LLEI 4/2009, D'11 DE JUNY, DE SERVEIS SOCIALS DE LES ILLES BALEARS[1]

(BOIB núm. 89, de 18 de juny de 2009)

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

En les societats democràtiques, la política social té per objecte reduir les desigualtats i millorar les condicions de vida del conjunt de la població amb la finalitat de facilitar l'exercici dels drets de la ciutadania i de fomentar la cohesió i el progrés social.

Les administracions públiques s'han dotat d'instruments per aconseguir aquests objectius i finalitats: el sistema de salut, l'educatiu, el judicial, el de pensions, el d'ocupació, les polítiques d'habitatge i el de serveis socials. La feblesa en el finançament públic dels serveis socials per part de totes les administracions ha fet impossible desenvolupar un sistema que doni resposta al conjunt de les necessitats socials. De tots els sistemes del benestar social, el de serveis socials és el que presenta més mancances en el seu desenvolupament.

La construcció d'una societat de progrés ve determinada en bona part pel grau de cohesió social, que es basa en la igualtat d'oportunitats i en la promoció social i individual. Els serveis socials són un instrument per afavorir l'autonomia de les

[1] Aquesta Llei s'ha vist afectada per les disposicions següents: Llei 12/2010, de 12 de novembre, de modificació de diverses lleis per a la transposició a les Illes Balears de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de desembre, del Parlament Europeu i del Consell, relativa als serveis en el mercat interior (BOIB núm. 171, de 25 de novembre de 2010); Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per l'any 2012 (BOIB núm. 195, de 30 de desembre de 2011); Llei 10/2013, de 23 de desembre (BOIB núm. 181, de 31 de desembre de 2013); Llei 18/2016, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2017 (BOIB núm. 164, de 31 de desembre de 2016); Decret llei 8/2020, de 13 de maig, de mesures urgents i extraordinàries per a l'impuls de l'activitat econòmica i la simplificació administrativa en l'àmbit de les administracions públiques de les Illes Balears per pal·liar els efectes de la crisi ocasionada per la COVID-19 (BOIB ext. núm. 84, de 15 de maig de 2020); Llei 2/2020, de 15 d'octubre, de mesures urgents i extraordinàries per a l'impuls de l'activitat econòmica i la simplificació administrativa en l'àmbit de les administracions públiques de les Illes Balears per pal·liar els efectes de la crisi ocasionada per la COVID-19 (BOIB núm. 180, de 20 d'octubre de 2020); Decret llei 1/2021, de 25 de gener, pel qual s'aproven mesures excepcionals i urgents en l'àmbit de l'impost sobre estades turístiques a les Illes Balears per a l'exercici fiscal de 2021, de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, en matèria de renda social garantida i en altres sectors de l'activitat administrativa (BOIB núm. 11, de 26 de gener de 2021); Decret llei 4/2022, de 30 de març, pel qual s'adopten mesures extraordinàries i urgents per pal·liar la crisi econòmica i social produïda pels efectes de la guerra a Ucraïna (BOIB núm. 44, de 31 de març de 2022); Decret llei 7/2022, d'11 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears (BOIB núm. 90, de 12 de juliol de 2022); Llei 4/2023, de 27 de febrer, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears (BOIB núm. 29, de 7 de març de 2023); Decret llei 3/2024, de 24 de maig, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears (BOIB ext. núm. 71, de 28 de maig de 2024); Llei 7/2024, d'11 de desembre, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears (BOIB ext. núm. 162, de 13 de desembre de 2024), i Llei 4/2026, d'11 de juny, de mesures urgents per accelerar projectes estratègics que contribueixin a la transformació econòmica de les Illes Balears i altres mesures de simplificació i racionalització administratives (BOIB núm. 74, de 13 de juny de 2026).

persones, per millorar les condicions de vida, per eliminar situacions d'injustícia social i per afavorir la inclusió social.

La llei ha de contribuir a resoldre aquesta situació de partida en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

I

En l'exercici de les competències atribuïdes per l'article 10.12 de la Llei Orgànica 2/1983, de 25 de febrer, per la qual es va aprovar l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, el Parlament va aprovar, l'any 1987, la Llei 9/1987, d'11 de febrer, d'acció social, per desplegar el mandat i els principis recollits a la Constitució Espanyola en aquest àmbit, en els articles 9, 14, 39, 40, 41, 48, 49 i 50.

