistema de servicios sociales y a disfrutar de la atención social, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
- c) Disponer de un plan de atención individual o familiar, en función de la valoración de su situación.
- d) Recibir servicios de calidad y conocer los estándares aplicables en cada caso, así como participar en la evaluación de los servicios sociales recibidos.
- e) Recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Servicios Sociales, de forma continuada en tanto se hallen en situación de necesitar tal prestación.
- f) Contar con una persona que actúe como profesional de referencia que sirva como elemento de contacto permanente y que vele por la coherencia del proceso de atención y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social.
- g) Disponer, en el caso de personas desplazadas o carentes de domicilio, de un profesional de referencia de la red de servicios sociales de base en el municipio en que se encuentren, para la cobertura de las necesidades básicas de carácter urgente.
- h) Solicitar un segundo diagnóstico, en las condiciones que se regulen.
- i) Cambiar de profesional de referencia en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- j) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y, en particular, a la renuncia a las prestaciones y servicios concedidos, salvo que la renuncia afecte a los intereses de los menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- k) Recibir información previa en relación con cualquier intervención que precise consentimiento conforme a la legislación

vigente y en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

- l) La accesibilidad universal en las condiciones legalmente establecidas.
- m) La confidencialidad de los datos e informaciones que consten en su expediente administrativo y en la historia personal, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- n) Recibir atención urgente cuando existan graves riesgos para la vida o la salud de la persona usuaria o de terceros, cuando así se requiera por la autoridad judicial, o en aquellas situaciones que se definan como prioritarias reglamentariamente.
- ñ) Alojamiento de emergencia en situaciones de necesidad reconocida en la que concurra carencia de recursos o grave crisis de convivencia personal que haga inviable la permanencia en el propio domicilio.
- o) Recabar y recibir información comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de las personas destinatarias y usuarias y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- p) Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

Artículo 7.— *Derechos de las personas usuarias de servicios sociales.*

1. Las personas usuarias de los servicios sociales, además de los derechos generales que corresponden a las personas destinatarias de los servicios sociales, contarán con los siguientes derechos específicos:
 - a) Derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del establecimiento, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas

menores de edad, incapacitadas e incursas en medidas judiciales de internamiento.

- b) Derecho al libre ejercicio de sus derechos y libertades, con respeto a la libertad de las otras personas.
- c) Derecho a conocer el reglamento interno del servicio, así como los derechos y deberes que le incumben.
- d) Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- e) Derecho a recibir la atención a todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos y ciudadanas.
- f) Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión.
- g) Derecho al secreto de sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda.
- h) Derecho a la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- i) Derecho al reconocimiento como domicilio, a todos los efectos, del establecimiento residencial donde vivan.
- j) Derecho a mantener una relación con el entorno familiar y social.
- k) Derecho a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente, así como a asociarse para favorecer tal participación.
- l) Derecho a la libertad religiosa, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.

- m) Derecho a personalizar el entorno donde viven con objetos propios, siempre y cuando respeten los derechos de las demás personas.
 - n) Derecho a obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
 - ñ) Derecho a conocer el coste de los servicios que se reciben y, en su caso, a conocer la contraprestación que les corresponde satisfacer como personas usuarias de los mismos.
 - o) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o terceras personas.
 - p) Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.
2. El ejercicio de tales derechos podrá ser objeto de desarrollo y concreción por parte de los reglamentos internos de los diferentes servicios.
3. Las personas menores de edad gozarán, además, de los derechos establecidos en su legislación específica.

Artículo 8.— *Deberes en relación con los servicios sociales.*

1. Las personas que accedan a los servicios sociales o quienes, en su caso, ostenten su representación legal, tienen los siguientes deberes:
- a) Deber de cumplir las normas y procedimiento para el uso y disfrute de las prestaciones.
 - b) Deber de facilitar con veracidad los datos personales, convivenciales y familiares necesarios y de presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.

- c) Deber de comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
 - d) Deber de colaborar en el cumplimiento del plan de atención individual, familiar o convivencial y participar activamente en el proceso establecido.
 - e) Deber de contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, cuando así lo establezca la normativa aplicable.
 - f) Deber de destinar la prestación recibida a la finalidad para la que se ha concedido.
 - g) Deber de reintegrar las prestaciones económicas recibidas indebidamente.
 - h) Deber de comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
 - i) Deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento o centro y la resolución de los problemas.
 - j) Deber de respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben.
 - k) Deber de utilizar con responsabilidad y de cuidar las instalaciones del centro.
 - l) Cualesquiera otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. Las personas menores de edad y las que tengan declarada una incapacidad legal, así como sus padres, madres o quienes ejerzan la tutela, tendrán los deberes que establezca la legislación vigente.

Artículo 9.— *Carta de derechos y deberes.*

El Gobierno de Aragón desarrollará las previsiones del presente Título, mediante la aprobación reglamentaria de una Carta de dere-

chos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, garantizando la máxima difusión de su contenido en todo el ámbito del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública.

TÍTULO II

Sistema Público de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 10.— *Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. El Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos y equipos técnicos destinados a la atención social de la población, ya sean de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de las entidades locales o de otras Administraciones. Serán igualmente de responsabilidad pública los que las Administraciones públicas provean a través de las entidades de iniciativa social o mercantil.
2. La finalidad del Sistema es garantizar el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad, procurar formas de convivencia positiva para la realización personal y la autonomía y promover las condiciones personales y sociales para participar en la vida social, así como para favorecer la responsabilidad social.

Artículo 11.— *Coordinación.*

El Sistema de responsabilidad pública funciona de forma integrada y coordinada en red, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley y en la restante normativa reguladora de las actividades de servicios sociales, debiéndose contemplar medidas que garanticen tal funcionamiento mediante el establecimiento de técnicas y protocolos de coordinación.

CAPÍTULO II

Estructura funcional

Artículo 12.— *Estructura funcional.*

El Sistema Público de Servicios Sociales asegura la acción coordinada entre las diferentes Administraciones con participación en el

mismo y se estructura en dos niveles de atención, constituidos por los servicios sociales generales y los servicios sociales especializados definidos en la Ley.

Artículo 13.— *Los servicios sociales generales.*

1. Los servicios sociales generales son servicios públicos de carácter polivalente y comunitario, cuya organización y personal están al servicio de toda la población.
2. Los servicios sociales generales constituyen el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales y proporcionan una atención que tiene por objeto favorecer el acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, generando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio.

Artículo 14.— *Centro de Servicios Sociales.*

1. El Centro de Servicios Sociales constituye, dentro de cada ámbito de prestación que se determine, la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales.
2. El Centro de Servicios Sociales es un equipamiento comunitario dotado de un equipo multidisciplinar e interdisciplinar integrado por diferentes profesionales, que se determinarán reglamentariamente en función de la población y de la problemática social del territorio de referencia, así como de los medios necesarios para gestionar y desarrollar los servicios sociales que se le encomienden.
3. Dentro del equipo multidisciplinar se integran los Servicios Sociales de Base, como unidades de trabajo social que prestan su atención directa en todos los municipios de su ámbito respectivo, facilitando tanto el acceso al sistema de servicios sociales como al profesional de referencia en dicho ámbito.
4. Los centros podrán ser municipales y comarcales. Existirá un Centro Comarcal de Servicios Sociales en cada área básica de servicios sociales, de acuerdo con lo que establezca el Mapa de

Servicios Sociales de Aragón. Igualmente, en los municipios mayores de 20.000 habitantes, existirá, al menos, un Centro Municipal de Servicios Sociales.

5. Los ayuntamientos han de habilitar, en cada caso, el espacio adecuado para la atención personalizada del Servicio Social de Base en su respectivo municipio.
6. El Gobierno de Aragón, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de la función propia de los Centros de Servicios Sociales, deberá determinar reglamentariamente los equipamientos mínimos de que hayan de disponer dichos centros, así como su organización y funcionamiento, todo ello sin perjuicio de la potestad de autoorganización que corresponde a las entidades locales.

Artículo 15.— *Funciones del Centro de Servicios Sociales.*

Al Centro de Servicios Sociales le corresponderá realizar las funciones siguientes:

- a) Prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- c) Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- d) Realización de aquellas funciones que reglamentariamente se le asignen en materia de atención a las personas en situación de dependencia.
- e) Intervención en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- f) Prestación de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento temporal y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.

- g) Promoción de medidas de inserción social.
- h) Prestación de servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.
- i) Gestión de prestaciones de urgencia social.
- j) Fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.
- k) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
- l) Atención, información y asesoramiento sobre los recursos existentes a las mujeres víctimas de violencia.
- m) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma en el ejercicio de sus funciones de autorización e inspección en materia de servicios sociales.
- n) Elaboración de propuestas de actuación o intervención social que correspondan a las entidades locales o a la Comunidad Autónoma.
- ñ) Atención permanente de urgencias sociales.
- o) Recogida de información sobre personas usuarias y gestión de programas y servicios, que pondrán a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma en la forma establecida por esta.
- p) Valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal.
- q) Remisión a jueces y fiscales de la información que se solicite sobre situaciones personales y familiares de quienes residen en el ámbito territorial del Centro, así como de aquella informa-

ción que se establezca en la legislación de acción social o en los protocolos comunes de actuación.

- r) Aquellas otras funciones que se establezcan legal o reglamentariamente.

Artículo 16.— *Los servicios sociales especializados.*

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

Artículo 17.— *Funciones de los servicios sociales especializados.*

Corresponde a los servicios sociales especializados desarrollar las siguientes actuaciones:

- a) Apoyo técnico y colaboración con los servicios sociales generales.
- b) Valoración y diagnóstico de las situaciones de necesidad social y realización de otras valoraciones especializadas que no corresponda realizar desde un servicio social general, teniendo en cuenta los correspondientes informes de derivación.
- c) Atención especializada a las personas en situación de necesidad social, en coordinación con el Centro de Servicios Sociales correspondiente.
- d) Desarrollo de medidas de integración, participación, capacitación y rehabilitación social orientadas a normalizar y mejorar

las condiciones de vida de las personas, con especial atención a todas aquellas que se encuentren en situación o en riesgo de exclusión social.

- e) Valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas propias de este nivel de actuación, de acuerdo con el marco legal específico.
- f) Gestión de centros y servicios dirigidos a atender necesidades especiales.
- g) Cualquier otra función de naturaleza análoga que se les atribuya legal o reglamentariamente.

CAPÍTULO III

Estructura territorial

Artículo 18.— *Estructura territorial del Sistema Público de Servicios Sociales.*

Los servicios sociales han de organizarse territorialmente de acuerdo con los siguientes principios:

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

Artículo 19.— *Áreas básicas de servicios sociales generales.*

1. Las áreas básicas de servicios sociales constituyen el ámbito territorial en que se estructura, de forma descentralizada, la prestación de los servicios sociales generales.

2. Cada área básica integrará los municipios pertenecientes a cada delimitación comarcal y su gestión corresponderá a la comarca respectiva.
3. Los municipios de más de veinte mil habitantes podrán constituir, a su vez, una o más áreas básicas, en función del número de habitantes y de las necesidades sociales.
4. En cada área básica habrá un Centro de Servicios Sociales y, al menos, un servicio social de base.
5. El número, denominación y ámbito territorial de cada una de las áreas básicas de servicios sociales en que se estructure el nivel de servicios generales lo determinará el Mapa de Servicios Sociales, que corresponde aprobar al Gobierno de Aragón.

Artículo 20.— *Ámbito territorial de los servicios sociales especializados.*

1. El Gobierno de Aragón, al aprobar el Mapa de Servicios Sociales, debe establecer la organización territorial para la prestación de los servicios sociales especializados, de acuerdo con los principios establecidos para la estructura territorial del Sistema.
2. La organización territorial tendrá en cuenta las demarcaciones territoriales comarcales, así como las características geográficas, demográficas y de comunicación de un determinado territorio que incidan en ella.

CAPÍTULO IV

Provisión de las prestaciones del sistema de servicios sociales

Artículo 21.— *Formas de provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. Las Administraciones públicas incluidas en el Sistema Público de Servicios Sociales podrán efectuar la provisión de los servicios previstos en la Ley o en el Catálogo de Servicios Sociales preferentemente mediante gestión directa. Asimismo, podrán utilizar cualquiera de las fórmulas de gestión indirecta o colaboración

previstas en el ordenamiento jurídico a través de entidades privadas de carácter social o mercantil.

2. La provisión de prestaciones sociales públicas a través de centros o servicios de una Administración distinta a la titular de la competencia cabrá efectuarla mediante cualquiera de las fórmulas de colaboración y cooperación entre Administraciones públicas previstas en el ordenamiento jurídico, sin perjuicio de los criterios que a tal efecto pueda establecer el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.

Artículo 22.— *Gestión directa.*

1. Se consideran servicios públicos de gestión directa por parte de las Administraciones públicas de Aragón los servicios de información, gestión, evaluación, valoración, orientación y diagnóstico, tanto básico como especializado, así como la gestión de las prestaciones económicas previstas en el Catálogo de Servicios Sociales.
2. Igualmente serán de gestión directa de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón los servicios de adopción nacional e internacional, la adopción de medidas de internamiento no voluntario, la planificación estratégica, la inspección, el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y todas aquellas actuaciones que supongan ejercicio de autoridad.
3. El Gobierno de Aragón planificará, evaluará y promoverá el incremento de la oferta pública de servicios y, en todo caso, asegurará la utilización óptima de recursos de naturaleza pública con carácter previo a la aplicación de formas de gestión indirecta.

Artículo 23.— *Concertación con la iniciativa privada.*

1. Las Administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales podrán encomendar a entidades privadas la provisión de prestaciones previstas en el Catálogo de Servicios Sociales, mediante concierto, siempre que tales entidades cuenten con la oportuna acreditación administrativa y figuren inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

2. El Gobierno de Aragón, en el marco de lo establecido en la Ley, establecerá el régimen jurídico y las condiciones de actuación de los centros privados concertados que participen en el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, determinando los requisitos de acceso, la duración máxima y las causas de extinción del concierto, así como las obligaciones de las partes.
3. El concierto suscrito entre la Administración y la entidad privada establecerá los derechos y obligaciones de cada parte en cuanto a su régimen económico, duración, prórroga y extinción, número de unidades concertadas, en su caso, y demás condiciones legales.
4. El acceso a las plazas concertadas con entidades privadas será siempre a través de la Administración concertante.

Artículo 24.— *Requisitos exigibles para el régimen de concierto.*

1. Podrán acceder al régimen de concierto las entidades privadas prestadoras de servicios sociales que cuenten con acreditación administrativa y se hallen inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales correspondiente.
2. Deberán acreditar, en todo caso, la disposición de medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones estipuladas en el Catálogo de Servicios Sociales, así como el cumplimiento de la 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. Aquellas entidades con las que se suscriban conciertos de ocupación o reserva de plazas deberán acreditar la titularidad del centro o tener su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un periodo no inferior al de vigencia del concierto.

Artículo 25.— *Prioridad en la concertación de servicios.*

Para el establecimiento de conciertos, las Administraciones públicas darán prioridad, cuando existan análogas condiciones de eficacia, calidad y rentabilidad social, a las entidades prestadoras de servicios de naturaleza social o sin ánimo de lucro.

Artículo 26.— *Financiación de los conciertos.*

Anualmente se fijarán los importes de los módulos económicos correspondientes a cada prestación susceptible de concertar.

Artículo 27.— *Vigencia de los conciertos.*

1. Los conciertos para la provisión de prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón deberán establecerse con carácter plurianual, con el fin de garantizar la estabilidad en su provisión, sin perjuicio de señalar aquellos aspectos que deban ser objeto de revisión o modificación antes de concluir el periodo de vigencia.
2. La duración de los conciertos, incluidas sus posibles prórrogas, no podrá exceder de veinticinco años, sin perjuicio de los supuestos de extinción anticipada legalmente prevista.
3. Concluida la vigencia del concierto, las Administraciones públicas deberán garantizar que los derechos de las personas usuarias de las prestaciones concertadas no se vean perjudicados por la finalización del mismo.

Artículo 28.— *Causas de extinción de los conciertos.*

Los conciertos podrán declararse extinguidos por alguna de las siguientes causas:

- a) El mutuo acuerdo entre la Administración concertante y la entidad concertada.
- b) La resolución por incumplimiento de las obligaciones esenciales de las partes.
- c) La finalización del plazo de vigencia.
- d) Aquellas otras que se contemplen expresamente en el concierto y en la restante normativa aplicable.

Artículo 29.— *Formalización de los conciertos.*

La formalización de los conciertos se efectuará a través de un documento administrativo que, además de aquellos aspectos que se determinen reglamentariamente, contemple los siguientes aspectos:

- a) Identificación de las partes del concierto.
- b) Determinación del objeto del concierto, con especificación de los objetivos perseguidos.
- c) Fecha de inicio de la prestación del servicio concertado.
- d) Plazo de vigencia, causas de extinción y procedimiento para su modificación o renovación.
- e) Régimen de aportación económica por parte de la Administración concertante, de acuerdo con los módulos económicos correspondientes.
- f) Periodicidad y procedimiento de realización de los pagos y justificación de los gastos.
- g) Régimen de acceso de las personas usuarias a los servicios y prestaciones.
- h) Sistema de inspección y evaluación técnica y administrativa por parte de la Administración.
- i) Obligaciones que adquiere cada una de las partes.

Artículo 30.— *Procedimiento de celebración de los conciertos.*

1. La celebración de los conciertos deberá ajustarse a la regulación básica establecida para dicha forma de gestión en la legislación de contratos del sector público.
2. En el procedimiento tramitado deberá acreditarse la concurrencia de las causas que justifiquen la necesidad de concertación con una entidad privada de servicios sociales.

Artículo 31.— *Otras formas de provisión de prestaciones sociales.*

Sin perjuicio de la utilización preferente del concierto con entidades privadas para la gestión de aquellas prestaciones del sistema público que así lo aconsejen, cabrá igualmente acudir a cualquiera

de las formas de contratación pública reguladas en la normativa básica estatal o en la normativa de desarrollo de la Comunidad Autónoma que resulte de aplicación, debiéndose incorporar en los procedimientos de adjudicación aquellos criterios sociales destinados a garantizar la calidad en el empleo y la atención continuada, pudiendo primarse en los mismos a las entidades sin ánimo de lucro.

TÍTULO III

Catálogo de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 32.— *Catálogo de Servicios Sociales.*

1. El Catálogo de Servicios Sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.
2. El Catálogo de Servicios Sociales establecerá, para cada una de las prestaciones incluidas en el mismo:
 - a) la naturaleza de la prestación,
 - b) los requisitos que han de reunir las posibles personas beneficiarias,
 - c) el régimen aplicable,
 - d) los centros o establecimientos que han de gestionarla o prestarla, y
 - e) los estándares de calidad que han de asegurarse en cada caso.
3. El Catálogo de Servicios Sociales determinará aquellas prestaciones de carácter esencial o exigible, configuradas como derecho subjetivo, y las prestaciones complementarias, cuyo reconocimiento podrá quedar supeditado a las disponibilidades presupuestarias del sistema público.

4. El Catálogo de Servicios Sociales deberá incorporar las medidas necesarias que garanticen los itinerarios personales, la flexibilidad de los servicios y las formas del trabajo en red, de modo que las intervenciones consideren la atención a la persona y a sus necesidades sociales como elemento central de la organización del sistema.

Artículo 33.— *Desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales.*

1. El desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales que regula la presente Ley se efectuará mediante decreto del Gobierno de Aragón, con sujeción al procedimiento previsto para las disposiciones generales.
2. La propuesta de desarrollo del Catálogo que eleve el departamento competente en materia de servicios sociales al Gobierno de Aragón habrá de incorporar los estudios económicos de costes y criterios de financiación de cada prestación prevista en el mismo.
3. En la elaboración del decreto de desarrollo del Catálogo deberá asegurarse la necesaria participación ciudadana, sometiendo la propuesta a informe del Consejo Aragonés de Servicios Sociales y de las entidades locales de Aragón, a través del informe preceptivo del Consejo Interadministrativo del Sistema, así como la adecuación de su contenido a los instrumentos de planificación en materia de servicios sociales.
4. El decreto que desarrolle el Catálogo de Servicios Sociales tendrá una vigencia mínima de cuatro años, sin perjuicio de que pueda, en su caso, prorrogarse su vigencia hasta la aprobación del nuevo decreto que lo sustituya o pueda ser objeto de revisión de forma anticipada, cuando existan razones que lo justifiquen y así lo aprecie el Consejo Interadministrativo del Sistema.

Artículo 34.— *Tipos de prestaciones y sus elementos definidores.*

1. Las prestaciones contenidas en el Catálogo de Servicios Sociales se clasifican, atendiendo a su contenido, en prestaciones de servicio, prestaciones económicas y prestaciones tecnológicas.

2. El decreto que desarrolle el Catálogo de Servicios Sociales deberá definir, respecto a cada una de las prestaciones que contenga, los siguientes aspectos o contenidos:
 - a) En las prestaciones de servicio:
 - 1.º Denominación y definición.
 - 2.º Modalidades del servicio.
 - 3.º Objetivos del servicio y necesidades a las que responde.
 - 4.º Requisitos de acceso, diferentes prestaciones que articula, tipología de la necesidad atendida y condiciones del pago del precio público, cuando proceda.
 - b) En las prestaciones económicas:
 - 1.º Denominación y definición.
 - 2.º Objetivos y necesidades a las que responden.
 - 3.º Importe o cuantía.
 - 4.º Requisitos y procedimiento de acceso, incluyendo la tipología de la necesidad atendida.
 - 5.º Condiciones de percepción: periodicidad y otras.
 - 6.º Causas de suspensión y extinción de la prestación.
3. El Catálogo de Servicios Sociales deberá contemplar la forma ordinaria de acceso aplicable a cada prestación, además de contemplar, atendiendo a la naturaleza de la necesidad, modalidades de acceso urgente o preferente.
4. El Catálogo de Servicios Sociales priorizará la concesión de las prestaciones de servicios para garantizar la adecuada atención a la persona usuaria.

CAPÍTULO II

Contenido del Catálogo de Servicios Sociales

Artículo 35.— *Contenido del Catálogo de Servicios Sociales.*

1. El Catálogo de Servicios Sociales incluye, como prestaciones de carácter público del sistema, como mínimo, las establecidas en el presente Capítulo.
2. El Catálogo de Servicios Sociales será objeto de desarrollo, mediante decreto del Gobierno de Aragón, con sujeción a lo establecido en el presente Título, pudiendo incorporar prestaciones adicionales a las establecidas en este Capítulo.