Aquesta llei, que com la resta de lleis autonòmiques promulgades en aquella època, contenia declaracions de principis i mandats generalistes, ha permès que s'hagi produït, transcorreguts vint anys, un notable avanç en les polítiques socials, perquè a l'empara d'aquesta s'ha anat posant en marxa un conjunt d'accions de protecció social pública adreçades a facilitar el desenvolupament de les persones i dels grups, a satisfer mancances i a prevenir i pal·liar els factors i les circumstàncies que produeixen marginació i exclusió social.

La Llei 9/1987 es va completar amb l'aprovació d'altres normes amb rang legal: l'any 1988, la Llei 3/1998, de 18 de maig, del voluntariat de les Illes Balears, i l'any 1999, la Llei 4/1999, de 31 de març, reguladora de la funció inspectora i sancionadora en matèria de serveis socials.

Tanmateix, aquestes normes, com les de la resta de les comunitats autònomes, partien d'una idea assistencial en la prestació dels serveis socials segons la qual la ciutadania no gaudiria d'un vertader dret a obtenir els serveis que necessitàs per millorar la seva qualitat de vida i, en definitiva, per aconseguir el benestar que propugna la Constitució —a més, el pas del temps, la posada en marxa de nous serveis, la modernització dels existents i la dinàmica de canvi social han posat de manifest les mancances d'aquestes lleis autonòmiques, especialment quant a definició conceptual i configuració d'un sistema de serveis socials, a la seva ordenació, estructuració i finançament, a la tipificació de les prestacions, a la delimitació de competències i a la necessària coordinació de tots els agents implicats.

II

Els principis que informen la Llei de serveis socials tenen el seu origen en l'article 25 de la Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides de 1948, que proclama: 'Tota persona té dret a un nivell de vida que li asseguri, a ella i també a la seva família, la salut i el benestar, i en especial l'alimentació, el vestit, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris'. Igualment s'han tengut en compte els principis establerts en la Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides.

L'article 14 de la Carta Social Europea disposa: 'Per tal d'assegurar l'exercici efectiu del dret a beneficiar-se dels serveis socials, les parts es comprometen a fomentar i organitzar serveis que, emprant mètodes de treball social, contribueixin al benestar i al desenvolupament de les persones i dels grups en la comunitat, com també a la seva adaptació a l'entorn social'.

L'article 9.2 de la Constitució Espanyola ordena als poders públics 'promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud, i facilitar la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social'.

L'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears —Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer— estableix en l'article 12 els principis rectors de l'activitat pública, i disposa que les institucions pròpies de la comunitat autònoma han de promoure, entre d'altres, la cohesió social i l'accés als serveis públics i el dret a la protecció social.

El títol II de l'Estatut, relatiu als drets i els deures i les llibertats de la ciutadania de les Illes Balears, fa referència als àmbits objecte de protecció i de garantia de drets. Aquests drets, que vinculen tots els poders públics, tenen el seu origen en els instruments internacionals de protecció de drets humans individuals i col·lectius, i en particular en la Declaració de Drets Humans; en els pactes internacionals de drets civils i polítics i de drets econòmics, socials i culturals; en la Convenció Europea de Drets de l'Home i Llibertats Fonamentals; i en la Carta Social Europea.

El títol III de l'Estatut, sobre les competències de la comunitat autònoma de les Illes Balears, inclou com a competències exclusives d'aquesta —article 30— la tercera edat; l'acció i el benestar social; el desenvolupament comunitari i la integració; el voluntariat social; els complements de la Seguretat Social no contributiva; les polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitats físiques, psíquiques i sensorials; les polítiques d'atenció a persones dependents; i les polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de pobresa o necessitat social. Amés, també són competència de la comunitat autònoma la protecció social de la família; la conciliació de la vida familiar i laboral; les polítiques de gènere i protecció de menors; i les activitats que es vehiculen a través del sistema de serveis socials.

L'article 70 de l'Estatut determina que, entre d'altres, són competències pròpies dels consells insulars: els serveis socials i l'assistència social; el desenvolupament comunitari i la integració; la política de protecció i atenció a persones dependents; els complements de la Seguretat Social no contributiva; el voluntariat social; i les polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de pobresa o necessitat social. Així mateix, els consells tenen competències en tutela, acolliment i adopció de menors, i en polítiques de gènere, conciliació de la vida familiar i laboral, i dona.