Artículo 36.— *Prestaciones de servicio.*

1. Se consideran prestaciones de servicio del sistema público los servicios e intervenciones realizados por equipos profesionales, cuya finalidad es atender situaciones de necesidad social mediante la prevención, la información, el diagnóstico, la valoración, la orientación, la atención doméstica y personal, el acompañamiento social, la mediación, la protección, la promoción, la atención y la inserción de personas, unidades de convivencia, grupos y comunidades.
2. En particular, son prestaciones de servicio en los servicios sociales generales:
 - a) Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación. Tiene por objeto ofrecer a las personas la información precisa sobre las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social; el estudio para el análisis individualizado de cada caso, ya sea a nivel personal, grupal o comunitario; la evaluación integral de las necesidades que permitan efectuar cada diagnóstico concreto, y la orientación hacia las prestaciones que resulten más idóneas, elaborando un itinerario individualizado de atención.

- b) Servicio de ayuda a domicilio. Proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias en su domicilio para facilitar el desarrollo de las actividades de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, y evitar o, en su caso, retrasar el ingreso en centros de carácter residencial, así como para intervenir, en su caso, en situaciones de conflicto psicofamiliar para alguno de los miembros de la unidad de convivencia.
- c) Servicio de intervención familiar. Aporta una intervención técnica dirigida a orientar, asesorar y dar apoyo a la familia o unidad de convivencia o a alguno de sus miembros, cuando existan situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad.
- d) Servicio de apoyo a personas cuidadoras. Ofrece formación, apoyo y sustitución a aquellas personas que se dedican, con carácter habitual y sin retribución, al cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal, familiar y social.
- e) Servicio de promoción de la animación comunitaria y de la participación. Es un conjunto de actuaciones de animación comunitaria, de fomento y promoción del asociacionismo y su participación en el desarrollo de la comunidad, y de promoción del voluntariado y de la ayuda mutua.
- f) Servicio de atención de urgencias sociales. Conjunto de medidas desarrolladas con objeto de paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, individual o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas.
- g) Servicio de teleasistencia. Ofrece a las personas usuarias la posibilidad de acceder con inmediatez, mediante los recursos tecnológicos adecuados, a los servicios oportunos en situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad o aislamiento, y posibilita al centro de comunicación atender y conocer el estado de la persona usuaria.

- h) Alojamiento temporal. Proporciona, con carácter temporal, un alojamiento digno y unas condiciones favorables para la convivencia a quienes puedan encontrarse en situación de carencia de alojamiento, en situaciones excepcionales o emergencias de carácter social y de conflictos convivenciales que pongan en peligro la seguridad física o emocional de alguno de los miembros de la unidad de convivencia.
3. En particular, son prestaciones de servicio en los servicios sociales especializados:
- a) Servicios de información especializada. Tienen por objeto ofrecer a las personas usuarias de los servicios sociales especializados la información que precisen para su utilización óptima.
 - b) Servicios de valoración especializada. Son servicios destinados a evaluar situaciones personales específicas mediante la aplicación de baremos o, en su caso, otros instrumentos especializados de valoración establecidos para tal finalidad.
 - c) Servicios de atención psicosocial, de rehabilitación y tutelares. Servicios destinados a la prevención, la detección precoz, el diagnóstico y la atención, rehabilitación y tutela en aquellos supuestos de trastornos que conlleven un menoscabo de la autonomía personal y/o patrimonial de las personas afectadas.
 - d) Servicios de alojamiento permanente o temporal. Centro residencial que ofrece servicios continuados de cuidado integral de la persona en todas sus necesidades, procurando su pleno desarrollo, de forma permanente o temporal, cuando el centro residencial se convierta en la residencia habitual o temporal de la persona, con las siguientes modalidades en función de sus destinatarios:
 - 1.^a Centros para personas en situación de dependencia.
 - 2.^a Centros para menores en situación de desamparo, protección y reforma.

3.^a Centros para mujeres víctimas del maltrato doméstico o violencia de género.

4.^a Centros para personas con discapacidad.

5.^a Centros para otras situaciones.

e) Servicios para el apoyo del mantenimiento de las personas en su domicilio. Conjunto de recursos orientados a la atención integral especializada de las personas con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a sus familias o personas cuidadoras, con el fin de posibilitar su permanencia en su domicilio y entorno habitual, incluyendo:

1.º Centro de día asistencial.

2.º Centro de día ocupacional.

3.º Centro de noche.

f) Servicios para el apoyo de la inclusión social. Medidas orientadas a prevenir la exclusión social y a promover la autonomía de las personas a través de programas o acciones dirigidos tanto a personas como a grupos y a la comunidad a la que pertenecen, para favorecer su propia promoción y sus posibilidades de participación social.

Artículo 37.— *Prestaciones económicas.*

1. Se consideran prestaciones económicas del sistema público las aportaciones dinerarias cuya finalidad sea:

a) Facilitar la integración social.

b) Promover la autonomía personal.

c) Cubrir o paliar las consecuencias económicas de las situaciones de urgencia social y dependencia.

- d) Apoyar y compensar a las personas cuidadoras no profesionales.
- e) Adquirir prestaciones tecnológicas.
- f) Facilitar el acceso a las ayudas técnicas o la adaptación necesaria en el medio habitual de convivencia.
- g) Adquirir un servicio o una asistencia personal dentro del marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).
- h) Promover la normalización social.
- i) Cualquier otra finalidad que pueda establecerse en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. En particular, son prestaciones económicas:

- a) Prestaciones económicas para situaciones de urgencia.
- b) Prestaciones económicas para facilitar la integración social.
- c) Prestaciones económicas para la adquisición de prestaciones tecnológicas, ayudas técnicas y adaptaciones en el hogar y para la accesibilidad universal.
- d) Prestaciones económicas para el apoyo a quienes cuidan de las personas dependientes en el entorno familiar.
- e) Prestaciones económicas para la adquisición de un servicio o la contratación de una asistencia personal para las personas dependientes.
- f) Renta básica social.

Artículo 38.— *Prestaciones tecnológicas.*

1. Son prestaciones tecnológicas del sistema público las que, por medio de un producto o elemento técnico, atienden a las necesi-

dades sociales de la persona, pudiéndose asociar con otras prestaciones.

2. En particular, son prestaciones tecnológicas:

- a) La asistencia tecnológica o técnica.
- b) Las ayudas instrumentales destinadas a mantener o mejorar la autonomía personal.
- c) La asistencia para la accesibilidad universal.

TÍTULO IV

Planificación de los servicios sociales

Artículo 39.— Planificación general.

1. Corresponde al Gobierno de Aragón establecer la planificación general de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Aragón, a propuesta del departamento competente, conforme a los criterios o principios siguientes:

- a) Determinación de metas, estrategias, políticas y directrices a seguir por el Sistema Público de Servicios Sociales.
- b) Definición de la distribución geográfica y funcional de los recursos necesarios para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a los servicios sociales declarado en la presente Ley.
- c) Proximidad, posibilitando, siempre que la naturaleza del servicio y el número de personas usuarias o potencialmente beneficiarias lo permitan, la implantación de los servicios en las zonas geográficas más susceptibles de garantizar la prestación del servicio en un ámbito cercano al lugar de vida habitual de las personas usuarias.
- d) Equilibrio y homogeneidad territorial, articulando una distribución geográfica de los servicios que garantice las mismas oportunidades de acceso a toda la población de la Comunidad Autónoma de Aragón y regulando unos requisitos de

acceso y de participación económica de las personas usuarias que sean comunes a todo el territorio autonómico.

- e) Coordinación y trabajo en red de todas las Administraciones públicas y de los demás intervinientes en el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública.
- 2. En el procedimiento de elaboración de los planes de servicios sociales se garantizará la participación de todas las Administraciones integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, de los órganos de participación y consulta de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de los órganos de participación de carácter comarcal y local constituidos conforme a la presente Ley.
- 3. La elaboración de los instrumentos de planificación de los servicios sociales debe realizarse con criterios que garanticen la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.
- 4. Los instrumentos de planificación regulados en el presente Título habrán de ir acompañados de la correspondiente memoria económica.

Artículo 40.— *Plan Estratégico de Servicios Sociales.*

- 1. El Plan Estratégico de Servicios Sociales será aprobado por el Gobierno de Aragón, con una periodicidad cuatrienal, con la finalidad de planificar las medidas, actuaciones y recursos necesarios para cumplir los objetivos de la política de servicios sociales y alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales.
- 2. El Plan Estratégico ha de incluir:
 - a) Un diagnóstico de las necesidades sociales que deben atenderse desde los servicios sociales, así como de las previsiones de su evolución.
 - b) Los objetivos a alcanzar y las líneas estratégicas y acciones que hayan de arbitrarse y articularse para conseguirlos.

- c) Un cronograma de las acciones, definiendo las entidades u órganos responsables de su aprobación y ejecución.
- d) Las medidas de coordinación interdepartamental e interadministrativa y de coordinación con la iniciativa privada, en particular con la iniciativa social sin ánimo de lucro.
- e) Los mecanismos de evaluación sistemática y continuada del propio plan, garantizando la participación institucional y social en la misma.

Artículo 41.— *Mapa de Servicios Sociales.*

1. El Gobierno de Aragón aprobará, al mismo tiempo que el Plan Estratégico de Servicios Sociales, el Mapa de Servicios Sociales, como elemento necesario para establecer la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales, definiendo, al efecto, en términos poblacionales, las zonas más idóneas para la implantación de los diferentes servicios incluidos en el Catálogo, atendiendo a su naturaleza, al número de personas potencialmente demandantes y a la necesidad de garantizar, en todo lo posible, su mayor proximidad con el fin de facilitar la integración de las personas usuarias en su entorno social habitual.
2. El Mapa de Servicios Sociales, respecto a los servicios sociales generales, tomará en consideración los principios y criterios señalados para la estructura territorial del Sistema Público de Servicios Sociales, definiendo el conjunto de áreas básicas en que se estructura el territorio de la Comunidad Autónoma.
3. La delimitación territorial de los servicios sociales especializados podrá ordenarse en un ámbito supracomarcal, conforme a criterios de flexibilidad, ordenación racional y optimización de los recursos disponibles.

Artículo 42.— *Planes sectoriales y específicos.*

1. Como complemento y desarrollo del Plan Estratégico, cabrá elaborar aquellos planes sectoriales y/o específicos que resulten de interés en cada momento, en función de las necesidades y problemas sociales detectados, centrados en materias concretas y con una vigencia plurianual, determinada por el propio Plan.
2. Los planes sectoriales contendrán como mínimo las siguientes especificaciones:

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

Artículo 43.— *Planes territoriales.*

1. Las entidades locales podrán elaborar una planificación propia para su ámbito territorial, en el marco de sus competencias y con sujeción a la planificación general.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma, en colaboración con las entidades locales afectadas, podrá igualmente elaborar planes de carácter territorial para comarcas, municipios, barrios u otros ámbitos territoriales específicos cuando así lo requieran las especiales circunstancias de la población de dicho ámbito o razones coyunturales de este así lo aconsejen.
3. Los planes territoriales, con contenido similar al previsto para los planes sectoriales, habrán de sujetarse a los criterios marcados por la planificación estratégica y la planificación sectorial de carácter general.

TÍTULO V

Régimen competencial y organizativo

CAPÍTULO I

Régimen competencial

Artículo 44.— *Responsabilidad pública.*

Las competencias en materia de servicios sociales, así como la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, corresponderán a

la Comunidad Autónoma de Aragón y a las entidades locales en su respectivo ámbito territorial, y deberán ejercerse bajo los principios generales de coordinación y cooperación, sin perjuicio de la autonomía que corresponde a cada una de ellas, y de acuerdo con lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Aragón, en la legislación autonómica de servicios sociales y en la legislación de régimen local.

Artículo 45.— *Competencias del Gobierno de Aragón.*

Al Gobierno de Aragón corresponde el ejercicio de las siguientes competencias:

- a) Establecer las directrices y prioridades de la política general de servicios sociales.
- b) Adoptar las iniciativas legislativas en materia de servicios sociales y de ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.
- c) Efectuar el desarrollo reglamentario de la legislación autonómica en materia de servicios sociales.
- d) Aprobar el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, al objeto de garantizar niveles adecuados de protección en todo el territorio, así como los restantes instrumentos de planificación de competencia autonómica.
- e) Aprobar el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.
- f) Desarrollar el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- g) Garantizar una adecuada financiación del Sistema Público de Servicios Sociales.
- h) Fijar los precios públicos que correspondan por la prestación de servicios sociales.

- i) Autorizar la celebración de convenios de colaboración con otras Administraciones públicas para la mejor gestión y mayor eficacia de la política de servicios sociales
- j) Asegurar la coordinación entre los diferentes departamentos del Gobierno de Aragón para una mayor efectividad de la acción de gobierno en materia de servicios sociales.
- k) Ejercer las competencias que corresponden a las entidades locales en la prestación de servicios sociales en sustitución de las mismas, en los supuestos y con los requisitos previstos en la legislación de régimen local, sin perjuicio de la distribución competencial establecida en la presente Ley.
- l) Cualquier otra que le sea atribuida de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 46.— *Competencias del departamento responsable de la materia de servicios sociales.*

1. Al departamento competente en materia de servicios sociales corresponden las siguientes atribuciones:
 - a) Ejecutar las disposiciones y acuerdos del Gobierno de Aragón en materia de servicios sociales.
 - b) Ordenar los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y coordinar sus diferentes actuaciones en el conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma.
 - c) Elaborar el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón y los demás instrumentos de planificación de competencia autonómica.
 - d) Elaborar el desarrollo normativo del Catálogo de Servicios Sociales regulado en la Ley y ejecutarlo en todo lo que afecte a su ámbito de competencia material.
 - e) Gestionar los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, sin perjuicio de las formas de descentralización funcional existentes o que puedan establecerse.

- f) Colaborar y cooperar con las entidades locales para la aplicación de la política de servicios sociales y la dotación de equipamientos e infraestructuras necesarias para la prestación de los servicios sociales generales.
- g) Autorizar y acreditar entidades, centros y servicios sociales, garantizando su calidad y su adecuación a las directrices de la política de servicios sociales.
- h) Organizar y llevar el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- i) Establecer y evaluar los niveles de calidad exigibles a entidades, centros y servicios en materia de servicios sociales.
- j) Ejercer la función inspectora para garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias ordenadoras de los servicios sociales.
- k) Ejercer la potestad sancionadora en materia de servicios sociales, salvo en los casos expresamente reservados a otros órganos.
- l) Establecer un sistema integrado de información en materia de servicios sociales que permita la planificación, seguimiento y evaluación del sistema, garantizando el derecho a la confidencialidad de los datos que se registren.
- m) Establecer mecanismos de coordinación de las actuaciones públicas en materia de servicios sociales con las desarrolladas por la iniciativa social.
- n) Asegurar la coordinación de los servicios sociales con los demás sectores de la política social y de bienestar en el ámbito de las Administraciones públicas.
- ñ) Fomentar la investigación en el ámbito de los servicios sociales y la formación permanente del personal profesional del sistema público.

- o) Ejercer las restantes competencias previstas en esta Ley, cuando no estén expresamente atribuidas al Gobierno de Aragón o a otras Administraciones públicas, así como las demás funciones que, en materia de servicios sociales, le sean asignadas por el ordenamiento jurídico.
- 2. Los organismos públicos que, en virtud de descentralización funcional, existan o se creen en la Administración de la Comunidad Autónoma para el ejercicio de funciones en materia de servicios sociales tendrán las competencias que sus respectivas normas de creación les atribuyan.

Artículo 47.— *Competencias de las comarcas.*

- 1. Corresponde a las comarcas, en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales y en su respectivo ámbito territorial, el ejercicio de las siguientes competencias en materia de servicios sociales:
 - a) La gestión y coordinación de las políticas relativas a los servicios, prestaciones y actuaciones de la Comunidad Autónoma.
 - b) La gestión y coordinación de los recursos sociales propios.
 - c) La gestión de los centros sociales de su titularidad y la regulación de la prestación de servicios.
 - d) El análisis de las necesidades sociales de la comarca y la elaboración del plan comarcal de acción social, de acuerdo con las directrices del Plan Estratégico de Servicios Sociales.
- 2. De acuerdo con las competencias enunciadas, corresponde a las comarcas el ejercicio de las funciones siguientes:
 - a) Gestión de los servicios sociales generales establecidos en la presente Ley.
 - b) Elaboración y aprobación de los planes, programas y catálogo y demás instrumentos necesarios para la ordenación de sus servicios sociales, con sujeción a los criterios establecidos en los instrumentos aprobados por el Gobierno de Aragón.

- c) Gestión de programas de atención integral o sectorial, entre otros los de atención a personas mayores, preservación familiar, cooperación social y voluntariado social.
 - d) Creación, mantenimiento y gestión del Centro Comarcal de Servicios Sociales correspondiente al área básica que le corresponda.
 - e) Mantenimiento y gestión de los centros propios de atención especializada y regulación de las condiciones de acceso a ellos, en el marco de los criterios generales fijados por la Comunidad Autónoma.
 - f) Cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia.
 - g) Gestión de las ayudas de urgente necesidad.
 - h) Gestión de los conciertos, subvenciones y convenios de colaboración con entidades públicas y privadas, con sujeción a la normativa aplicable en cada caso.
 - i) Emisión de informe en la tramitación de los procedimientos de autorización, apertura, modificación o cierre de los centros sociales de la comarca.
 - j) Colaboración con la Administración de la Comunidad Autónoma en el control de las condiciones mínimas que deben reunir los centros y establecimientos de servicios sociales de la comarca.
3. El departamento competente en materia de servicios sociales y la comarca colaborarán e intercambiarán la información necesaria con el fin de posibilitar a ambas Administraciones el mejor desempeño de sus respectivas competencias.

Artículo 48.— *Competencias de los municipios.*

1. A los municipios corresponden las siguientes competencias:

- a) Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
 - b) Elaborar los planes de actuación local en materia de servicios sociales y participar, cuando proceda, en la elaboración del plan de actuación del área básica en que se integra.
 - c) Crear y gestionar los servicios sociales necesarios, de acuerdo con los criterios establecidos en la presente Ley.
 - d) Habilitar los espacios necesarios para la prestación del servicio social de base.
 - e) Gestionar las ayudas de urgencia en los municipios de más de veinte mil habitantes.
 - f) Colaborar con la Administración de la Comunidad Autónoma en el ejercicio de las funciones de inspección y control en materia de servicios sociales.
 - g) Cualquier otra que afecte a su círculo de intereses y no esté atribuida a otras Administraciones públicas.
2. Sin perjuicio del papel que corresponde a las Diputaciones Provinciales, las comarcas suplirán a los municipios de menos de veinte mil habitantes en el ejercicio de las competencias propias de los servicios sociales básicos que estos municipios no estén en condiciones de asumir directa o mancomunadamente.
3. Los municipios con más de veinte mil habitantes que, conforme al Mapa de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón, constituyan área básica de servicios sociales ejercerán en dicho ámbito territorial iguales competencias que las asignadas a las comarcas.

Artículo 49.— *Competencias de las Diputaciones Provinciales.*

1. Las Diputaciones Provinciales tendrán como competencias propias la de cooperar y prestar ayuda técnica y económica a los municipios de su ámbito respectivo para la prestación de sus

competencias en materia de servicios sociales, así como prestar los servicios que, por ser de carácter supracomarcal, puedan corresponderles conforme a la legislación de régimen local.

2. Las Diputaciones Provinciales, a través de los respectivos planes provinciales de obras y servicios, cooperarán para la realización de los equipamientos de carácter municipal previstos en la planificación autonómica, conforme a las prioridades establecidas para cada ejercicio.

CAPÍTULO II

Cooperación, coordinación e información

Artículo 50.— *Cooperación interadministrativa.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma 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 y en el resto del ordenamiento jurídico.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y las entidades locales deberán cooperar con la Administración general del Estado en aquellas materias en que el Estado ostente competencias que afecten al ámbito de aplicación de esta Ley.

Artículo 51.— *Coordinación administrativa.*

1. Las distintas Administraciones públicas a las que la presente Ley atribuye competencias deberán establecer mecanismos de coordinación con el fin de dotar al Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón de la mayor eficacia y coherencia posibles.
2. Se constituirá un Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales como órgano permanente de coordinación administrativa entre la Administración de la Comunidad Autónoma y las entidades locales de Aragón, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo siguiente.
3. El Gobierno de Aragón deberá también asegurar la coordinación de las políticas de servicios sociales con las correspondientes a educación, salud, cultura, empleo, urbanismo, transporte, vivien-

da, innovación tecnológica, medio ambiente y demás acciones sectoriales que incidan en el bienestar social, constituyendo a tal fin los órganos de naturaleza interdepartamental encargados, en su caso, de determinar las medidas e instrumentos de coordinación necesarios y de asegurar la coherencia y transversalidad de la acción pública en todos los ámbitos de la política social.

Artículo 52.— *Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.*

1. El Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales estará presidido por la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales y formado por igual número de representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma y de las entidades locales de Aragón.
2. La composición, el régimen de funcionamiento y las funciones del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales se desarrollarán reglamentariamente, y entre ellas figurará la función de informar el Catálogo de Servicios Sociales y el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón, así como los planes sectoriales en materia de servicios sociales que lo desarrollen.

Artículo 53.— *Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales.*

1. Con objeto de garantizar un conocimiento global y actualizado de las diferentes magnitudes del Sistema Público de Servicios Sociales y del conjunto de recursos sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Gobierno de Aragón, a través de su departamento competente en materia de servicios sociales, diseñará y garantizará la implantación, mantenimiento y actualización permanente de un Sistema de Información unificado de Servicios Sociales, que incluya cada recurso prestado por las Administraciones públicas y por las entidades privadas gestoras de servicios sociales, mediante la articulación de las redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para su alimentación y explotación de datos.
2. El Sistema de Información incorporará progresivamente módulos de gestión para apoyar la acción administrativa en los diferentes

niveles de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, reforzando con ello su coordinación y el trabajo en red.

3. Las diferentes Administraciones públicas y las entidades privadas autorizadas o acreditadas deberán aportar la información necesaria para el buen funcionamiento y para la permanente actualización del Sistema de Información, en los términos y con la periodicidad que se determine reglamentariamente. El deber de colaboración de las entidades privadas derivará de la autorización administrativa necesaria para su actuación o funcionamiento.
4. Se garantizará la integración efectiva de la perspectiva de género en la configuración del sistema y en el diseño de la explotación de datos estadísticos, incluyendo indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de situaciones, condiciones y necesidades de mujeres y hombres.
5. La creación y el funcionamiento del Sistema de Información de Servicios Sociales será objeto de regulación reglamentaria, con sujeción a los criterios establecidos en la presente Ley.