Per tant, el nou marc competencial sorgit de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears requereix una adequació normativa en l'àmbit dels serveis socials per tal de reforçar el protagonisme local i les noves estructures organitzatives en la prestació de serveis, i també l'actuació coordinada i participada de totes les instàncies del sistema.

Els municipis, com a entitats locals bàsiques de l'organització territorial, són instruments fonamentals en les polítiques de serveis socials per la seva proximitat a la ciutadania. L'article 26 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, atorga als municipis, a més de les competències derivades de la legislació bàsica de l'Estat i de l'exercici de les que puguin ser delegades, 'la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acollida de les persones immigrades' i 'la regulació i desenvolupament de procediments, estructures organitzatives i polítiques per a la participació ciutadana en la vida local, així com elaboració i aprovació de programes de foment del voluntariat i associacionisme'.

Per altra part, la Llei 36/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ha donat un nou impuls als serveis socials, ja que ha generat drets subjectius i ha ordenat racionalment el sector i les seves prestacions.

III

Les Illes Balears s'han caracteritzat pels importants ritmes de creixement econòmic i els elevats nivells d'activitat i ocupació. Però a la nostra societat també es generen processos socials i econòmics que fan que determinats grups es trobin en risc d'exclusió perquè no poden accedir als recursos socials ni exercir els seus drets i les seves obligacions de la mateixa manera que la majoria de la població. A les Illes Balears es donen amb especial rellevància situacions de vulnerabilitat social, per la qual cosa es fa evident la necessitat de potenciar les polítiques públiques de lluita contra aquesta situació. Precisament per aquest motiu, la llei ha de donar resposta no només a les situacions extremes de necessitat, sinó que ha de fomentar les actuacions de caire preventiu entre el conjunt de la població.

IV

La realitat social de les Illes Balears ha estat objecte d'importants canvis des de l'aprovació de la Llei 9/1987. En els darrers vint anys s'han generat processos socials que han transformat la fisonomia de la nostra societat, han plantejat nous reptes i han fet aflorar noves situacions de necessitat. El creixement demogràfic accelerat, l'envelliment de la població, la diversitat de les famílies i els nuclis de convivència, les noves borses de pobresa, el risc de desigualtats personals, col·lectives o territorials, les situacions de dependència que viuen moltes persones i la complexitat que comporta per a les famílies, i els canvis en el mercat laboral en són alguns exemples.

S'han produït canvis significatius també en la consolidació de la concertació social, en la concepció i l'expansió de serveis públics, i en la tipologia de serveis i recursos posats a disposició de la ciutadania. Les administracions públiques han iniciat un procés de modernització que té a veure amb l'eficàcia, l'eficiència, la prestació de serveis en l'entorn més proper a la ciutadania, des de criteris de qualitat, amb uns recursos humans i tècnics amb més capacitat de resposta a una realitat canviant.

La posada en marxa de nous serveis, la modernització dels existents i la dinàmica de canvi social han posat de manifest les mancances de l'actual Llei de serveis socials quant a definició conceptual i configuració d'un sistema de serveis socials, al seu ordenament, estructuració i finançament, a la tipificació de prestacions, a la delimitació de competències i a la necessària coordinació de tots els agents implicats.

La situació actual dels serveis socials a les Illes Balears es caracteritza per la feblesa del sistema, molt relacionada amb la manca de pressupost, que porta a la saturació. El desenvolupament del sistema de serveis socials ha generat grans diferències en la dotació de recursos en els àmbits territorial i sectorial. Tot això ha fet que es treballàs sobre les situacions de greu necessitat, amb el que això suposa d'estigmatització de serveis i de la població usuària. El resultat de tot plegat és que hi ha grans diferències en l'accés als recursos per part de la ciutadania de les Illes Balears.