Artículo 54.— *Instrumentos técnicos comunes.*

1. Con el fin de garantizar la adecuada homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales, las Administraciones públicas aplicarán instrumentos comunes de valoración y diagnóstico.

Con igual finalidad, todos los Servicios Sociales de Base cumplirán los modelos de instrumentos técnicos que se establezcan.

2. El departamento competente en materia de servicios sociales aprobará, mediante disposición de rango reglamentario, dichos instrumentos comunes y los que sean acordados por el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.

TÍTULO VI

Participación ciudadana El Consejo Aragonés de Servicios Sociales

Artículo 55.— *Garantía de la participación ciudadana.*

1. El Gobierno de Aragón asegurará la participación ciudadana en la definición de la política en materia de servicios sociales de la

Comunidad Autónoma, así como en la planificación, el seguimiento de la gestión y la evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales.

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

Artículo 56.— *Órganos de participación y consulta.*

1. La participación orgánica de la ciudadanía y agentes sociales en el Sistema Público de Servicios Sociales se articulará a través de los siguientes órganos de carácter consultivo:
 - a) Consejo Aragonés de Servicios Sociales.
 - b) Órganos especializados de participación.
 - c) Órganos territoriales de participación.
2. La composición de dichos órganos de participación se establecerá reglamentariamente, asegurando la presencia en los mismos de las administraciones competentes en el territorio, las organizaciones sindicales y empresariales, los colegios profesionales, las personas usuarias de los servicios sociales y las entidades de iniciativa social.

Artículo 57.— *Consejo Aragonés de Servicios Sociales.*

1. El Consejo Aragonés de Servicios Sociales, adscrito al departamento competente en materia de servicios sociales, constituye el órgano máximo de integración de la participación ciudadana, social e institucional y de consulta en esta materia de servicios sociales, hallándose adscrito al departamento competente en dicha materia.
2. Serán funciones del Consejo Aragonés de Servicios Sociales las siguientes:

- a) Emitir informe preceptivo previo sobre los anteproyectos de ley en materia de servicios sociales, así como sobre los instrumentos de planificación estratégica y Catálogo de Servicios Sociales.
 - b) Emitir los dictámenes que le sean solicitados por el departamento competente en materia de servicios sociales.
 - c) Conocer el proyecto de presupuestos de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales.
 - d) Realizar el seguimiento de la ejecución de los planes y programas y de la ejecución de los presupuestos.
 - e) Elaborar un informe anual sobre el estado de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Aragón.
 - f) Formular propuestas y recomendaciones a la Administración de la Comunidad Autónoma para la mejora del Sistema Público de Servicios Sociales o de la regulación sectorial vigente.
 - g) Deliberar sobre las cuestiones que la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales someta a su consideración.
 - h) Aquellas otras funciones que le sean atribuidas por disposiciones de rango legal o reglamentario.
3. El Consejo Aragonés de Servicios Sociales podrá actuar en Pleno o a través de las comisiones u órganos especializados que se puedan crear para el asesoramiento y estudio en relación con las políticas sectoriales de servicios sociales.
4. La composición, organización y régimen de funcionamiento del Consejo Aragonés de Servicios Sociales se establecerá reglamentariamente, sobre la base de los principios de representación y no exclusión, y formarán parte del mismo representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de las entidades locales aragonesas, así como de las organizaciones

sindicales y empresariales más representativas, los colegios profesionales, las asociaciones de consumidores y personas usuarias y las entidades sociales más representativas de los sectores y colectivos ciudadanos comprendidos en el ámbito de los servicios sociales.

5. El departamento competente en materia de servicios sociales debe poner a disposición del Consejo Aragonés de Servicios Sociales los medios personales y materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Artículo 58.— *Órganos especializados de participación.*

1. El Gobierno de Aragón, a propuesta del departamento competente en materia de servicios sociales, podrá crear órganos sectoriales o especializados de participación del Consejo Aragonés de Servicios Sociales, cuyas competencias se referirán exclusivamente al ámbito específico de las políticas de servicios sociales que se determinen.
2. Sus funciones, composición y régimen de funcionamiento se establecerán en sus disposiciones de creación, debiendo coordinar, en todo caso, el ejercicio de sus funciones con las del Consejo Aragonés de Servicios Sociales.
3. En la composición de los órganos especializados de participación se contará siempre con la presencia de las administraciones con competencias en materia social, con los agentes sociales y con las entidades sociales pertinentes en función del ámbito específico de cada órgano.
4. Los órganos o consejos sectoriales de participación en materia de servicios sociales creados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se incorporarán como órganos especializados de participación y consulta del Consejo Aragonés de Servicios Sociales.

Artículo 59.— *Órganos territoriales de servicios sociales.*

1. En cada comarca se constituirá un Consejo Comarcal de Servicios Sociales, cuyos fines, composición y régimen de funcionamiento se establecerán por dichas entidades locales, debiendo

adecuarse a los criterios fijados para el Consejo Aragonés de Servicios Sociales por la normativa autonómica.

2. En los municipios que se configuren como área básica de servicios sociales por el volumen de población se constituirá un Consejo Municipal de Servicios Sociales, con carácter consultivo y de participación social. Asimismo, podrán constituirse con carácter potestativo en los demás municipios, a iniciativa de los respectivos ayuntamientos.

Artículo 60.— *Participación en los centros y en los servicios sociales.*

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

Artículo 61.— *Voluntariado social.*

1. Las Administraciones públicas favorecerán la participación solidaria y altruista de la ciudadanía en actuaciones de voluntariado a través de entidades públicas o de iniciativa social.
2. La actividad del voluntariado no implicará en ningún caso relación laboral o mercantil ni contraprestación económica, y tendrá siempre un carácter complementario de la atención profesional, correspondiendo a las Administraciones establecer los mecanismos de control adecuados para que no pueda, en consecuencia, sustituir la labor que corresponde a un desempeño profesional conforme al ordenamiento jurídico.
3. El régimen jurídico de actuación del voluntariado social se ajustará a la Ley 9/1992, de 7 de octubre, de Voluntariado Social, así como a las normas que la modifiquen o desarrollen.

TÍTULO VII

Calidad de los servicios sociales

Artículo 62.— *Disposiciones generales.*

1. La calidad de los servicios sociales constituye un derecho de las personas usuarias de los servicios sociales y, en consecuencia,

un objetivo prioritario del Sistema Público de Servicios Sociales regulado en la presente Ley.

2. Corresponde al Gobierno de Aragón, a propuesta del departamento competente en materia de servicios sociales, promover criterios y estándares de calidad para las diferentes actividades y prestaciones de servicios sociales, así como el establecimiento de mecanismos de evaluación y garantía de dichos criterios de calidad.
3. Las normas relativas a la calidad de los servicios sociales que apruebe el Gobierno de Aragón serán de aplicación a la totalidad de entidades prestadoras de servicios sociales, tanto públicas como privadas, y obligarán a las Administraciones públicas, a las entidades de iniciativa privada, a los profesionales y a los proveedores de servicios sociales.
4. Las entidades privadas no integradas en el sistema de responsabilidad pública se ajustarán a los criterios de calidad que legalmente se establezcan como necesarios para obtener la autorización administrativa requerida para el ejercicio de su actividad o la acreditación necesaria para la prestación de determinados servicios.

Artículo 63.— *Estrategia de calidad.*

1. La integración de la calidad en la prestación de servicios sociales se llevará a cabo a través de los instrumentos y programas que definan la estrategia de calidad aprobada por el Gobierno de Aragón.
2. Dicha estrategia de calidad habrá de incluir necesariamente los siguientes elementos:
 - a) La definición de los objetivos de calidad a alcanzar.
 - b) Los instrumentos y sistemas de mejora generales y sectoriales.
 - c) Los estudios de opinión sobre nivel de satisfacción de las personas usuarias y de sus familias.
 - d) Los requisitos de calidad exigibles a las actividades y prestaciones correspondientes al conjunto de los servicios sociales

en el ámbito de la Comunidad Autónoma, en especial a los incluidos en el sistema de responsabilidad pública.

3. Entre los programas a desarrollar, dentro del marco de la estrategia de calidad aprobada, deberán figurar los siguientes:
 - a) Criterios de calidad y seguridad para los centros y servicios.
 - b) Indicadores de calidad para la evaluación, mejora continua y análisis comparado de los centros y servicios sociales.
 - c) Guías de buenas prácticas.
 - d) Cartas de servicios.
 - e) Criterios de calidad en el empleo.
 - f) Formación continua de los profesionales del sistema y su participación en el diseño de los procesos de mejora.
 - g) Mecanismos de tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas usuarias o de mediación o arbitraje.
4. El Gobierno de Aragón impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad del conjunto de los centros y servicios que formen parte del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública.

Artículo 64.— *Ética profesional.*

La calidad de los servicios sociales incorporará, además de las condiciones materiales, laborales y técnicas de la prestación de los diferentes servicios, la exigencia del cumplimiento por parte de los profesionales del conjunto de obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.

Artículo 65.— *Profesionalidad e interdisciplinariedad.*

1. El Sistema Público de Servicios Sociales ha de contar con personal suficiente que disponga de la formación, titulación, estabilidad

laboral, capacidad y aptitudes necesarias para garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios sociales.

2. La organización e intervención del personal profesional de servicios sociales se adecuará a un criterio interdisciplinar con objeto de ofrecer una atención integral.
3. Reglamentariamente se determinarán los indicadores cuantitativos, cualitativos y de equilibrio territorial aplicables para asegurar la equidad y la adecuada cobertura de los servicios sociales generales y especializados.

Artículo 66.— *Derechos y deberes de los profesionales.*

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

- a) Recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión y aplicar dicha formación a la mejor atención de las personas destinatarias de los servicios sociales.
- b) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales.

El incumplimiento de este derecho, o del deber recíproco de respeto que implica, dará lugar a los expedientes sancionadores o disciplinarios que procedan, contemplándose en el régimen sancionador regulado en la presente Ley.

- c) Integrarse en equipos técnicos, básicos o especializados, que cuenten con el apoyo técnico y administrativo suficiente para desempeñar su función de forma eficaz y eficiente.
- d) Formar parte de los órganos de participación, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en sus normas de desarrollo, y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

Artículo 67.— *Profesional de referencia.*

1. Toda persona usuaria de los servicios sociales contará con un profesional de referencia, cuya función será canalizar los diferen-

tes servicios y prestaciones que precise, asegurando la globalidad y la coordinación de todas las intervenciones.

2. El profesional de referencia deberá tener la condición de empleado público y hallarse al servicio de alguna de las Administraciones integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 68.— *Formación.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en colaboración con otras Administraciones públicas y con entidades públicas y privadas, profesionales o científicas, promoverá la realización de las actividades de formación necesarias para el despliegue y consolidación del conjunto de servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, así como para la mejora de la capacidad y cualificación del personal profesional de los servicios sociales y demás personas que intervienen en dicho ámbito, incluidos los voluntarios y las personas cuidadoras no profesionales que realicen actuaciones directas de atención y cuidado de dependientes.
2. La acción formativa irá destinada tanto al personal de los servicios sociales de titularidad pública como al que ejerce su actividad en centros privados acreditados. Para la formación dirigida al personal de entidades privadas cabrá suscribir convenios de colaboración entre estas y la Administración para determinar las condiciones de acceso de dicho personal a las actividades de formación programadas.
3. Los programas de formación y actuaciones formativas deberán ser definidos en el marco del Plan Estratégico de Servicios Sociales y estarán orientados a la actualización de los conocimientos técnico-profesionales, incluyendo las técnicas operativas, el marco legal de referencia, la cultura de calidad, las técnicas de gestión e investigación de servicios sociales, la ética y deontología profesional, el perfeccionamiento de habilidades y actitudes, el desarrollo de capacidades y la adquisición de herramientas con objeto de mejorar la calidad, la eficacia y eficiencia de la atención social en beneficio de las personas usuarias y del conjunto de la ciudadanía.