V

Per tot això es feia indispensable escometre una nova regulació a través d'una norma que reconegui la universalitat en l'accés als serveis socials que, d'una banda, respongui a la realitat actual i que, d'altra, avanci cap a la consecució del que s'ha denominat el 'quart pilar' de l'estat del benestar, junt amb la salut, l'educació i el sistema nacional de pensions. D'aquesta manera, la llei autonòmica preveu, per primera vegada, l'aprovació de carteres de serveis, que inclouran les prestacions a les quals la ciutadania tendrà dret, dret subjectiu que podrà exigir a les administracions que en són competents i, en darrera instància, davant els tribunals, la qual cosa elimina el caràcter assistencialista dels serveis socials. A més, s'introdueixen elements homogeneïtzadors a tots els territoris de la comunitat autònoma, amb la finalitat de garantir a la ciutadania unes prestacions mínimes i unes condicions bàsiques de qualitat de serveis, amb independència de l'illa o del municipi en el qual visquin o rebin la prestació. Igualment, aquesta llei pretén escometre la reorganització dels serveis socials, introduint una distinció entre zona bàsica de serveis socials i àrees de serveis socials. Aquestes darreres es configuren com l'àmbit d'actuació d'una nova figura, els centres de serveis socials, la creació dels quals pretén millorar l'atenció primària.

La norma que s'aprova aposta clarament per la planificació, responsabilitat de les administracions públiques de les Illes Balears, que es considera un element fonamental per aconseguir actuacions ordenades i coordinades que permetin dur a terme polítiques realment eficaces i eficients. Així mateix, també ho fa per la participació cívica, tot considerant que són els diferents agents socials, les persones usuàries dels serveis i la població en general, els que millor poden trametre les necessitats socials, i reconeix la pluralitat dels agents que convergeixen en la provisió de serveis, encara que sense oblidar la responsabilitat pública de garantir prestacions a la ciutadania, i dins aquest reconeixement, la importància de les entitats socials representatives dels diferents col·lectius als quals s'adreça aquesta llei. Per acabar, pretén donar un impuls qualitatiu important a la millora de la qualitat dels serveis, introduint avaluacions dels serveis amb indicadors objectius que permetin mesurar no sols aspectes materials i funcionals, sinó també els relatius a la satisfacció de les persones usuàries.

Els canvis en els models familiars i les dificultats per compatibilitzar la vida laboral i familiar introdueixen nous factors en aquesta situació, que fan imprescindible una revisió dels sistemes tradicionals dels serveis socials per assegurar una adequada prestació d'atencions a les persones que ho necessitin.

La necessitat de garantir a la ciutadania un marc estable de recursos i serveis obliga a intervenir en aquest àmbit amb una llei que configuri una nova modalitat de prestació social, i que ampliï i complementi l'acció protectora de la comunitat autònoma de les Illes Balears que faci que l'atenció social es constitueixi com a vertader dret subjectiu per a les persones usuàries dels serveis socials.

Es tracta, per tant, de configurar un nou desplegament dels serveis socials de les Illes Balears que potenciï el progrés del model de l'estat social que consagra la Constitució Espanyola, i d'aconseguir el compromís de tots els poders públics per promoure i dotar els recursos necessaris per fer efectiu un sistema de serveis socials de qualitat, garantista i plenament universal.

S'ha optat per refondre en una sola llei la regulació dels serveis socials, el règim d'autoritzacions, homologacions i acreditacions, el règim competencial i organitzatiu, i

una àmplia regulació del sistema d'inspeccions i del règim sancionador, en el benentès que això facilita la comprensió global i l'aplicació de tot el sistema.

VI

La llei consta de 139 articles, agrupats en nou títols, a més de 3 disposicions addicionals, 3 disposicions transitòries, 1 de derogatòria i 18 disposicions finals.

VII

El títol I, capítol I, conté les disposicions de caràcter general que han de conduir a l'aplicació de la norma, com són l'objecte, els objectius que han de perseguir els poders públics en aquest àmbit, el seu àmbit d'aplicació i els principis rectors del sistema. Pel que fa a aquests darrers, la norma introdueix principis innovadors, reflex d'una altra concepció dels serveis socials. S'hi introdueixen per primera vegada els principis de solidaritat, atenció personalitzada, normalització, promoció de l'autonomia, avaluació en la planificació i qualitat. A més, es redefineixen els principis d'universalitat i igualtat. El principi d'universalitat evoluciona cap a una nova consideració dels serveis socials com a drets subjectius de les persones. El mateix succeeix amb el principi d'igualtat, que concreta un dels objectius de la norma: garantir un nivell mínim de prestacions homogènies a totes les persones en el territori de la comunitat autònoma, independentment del municipi o l'illa on visquin. Finalment, el capítol I conté la definició del sistema de serveis socials, constituït per les prestacions tècniques i econòmiques, els plans, els programes i els equips tècnics de titularitat pública i privada.