Artículo 69.— *Investigación e innovación.*

Las Administraciones públicas fomentarán la investigación e innovación en materia de servicios sociales, orientándola fundamentalmente a la realización de estudios sobre:

- a) Las necesidades sociales actuales y futuras de la población.
- b) Las causas y los factores que inciden sobre la evolución de la demanda de servicios.
- c) Las fórmulas de organización y gestión de los implantados por el Sistema Público de Servicios Sociales y de aquellos que quepa implantar en el futuro.

TÍTULO VIII

Financiación

Artículo 70.— *Fuentes de financiación.*

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

- a) Las aportaciones de los presupuestos de la Comunidad Autónoma.
- b) Las aportaciones finalistas de los presupuestos generales del Estado.
- c) Las aportaciones de los presupuestos de municipios, comarcas, provincias y demás entidades locales.
- d) Las aportaciones que realicen personas o entidades privadas para fines de servicios sociales.
- e) Las herencias intestadas cuando corresponda heredar a la Comunidad Autónoma, conforme a lo acordado por la Junta Distribuidora de Herencias.
- f) Las aportaciones de las personas usuarias de centros y servicios que puedan establecerse.

- g) Cualquier otra aportación económica que, conforme al ordenamiento jurídico, se destine al Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 71.— *Principios de la financiación.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma garantizará los recursos necesarios para asegurar la provisión suficiente y sostenida de los servicios sociales y hacer frente a los gastos derivados del ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, habilitando para ello los créditos presupuestarios necesarios que garanticen la equidad en el acceso y en las prestaciones y la calidad de los servicios.
2. Con carácter específico, la Administración de la Comunidad Autónoma debe consignar en sus presupuestos los créditos necesarios para financiar los servicios sociales generales y especializados, las prestaciones garantizadas, las prestaciones sujetas a limitación presupuestaria y los demás programas, proyectos y prestaciones de servicios sociales, de acuerdo con las competencias que le atribuyen las leyes.
3. Los créditos que consigne la Comunidad Autónoma en sus presupuestos para la financiación de las prestaciones garantizadas tienen la consideración de ampliables, de acuerdo con lo que establezca la normativa presupuestaria.
4. Los municipios, comarcas y demás entidades locales deben consignar en sus presupuestos las dotaciones necesarias para la financiación de los servicios sociales de su competencia.
5. La prestación de los servicios sociales de responsabilidad pública debe asegurarse mediante cualquier modalidad que garantice a la persona el acceso al servicio, dando preferencia a la dotación de servicios que se precisen en el conjunto del territorio.

Artículo 72.— *Financiación de equipamientos públicos de servicios sociales.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma debe promover y, en su caso, participar en la financiación de las infraestructuras y

equipamientos públicos necesarios para la prestación de los servicios sociales, de acuerdo con el Plan Estratégico aprobado.

2. Las entidades locales, así como las entidades de iniciativa social y mercantil, especialmente las acreditadas, podrán colaborar en la financiación de los equipamientos e instalaciones a que se refiere el apartado anterior.
3. Los municipios deben facilitar el suelo con las infraestructuras de urbanización necesarias para los nuevos equipamientos e instalaciones de servicios sociales de carácter público.

Artículo 73.— *Financiación de los servicios sociales generales.*

1. La financiación de los servicios sociales generales será compartida entre la Comunidad Autónoma y las entidades locales, en los términos que establezcan los correspondientes convenios de colaboración, con sujeción a lo establecido por el Plan Estratégico de Servicios Sociales y el Catálogo de Servicios Sociales.
2. La financiación de la Administración de la Comunidad Autónoma a municipios y comarcas, para atender las obligaciones en este ámbito, se realizará conforme a lo establecido en las leyes de Administración local y de comarcalización de Aragón, con cargo a los créditos presupuestarios habilitados a tal efecto.
3. La Administración de la Comunidad Autónoma realizará una aportación para el sostenimiento de los servicios sociales básicos que cubrirá, al menos en un 50%, el coste de los equipos profesionales establecidos reglamentariamente por la Comunidad Autónoma para los Centros de Servicios Sociales, así como, en el porcentaje que se establezca, los restantes programas, proyectos y servicios que se definan en la planificación aprobada y en el Catálogo de Servicios Sociales.
4. Cada comarca se responsabilizará de los gastos que comporten tanto la ejecución de sus competencias en servicios sociales como el mantenimiento y gestión de sus equipamientos públicos,

debiendo incluir en sus presupuestos los créditos necesarios para el cumplimiento de sus compromisos en esa materia.

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

Artículo 74.— *Financiación de los servicios sociales especializados.*

1. La financiación de los servicios sociales especializados corresponde a la Administración titular de los mismos.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma debe financiar los servicios sociales especializados, conforme a los derechos que hayan sido reconocidos, a todos los titulares de servicios acreditados dentro del sistema de responsabilidad pública, de acuerdo con los módulos fijados por el Plan Estratégico de Servicios Sociales y el Catálogo de Servicios Sociales.

Artículo 75.— *Obligaciones de las Administraciones públicas.*

1. Las Administraciones públicas deben garantizar el acceso universal a los servicios sociales básicos, sin perjuicio de que las personas usuarias participen en la financiación de la teleasistencia y de los servicios de ayuda a domicilio, de acuerdo con lo establecido por la presente Ley.
2. Las Administraciones públicas deben garantizar un nivel de financiación proporcional a la demanda de servicios y a las necesidades existentes, así como a la prevención de necesidades futuras, asegurando con ello el cumplimiento de las competencias que tengan asignadas.

Artículo 76.— *Participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales.*

1. La participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales se efectuará conforme a los principios de equi-

dad, proporcionalidad, redistribución, solidaridad, complementariedad y progresividad.

2. El Catálogo de Servicios Sociales determinará, para cada prestación, la participación económica de las personas usuarias en su coste. La Administración, al determinar el grado de participación de las mismas, tendrá en cuenta la naturaleza del servicio, el coste de referencia y la capacidad económica de la persona usuaria, en especial su nivel de renta, o las circunstancias sociales en que se halle.
3. La Administración podrá establecer deducciones o bonificaciones en dicha participación, con el fin de atender situaciones de insuficiencia de recursos de las personas usuarias, teniendo en cuenta sus cargas familiares.
4. No cabrá excluir a nadie de las prestaciones garantizadas por falta de recursos económicos ni cabrá condicionar la calidad del servicio o la prioridad o urgencia de la atención a la participación económica.

Artículo 77.— *Exigibilidad de las aportaciones de las personas usuarias.*

1. En caso de impago de la aportación económica por las personas usuarias de prestaciones públicas provistas por centros de titularidad privada, la Administración de la Comunidad Autónoma abonará a la entidad titular del centro o servicio la totalidad de la suma adeudada, sin perjuicio de la reclamación de la deuda a la persona responsable del impago.
2. Aquellas personas usuarias que no satisfagan con la periodicidad establecida la totalidad de la aportación a que vengan obligadas generarán una deuda con la Administración de la Comunidad Autónoma. Dicha deuda tendrá carácter de ingreso de derecho público y se exigirá por los procedimientos establecidos con

carácter general en las normas tributarias y de recaudación, incluida la vía de apremio.

TÍTULO IX

Iniciativa privada

Artículo 78.— *Principio general.*

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

Artículo 79.— *Modalidades de iniciativa privada.*

1. La iniciativa privada en materia de servicios sociales podrá ser de carácter social o mercantil.
2. Son entidades de iniciativa social las fundaciones, asociaciones, organizaciones de voluntariado y otras entidades sin ánimo de lucro que realicen actividades de servicios sociales.
3. Son entidades de iniciativa mercantil las personas y entidades privadas con ánimo de lucro que realicen actividades de servicios sociales.

Artículo 80.— *Autorización administrativa.*

1. Las entidades de iniciativa privada, conforme a la legislación establecida al efecto, habrán de obtener autorización administrativa para la instalación y funcionamiento de centros y establecimientos, así como para la realización de actividades de servicios sociales.
2. El otorgamiento de la autorización corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma y tendrá como finalidad asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad y de los están-

dares mínimos establecidos por la normativa de servicios sociales para cada una de las actividades a desarrollar.

3. Dicha autorización quedará sujeta al cumplimiento permanente de los requisitos exigidos para su obtención, de modo que su incumplimiento podrá dar lugar a su revocación o suspensión, en las condiciones expresamente previstas por la normativa de servicios sociales.

Artículo 81.— *Acreditación.*

1. Las entidades de iniciativa privada que deseen participar en la provisión de prestaciones sociales públicas deberán contar con la previa acreditación por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. Las condiciones requeridas para obtener dicha acreditación serán las establecidas en la normativa de calidad de los servicios sociales y atenderán a las especiales características de los diferentes servicios o prestaciones, así como a la naturaleza mercantil o social de la entidad privada.
3. Las condiciones previstas en el apartado anterior comprenderán, como mínimo, el cumplimiento de los requisitos estructurales y funcionales de las infraestructuras, la gestión de calidad tanto en la prestación de servicios como en el empleo, los procedimientos de actuación profesional y de atención a la persona usuaria, los requisitos de cualificación profesional del personal y el cumplimiento de ratios mínimas en función del número de personas que deben ser atendidas.
4. Los estándares de calidad requeridos para la acreditación de entidades privadas serán específicos y diferentes a los previstos para el otorgamiento de la autorización administrativa necesaria para la instalación o funcionamiento del centro o establecimiento o para la realización de la actividad prestadora, y deberá equipararse a los estándares fijados para los centros, establecimientos y servicios propios del Sistema Público de Servicios Sociales.
5. Las normas que regulen las condiciones necesarias para obtener la acreditación habrán de establecer un periodo transitorio para la

adecuación a las mismas por parte de las entidades y centros de titularidad privada que provean prestaciones sociales públicas, así como para todos aquellos centros y servicios de titularidad pública que no se ajusten a tales condiciones.

Artículo 82.— *Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.*

1. El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón se configura como un instrumento de ordenación, constatación y publicidad de las entidades de iniciativa privada que hayan obtenido la autorización o acreditación correspondientes para la prestación de servicios sociales, diferenciando aquellas que sean de iniciativa social y las de iniciativa mercantil.
2. El Registro tendrá carácter público, estará adscrito al departamento competente en materia de servicios sociales, y su ordenación será objeto de desarrollo reglamentario.

Artículo 83.— *Subvenciones a entidades de iniciativa social.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y las entidades locales competentes en materia de servicios sociales podrán otorgar subvenciones y otras ayudas públicas a las entidades de iniciativa social para contribuir a la realización de sus actividades de servicios sociales, siempre que tales actividades se correspondan con los fines propios de la entidad, quede debidamente justificado el interés social de la actuación a subvencionar y no supongan un menoscabo de la prestación pública del servicio.
2. Dichas ayudas y subvenciones habrán de ser otorgadas de acuerdo con los principios de publicidad, concurrencia e igualdad y con sujeción a la legislación general de subvenciones.
3. Sólo podrán recibir subvenciones y otras ayudas públicas aquellas entidades que cuenten con la preceptiva autorización administrativa y se hallen inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

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

Artículo 84.— *Fomento de la iniciativa social.*

Los poderes públicos promoverán la colaboración de las entidades sin ánimo de lucro en la realización de actividades de servicios sociales que se ajusten a la política definida por la planificación estratégica de servicios sociales o los objetivos marcados por la normativa aplicable en cada caso.

TÍTULO X

Inspección y régimen sancionador

CAPÍTULO I

Inspección

Artículo 85.— *Competencia.*

1. La función de inspección, control y la potestad sancionadora sobre los servicios sociales corresponden al departamento competente en la materia.
2. Los municipios y las demás entidades locales deben colaborar y prestar apoyo a los servicios de inspección de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
3. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante convenio, podrá encomendar a las entidades comarcales o a los municipios con más de veinte mil habitantes la gestión de las actuaciones propias de la inspección con relación a los servicios situados en su ámbito territorial respectivo.
4. La realización de la labor inspectora por el departamento competente en materia de servicios sociales contará con el apoyo de los servicios de inspección adscritos a otros departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma, los cuales prestarán la colaboración que requiera el eficaz ejercicio de su función. Igualmente, cabrá establecer mecanismos de cooperación y

coordinación entre las distintas Administraciones públicas con funciones inspectoras mediante la aprobación de los oportunos convenios de colaboración.

5. Los mecanismos de colaboración, cooperación y coordinación previstos en el apartado anterior garantizarán la transferencia de datos o informaciones que obren en poder de los diferentes servicios de inspección sobre situaciones que pudieran ser constitutivas de infracciones administrativas tipificadas en esta Ley.

Artículo 86.— *Actuaciones sometidas a inspección.*

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

Artículo 87.— *Funciones de la inspección.*

Corresponde a la inspección del departamento competente en la materia las siguientes funciones:

- a) Velar por el respeto de los derechos que las personas usuarias de los servicios sociales tienen reconocidos.
- b) Vigilar el cumplimiento de la presente Ley y sus normas de desarrollo.
- c) Verificar el cumplimiento de las condiciones funcionales y materiales de los centros, de las ratios mínimas del personal y de los requerimientos de cualificación y titulación del mismo, así como de todos los requisitos de calidad exigibles a los centros y servicios sociales.
- d) Proponer medidas cautelares dirigidas a salvaguardar la salud y seguridad de las personas usuarias de los servicios sociales.
- e) Emitir informe preceptivo sobre proyectos de centros y servicios sociales que pudieran ser objeto de financiación pública.

- f) Asesorar e informar a las entidades y a las personas usuarias de servicios sociales sobre el régimen y modo de ejercicio de sus respectivos derechos y obligaciones legales en el ámbito de sus funciones.
- g) Colaborar en la planificación y ordenación de los servicios sociales de los distintos ámbitos territoriales en los que se estructura el sistema aragonés de servicios sociales.
- h) Las demás funciones que le encomiende el ordenamiento jurídico.

Artículo 88.— *Personal de inspección.*

1. El departamento competente en materia de servicios sociales acreditará al personal inspector para dichas funciones, que tendrá en su ejercicio la consideración de agente de la autoridad.
2. En el ejercicio de sus funciones, los empleados públicos que realicen la labor inspectora de servicios sociales estarán autorizados a:
 - a) Entrar libremente en cualquier momento y sin previa notificación en cualquier centro, establecimiento o servicio sujeto a esta Ley, previa acreditación de los inspectores ante la dirección del centro o ante la persona que ejerza sus funciones en caso de ausencia, respetando la intimidad de las personas usuarias y de los trabajadores.
 - b) Efectuar las pruebas, tomas de muestras, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley y sus normas de desarrollo.
 - c) Realizar cuantas actuaciones sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
3. El personal de inspección tendrá intervención en todos los procedimientos de autorización, acreditación y registro, así como en todas las evaluaciones periódicas y procesos de calidad que deban implantarse por las entidades públicas y privadas.

4. El personal inspector y el ejercicio de sus funciones se regirán por la legislación aplicable en materia de actuaciones inspectoras.
5. Si de la descripción de los hechos y circunstancias inspeccionadas, el personal inspector dedujera la posibilidad de alguna infracción en materia de contratación, seguridad y salud laboral o seguridad social, lo pondrá en conocimiento de la Inspección de Trabajo, en los términos que se establezcan en el convenio de colaboración que se suscriba al efecto.

CAPÍTULO II

Régimen sancionador

Artículo 89.— *Infracciones.*

1. Son infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones tipificadas y sancionadas por la presente Ley u otras leyes reguladoras que contravengan las obligaciones concretas establecidas en las mismas o en las normas que las desarrollen y que supongan un perjuicio para la organización de los servicios sociales o para las personas usuarias.
2. Las infracciones pueden ser leves, graves o muy graves, de acuerdo con la naturaleza de la obligación infringida y la entidad del derecho afectado, conforme a lo establecido por la presente Ley.

Artículo 90.— *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables de las infracciones administrativas en materia de servicios sociales, aun a título de simple inobservancia, las personas físicas y jurídicas que realicen los hechos constitutivos de infracción administrativa en materia de servicios sociales de acuerdo con lo previsto por esta Ley.
2. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan y de las sanciones que se impongan.

3. Tendrán también la consideración de autores quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual no hubiese podido llevarse a cabo el hecho constitutivo de infracción y, en especial, quienes incumplan el deber de prevenir la comisión de las infracciones realizadas por otros, las personas físicas o jurídicas que gestionen o exploten realmente los servicios sociales, las personas titulares de la correspondiente autorización o, en su caso, los responsables de la entidad pública o privada titular del centro o servicio.

Artículo 91.— *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

- a) Vulnerar los derechos legalmente reconocidos a las personas usuarias de los servicios residenciales referidos a la disposición y conocimiento del reglamento interno del servicio, a la existencia de un sistema de recepción y resolución de quejas y sugerencias, a la comunicación a la persona usuaria del precio del servicio y la contraprestación que ha de satisfacer y a la tenencia de objetos personales significativos para la persona usuaria.
- b) No disponer, para los servicios en que así se exija reglamentariamente, de un registro de personas usuarias, o no tenerlo debidamente actualizado.
- c) Impedir el ejercicio del derecho de participación ciudadana en los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.
- d) Incumplir el deber de remisión de la información solicitada por la Administración de la Comunidad Autónoma. Se entenderá que hay falta de remisión cuando no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente o por los servicios de inspección.
- e) No proceder a la implantación o correcta ejecución de cualquiera de los programas de los servicios sociales de base establecidos en esta Ley, en los términos exigidos por sus normas de desarrollo y por el Catálogo de Servicios Sociales de ámbito general.

- f) Incumplir la persona usuaria de los servicios sociales las normas, requisitos, procedimientos y condiciones establecidos para las prestaciones, así como no seguir el programa y las orientaciones de los profesionales de los servicios sociales, de forma tal que se desvirtúe la finalidad de la intervención social.
- g) Destinar las personas usuarias las prestaciones a una finalidad distinta de aquella que motivó su concesión.
- h) Infringir la obligación de cofinanciación cuando sea legalmente exigible a la persona usuaria de los servicios sociales.
- i) Cualquier incumplimiento, por acción u omisión, de los requisitos establecidos por la presente Ley y disposiciones que la desarrollen y que no estén tipificados expresamente como infracciones graves o muy graves por la presente Ley, siempre que la acción u omisión no pueda suponer una reducción de las condiciones en que deben prestarse los servicios correspondientes.

Artículo 92.— *Infracciones graves.*

Constituyen infracciones graves:

- a) Reincidir en la comisión de infracciones leves.
- b) Impedir el acceso en condiciones de igualdad a las personas destinatarias de los servicios sociales.
- c) Incumplir el deber de secreto y confidencialidad respecto a los datos personales y sanitarios de las personas usuarias y de la información relacionada con su proceso y estancia en instituciones públicas o privadas.
- d) 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.

- e) No proporcionar a las personas usuarias de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas.
- f) Incumplir los derechos de las personas usuarias de los servicios residenciales referidos al respeto a la intimidad, al secreto de las comunicaciones, al ejercicio de la libertad religiosa, a la consideración del centro como domicilio y al mantenimiento de la relación con su entorno familiar y social.
- g) Actuar en el ámbito de los servicios sociales sin disponer de la necesaria autorización administrativa o cesar en la prestación de un servicio social autorizado sin haber obtenido autorización para ello, siempre que no constituya infracción muy grave.
- h) Falsear los datos necesarios para la obtención de la autorización administrativa o acreditación, y en especial los relativos a la personalidad y al carácter social o mercantil de la entidad, los concernientes a las características materiales, de equipamiento y de seguridad y a las condiciones de edificación, emplazamiento y acondicionamiento de los centros, y los relativos a los requisitos de titulación y ratios de personal de atención y dirección y al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en cada caso.
- i) Impedir, obstruir o dificultar la acción del personal inspector o el desempeño de su cargo, así como no prestarle la colaboración y auxilio requeridos en el ejercicio de sus funciones.
- j) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos y de los estándares de calidad que deban cumplir los servicios para poder funcionar o estar homologados.
- k) Todas aquellas acciones u omisiones que constituyan incumplimientos de los requisitos establecidos en la presente Ley y disposiciones que la desarrollen, siempre que la acción u omisión pueda suponer reducción de las condiciones en que deben prestarse los servicios correspondientes y no constituyan infracción muy grave de acuerdo con la presente Ley.

Artículo 93.— *Infracciones muy graves.*

Constituyen infracciones muy graves:

- a) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.
- b) Vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales de profesionales y trabajadores del correspondiente centro o servicio, así como de las personas usuarias, familiares o visitantes, siempre que los hechos no constituyan infracción penal.
- c) Dispensar tratos vejatorios, denigrantes o incompatibles con la dignidad de las personas usuarias, que afecten a su integridad física o moral o que supongan la infracción de lo dispuesto en el artículo 7.1.o).
- d) Limitar el ejercicio de los derechos reconocidos cuando ello genere situaciones de riesgo o daño grave para las personas usuarias.
- e) Practicar resistencia reiterada, coacciones, amenazas, violencia o cualquier otra forma de presión ejercida sobre el personal inspector o sobre los denunciantes de infracciones.
- f) Llevar a cabo actuaciones sin contar con la preceptiva autorización exigida por esta Ley, cuando ello genere situaciones de riesgo o daño grave para las personas usuarias.
- g) Prestar servicios sociales tratando de ocultar o enmascarar su verdadera naturaleza al objeto de eludir la aplicación de la legislación vigente en la materia.
- h) Ejercer actividades o servicios sociales en condiciones de clandestinidad.

- i) La omisión de actuación que provoque un perjuicio muy grave a las personas usuarias del centro o servicio.

Artículo 94.— Sanciones administrativas.

1. Las infracciones leves establecidas en esta Ley darán lugar a las sanciones de amonestación por escrito o multa de hasta 5.000 euros.
2. Las infracciones leves tipificadas en las letras f), g) y h) serán sancionadas con la imposición a la persona usuaria de los servicios sociales de la prohibición de acceso a la misma prestación objeto de la infracción en un plazo que no será superior a seis meses. En el caso de que la infracción la hubiera cometido el representante legal de una persona usuaria incapacitada legalmente, se impondrá a dicho representante una sanción de hasta 5.000 euros y no se aplicará a la persona usuaria la sanción de prohibición de acceso a la prestación.
3. Las infracciones graves establecidas en la presente Ley darán lugar a multa desde 5.001 euros hasta 30.000 euros.
4. Las infracciones muy graves establecidas en esta Ley darán lugar a las siguientes sanciones:
 - a) Multa desde 30.001 euros hasta 500.000 euros.
 - b) Prohibición para el ejercicio de actividades de servicios sociales.
5. En las infracciones muy graves podrán acumularse como sanciones:
 - a) La inhabilitación de quienes ejerzan la dirección de los centros o servicios por un periodo de entre uno y cinco años.
 - b) La prohibición de financiación pública por un periodo entre uno y cinco años.