El capítol II d'aquest títol conté per primera vegada en la legislació autonòmica el catàleg de drets i deures de les persones destinatàries dels serveis socials, i regula els drets i deures específics de les persones usuàries dels serveis residencials.

El títol II regula el sistema públic de serveis socials, vertader nucli de la llei, en la mesura que s'orienta principalment a promoure el benestar social de la població, responsabilitat eminentment pública, recollint novetats cridades a produir importants repercussions en l'àmbit dels serveis socials, la principal de les quals és el reconeixement del dret subjectiu de la ciutadania a aquests serveis.

El títol es divideix en quatre capítols. El capítol I recull la definició del sistema públic de serveis socials, en el qual s'integren tant els de titularitat estricta de les administracions públiques com els concertats amb les entitats d'iniciativa social o privada.

El capítol II s'ocupa de l'estructura del sistema públic de serveis socials, i ofereix per primera vegada en una norma amb rang legal una regulació completa dels diferents nivells d'atenció a la comunitat autònoma. Així, defineix els serveis socials comunitaris, amb una subclassificació en serveis socials comunitaris bàsics i serveis socials comunitaris específics, i estableix les funcions de cada un. Els segueixen els serveis socials especialitzats, la seva definició i les funcions, i finament es regula la relació entre els diferents nivells d'atenció social.

El capítol III regula les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques, els programes, els projectes i les prestacions del sistema públic de serveis socials, i conté una de les grans novetats de la norma: les carteres de serveis socials, en les quals es recolliran els serveis als quals podran accedir les persones destinatàries d'aquesta llei. En primer lloc, es regula la cartera bàsica de serveis socials, que ha d'aprovar el

Govern, el contingut de la qual delimiten les competències pròpies del Govern segons disposa l'Estatut d'Autonomia. Aquesta cartera serà complementada per les que han d'establir els consells insulars, també en el marc de les seves competències estatutàries. Les entitats locals podran establir les seves carteres de serveis, que seran a la vegada, complementàries i addicionals de les anteriors dins el seu àmbit territorial. Seran les carteres de serveis socials, en establir el caràcter garantit o no de les prestacions que recullin i els requisits per accedir-hi, les que configuraran el dret subjectiu de la ciutadania als serveis.

El capítol IV regula de manera específica la planificació, tant la general, com la d'àmbit insular i local, amb una referència especial al pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears i als plans sectorials.

El títol III s'ocupa del règim competencial i organitzatiu, que es divideix en tres capítols. El capítol I s'ocupa de les competències de les administracions públiques de les Illes Balears i regula, d'acord amb l'Estatut d'Autonomia, les competències del Govern de les Illes Balears, les de la conselleria que tengui assignades les competències en matèria de serveis socials, les dels consells insular si les dels municipis.

El capítol II recull, per primera vegada en una norma de rang legal, l'organització territorial dels serveis socials, i estableix els principis d'organització i els distints àmbits d'actuació. Estructura el territori, a efectes dels serveis socials, en zones bàsiques, àrees i illes. S'encomana l'atenció social de les zones bàsiques a les unitats de treball social, i els serveis socials especialitzats tenen com a referent territorial les àrees.

El capítol III regula la coordinació, la consulta i la col·laboració interadministrativa, mitjançant la creació d'un seguit d'òrgans de coordinació, en la secció 1a, i sistemes de col·laboració, en la secció 2a. El principal òrgan de coordinació és el Consell de Coordinació de Benestar Social, integrat per les administracions públiques de les Illes Balears. El Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials, integrat per experts en la matèria, es configura com un òrgan tècnic d'estudi i el Comitè d'Ètica de Serveis Socials ho fa com a òrgan col·legiat consultiu, interdisciplinari i independent. La Conferència Sectorial de Serveis Socials es crea com a estructura permanent de col·laboració interadministrativa. A més dels sistemes jurídics tradicionals de col·laboració entre les administracions públiques, crea un instrument que garantirà la disponibilitat de la informació relativa a totes les prestacions i les carteres de serveis socials, això és el sistema informatiu de serveis socials.