- c) La inhabilitación para concertar con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón por un periodo de entre uno y cinco años.
- d) El cierre temporal total o parcial del centro o servicio social por un periodo máximo de un año.
- e) El cierre definitivo total o parcial del centro o servicio social, que llevará implícita la revocación de la autorización administrativa del centro o servicio.
- f) La pérdida de la acreditación obtenida por un periodo de entre uno y cinco años.

Artículo 95.— *Graduación de las sanciones.*

Las sanciones se graduarán en atención a las siguientes circunstancias:

- a) La reiteración.
- b) El grado de intencionalidad o negligencia.
- c) La naturaleza de los perjuicios causados.
- d) La relevancia o trascendencia sociales.
- e) El beneficio económico obtenido por el responsable y la acreditación, por cualquiera de los medios válidos en Derecho, de que las irregularidades o anomalías que dieron lugar a la iniciación del procedimiento se hallan completamente subsanadas con anterioridad a la formulación de la propuesta de resolución del procedimiento.
- f) Gravedad de la alteración social y perjuicios causados.

Artículo 96.— *Reincidencia.*

Se produce reincidencia a los efectos de esta Ley por la comisión en el plazo de un año de más de una infracción de la misma natura-

leza cuando así se haya declarado por resolución administrativa firme. La apreciación de la reincidencia no implicará, en ningún caso, la imposición de dos sanciones por un mismo hecho.

Artículo 97.— *Prescripción de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones administrativas muy graves tipificadas en la presente Ley prescribirán a los cuatro años, las graves, a los tres años, y las leves, al año, contados desde la fecha en que la infracción se hubiese cometido.
2. Los plazos de prescripción de las infracciones se interrumpen por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador y, en todo caso, por el inicio, con conocimiento formal del sujeto, de las actuaciones administrativas conducentes a la comprobación de la infracción, reanudándose si el expediente administrativo estuviese paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable o si las actuaciones de comprobación se dilatasen por tiempo superior a tres meses, salvo que tal dilación fuese imputable al sujeto inspeccionado.
3. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, a los seis meses. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

Artículo 98.— *Medidas de protección provisional.*

1. En casos de urgencia extraordinaria motivada por el riesgo que los hechos comporten para la salud y seguridad de las personas usuarias de los servicios sociales, el órgano sancionador puede, de oficio o a instancia de parte, adoptar las medidas necesarias para que la situación de riesgo cese y, especialmente, acordar la suspensión de las actividades del servicio o establecimiento.
2. Las medidas de protección provisional deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por el correspondiente acuerdo de ini-

cio del procedimiento sancionador en el plazo de quince días a partir de la adopción de las medidas.

Artículo 99.— *Medidas cautelares en el procedimiento sancionador.*

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

Artículo 100.— *Destino del importe de las sanciones.*

La Administración de la Comunidad Autónoma destinará los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley a la mejora de la calidad y cobertura del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.— *Glosario de términos y definiciones en las normas de desarrollo de la Ley.*

Para contribuir a la mejor comprensión de las normas reguladoras de los diferentes elementos del Sistema Público de Servicios

Sociales y a su interpretación y aplicación de forma homogénea por todas las Administraciones públicas integradas en el mismo, las normas de desarrollo que apruebe el Gobierno de Aragón incorporarán, como anexo, un glosario con los términos básicos utilizados por la regulación aprobada y su definición.

Segunda.— *Garantía de prestaciones en el desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales.*

El Catálogo de Servicios Sociales previsto en el Título III de la presente Ley se desarrollará garantizando como mínimo el nivel de prestaciones existentes actualmente en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Tercera.— *Garantía de participación social en la elaboración de las normas de desarrollo de la Ley.*

El departamento competente en materia de servicios sociales asegurará, en los procesos de elaboración de las normas de desarrollo de los contenidos de la presente Ley, la máxima participación social, sin perjuicio del papel que corresponda a los órganos de participación y consulta formalmente constituidos.

Cuarta.— *Ejercicio de las competencias atribuidas a las comarcas en materia de servicios sociales.*

1. El ejercicio de competencias en materia de servicios sociales por las entidades locales se regirá por lo dispuesto en la presente Ley, en la legislación de comarcalización de Aragón y en la legislación de régimen local.
2. Las competencias asignadas a las comarcas por la presente Ley se ejercerán conforme a lo establecido en los decretos del Gobierno de Aragón vigentes en materia de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a las comarcas, sin perjuicio de las previsiones que realicen leyes específicas en la materia.
3. En los supuestos de transferencia, delegación, encomienda de gestión de competencias o gestión conjunta a través de un consor-

cio, la Administración de la Comunidad Autónoma deberá transferir a las entidades locales los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento y prestación de los servicios, en los términos que establezca la norma correspondiente. Los servicios sociales especializados de la Comunidad Autónoma que pasen a ser prestados por las entidades locales se financiarán en los términos establecidos en el correspondiente convenio de colaboración.

Quinta.— *Protección de la infancia y de la adolescencia.*

La protección a la infancia y a la adolescencia, no obstante las prestaciones que contemple el Catálogo de Servicios Sociales, se regirá por su legislación específica, sin perjuicio de la aplicación subsidiaria de la presente Ley.

Sexta.— *Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.*

1. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia constituye un elemento fundamental del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, si bien el régimen de las prestaciones del mismo que se establezca en el Catálogo de Servicios Sociales habrá de ajustarse a lo dispuesto por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y a la normativa de desarrollo que se apruebe, de conformidad con lo acordado por el Consejo Territorial del Sistema.
2. El derecho a las prestaciones correspondientes al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia deberá hacerse efectivo de conformidad con el calendario previsto por la propia Ley 39/2006, sin perjuicio de las adaptaciones que, en su caso, pueda llevar a cabo la Comunidad Autónoma de Aragón, de acuerdo con la normativa.

Séptima.— *Actualización de las cuantías de las sanciones.*

La cuantía de las sanciones de naturaleza económica previstas en la presente Ley podrá actualizarse, conforme al índice de precios al consumo, mediante decreto del Gobierno de Aragón, a propuesta del departamento competente en materia de servicios sociales.

Octava.— *Cláusulas de contenido social en los contratos relativos a servicios sociales.*

1. Los órganos de contratación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón deberán incluir en los pliegos de cláusulas administrativas particulares la preferencia en la adjudicación de contratos a las empresas que, igualando en sus términos a las proposiciones más ventajosas, justifiquen tener en la plantilla de sus centros radicados en Aragón un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad.
2. En relación con los contratos de los departamentos y organismos autónomos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Gobierno de Aragón, mediante acuerdo, podrá reservar la participación en los correspondientes procedimientos de adjudicación a centros especiales de empleo, así como reservar su ejecución en el marco de programas de empleo protegido de conformidad con lo previsto en la disposición adicional séptima de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. En el resto de entes del sector público autonómico, la competencia para efectuar dicha declaración de reserva corresponderá a sus respectivos órganos de contratación.
3. Las Administraciones públicas incluidas en el Sistema Público de Servicios Sociales en Aragón deberán incluir necesariamente en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de todos los contratos que celebren en materia de servicios sociales requerimientos de carácter social, conforme a lo establecido en la legislación de contratos del sector público.
4. Se considerarán requerimientos de carácter social, entre otros, la rentabilidad social, la sostenibilidad medioambiental y social, la calidad en el empleo, las prácticas de responsabilidad social corporativa y el cumplimiento en materia de legislación laboral y de prevención de riesgos laborales.

Novena.— *Entidades colaboradoras en materia de adopción.*

La gestión directa en materia de adopción nacional e internacional que establece la presente Ley no obstará para la cooperación de

las instituciones y entidades colaboradoras en los procedimientos de adopción, conforme a los criterios que establezca la legislación vigente en tal materia.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.— *Normativa de aplicación transitoria.*

1. Hasta que se proceda a la aprobación de las normas legales relativas a la actividad de las entidades privadas de servicios sociales y a las prestaciones económicas, serán de aplicación las normas vigentes que regulan tales materias y, en particular, los Títulos III, VIII y IX de la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, en todo lo que no contradigan a la presente Ley.
2. También serán de aplicación las disposiciones reglamentarias vigentes en materia de servicios sociales en todo lo que no contradigan lo establecido en la presente Ley hasta que se aprueben los reglamentos de desarrollo necesarios.

Segunda.— *Órganos sectoriales de participación.*

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

Tercera.— *Régimen transitorio en materia de acreditación de centros y servicios sociales.*

En tanto no se apruebe la normativa requerida para la aplicación del régimen de acreditación de centros y servicios sociales para la suscripción de conciertos y la prestación de servicios sociales con financiación pública, bastará para acceder a dicho nivel de colaboración con el Sistema Público de Servicios Sociales el disponer de la oportuna autorización administrativa e inscripción en el registro administrativo y cumplir los requisitos que se establezcan en los respectivos pliegos de cláusulas administrativas.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.— *Derogación normativa.*

Queda derogada la Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, y cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo previsto en esta Ley, sin perjuicio de lo señalado en las disposiciones transitorias.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.— *Referencias normativas.*

A partir de la entrada en vigor de esta Ley, las referencias a los preceptos que se derogan expresamente contenidos en normas vigentes deberán entenderse efectuadas a los preceptos de esta Ley que regulen la misma materia que aquellos.

Segunda.— *Habilitación normativa.*

Se faculta al Gobierno de Aragón para la aprobación de las disposiciones generales que requiera el desarrollo y la ejecución de la presente Ley, sin perjuicio de las habilitaciones expresamente previstas a favor de la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales y de las que pueda acordar, en su caso, el Gobierno de Aragón.

Tercera.— *Iniciativa legislativa del Gobierno de Aragón.*

En el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, el Gobierno de Aragón habrá de remitir a las Cortes de Aragón dos proyectos de ley que regulen, respectivamente, el régimen de las prestaciones sociales de carácter económico, que incluya la regulación de la renta básica, y el régimen aplicable a las entidades privadas que desarrollen actividades en materia de servicios sociales.

Cuarta.— *Calendario de desarrollo básico de la presente Ley.*

1. En el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno de Aragón aprobará los decretos que regulen la composición y funcionamiento del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales y del Consejo Aragonés de Servicios Sociales y procederá a su constitución.
2. El Gobierno de Aragón aprobará las normas reglamentarias de desarrollo y regulación del Sistema de Información de Servicios Sociales en el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, debiendo asegurar su implantación y entrada en funcionamiento en el plazo máximo de un año desde la aprobación de tal regulación reglamentaria.
3. En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno de Aragón deberá proceder al desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales, del Plan Estratégico de Servicios Sociales, del Mapa y de la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.
4. En el plazo máximo de cuatro años deberán estar aprobados todos los desarrollos reglamentarios a que hace referencia el articulado de la presente Ley, al objeto de posibilitar la plena aplicación de todas sus previsiones.

Quinta.— *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Aragón.