El títol IV, denominat 'La participació en els serveis socials i els òrgans de participació', s'ocupa d'un altre dels principis rectors d'aquesta llei, el de la participació cívica, considerada fonamentalment en l'àmbit dels serveis socials, fins al punt d'establir com a principi general que, sempre que sigui possible, les decisions relatives al sistema de serveis socials s'han d'adoptar comptant amb la participació ciutadana. Per fer-ho, s'estableixen canals de participació i els consells de serveis socials dels tres àmbits administrativopolítics que configuren la comunitat autònoma, i que són el Consell de Serveis Socials de les Illes Balears, els consells de serveis socials insulars i els consells de serveis socials locals. Al llarg del títol, se'n regulen les funcions, l'organització, el funcionament i l'estructura. S'estableixen els processos de participació, i es fa especial esment del voluntariat, regulat per la Llei 3/1998, de 18 de maig, del voluntariat de les Illes Balears.

El títol V fa una referència especial al personal professional dels serveis socials i introdueix la figura de la persona professional de referència, l'existència de la qual

s'estableix com un dret de les persones en relació amb els serveis socials. El seu paper és orientar i acompanyar la persona en tot el procés d'intervenció social. També fa referència al necessari caràcter interprofessional d'aquesta intervenció amb l'objectiu d'aconseguir que sigui integral.

Cal destacar les mesures de suport i protecció als professionals, sobretot la formació contínua a la qual es comprometen les administracions públiques competents.

El títol VI regula el finançament del sistema públic de serveis socials, corresponsabilitat del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars i de les entitats locals, encara que també es preveuen altres possibles fonts de finançament. Cal destacar que la llei assenyala, com no pot ser d'altra manera per tal d'assegurar el dret subjectiu de la ciutadania a les prestacions reconegudes a les carteres com a garantides, que els crèdits que les financen han de tenir caràcter ampliable. S'aborda també el finançament d'infraestructures, que es vinculen a la planificació, tenint en compte els plans estratègics. Quant al finançament dels serveis socials comunitaris bàsics, l'Administració de la comunitat autònoma es compromet a finançar-los com a mínim el 50 % mitjançant convenis plurianuals. El finançament de les prestacions garantides per la legislació estatal en matèria de dependència, ho seran amb càrrec al seu finançament específic. Els serveis socials comunitaris específics i els serveis socials especialitzats seran finançats per l'administració que en sigui titular. Les administracions públiques han de garantir l'accés universal als serveis socials bàsics, i es preveu la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis, segons s'estableixi a les carteres de serveis.

El títol VII d'aquesta llei fa referència a la iniciativa privada que actua en l'àmbit dels serveis socials. La realitat actual exigeix la coparticipació dels diferents agents públics i privats en la satisfacció de les necessitats socials de la població, tot i que la responsabilitat última recaigui en les administracions públiques. El principi constitucional d'igualtat i no-discriminació, i també el de lliure competència establert en el Tractat de la Comunitat Europea, exigeixen que el text de la norma, tot i reconeixent l'important paper de les entitats d'iniciativa social, prevegi mesures que no vulneren aquests principis.

El capítol I conté els principis generals aplicables a les entitats d'iniciativa privada de serveis socials, i els drets fonamentals i les obligacions que hi són aplicables.

El capítol II regula les condicions per poder integrar-se en la xarxa pública, i dur a terme actuacions en l'àmbit dels serveis socials, junt amb les classes d'autoritzacions administratives necessàries, els requisits mínims i el procediment de concessió, manteniment, revocació i suspensió, que han de ser objecte d'un desplegament reglamentari detallat. Totes les dades i els actes administratius que regulen les activitats de les entitats, els centres i els serveis de serveis socials, han de constar fidelment en el Registre Unificat de Serveis Socials, que es crea en aquesta llei, i que ho és de totes les administracions públiques competents en la matèria a les Illes Balears.

Finalment, el capítol III regula el règim de l'acreditació administrativa, que s'estableix com a requisit per a aquelles entitats d'iniciativa privada que pretenguin prestar serveis que formen part de la xarxa pública de serveis socials, i alhora en exigència per a la mateixa administració com a titular i prestadora de serveis socials.

El títol VIII fa referència específicament a la qualitat dels serveis socials, i estableix en el capítol I un grapat de mesures invocades a millorar-la, entre les quals destaca

l'obligatorietat que s'imposa el Govern de les Illes Balears per elaborar un pla de qualitat integrat en el pla estratègic de serveis socials en col·laboració amb els consells insulars.

Com a part i instrument d'implantació de criteris de qualitat en els serveis socials, s'estableix el foment de la formació contínua del personal professional del sector, i l'impuls de la recerca i innovació tecnològica.

Finalment, el títol IX s'ocupa de la inspecció i del règim sancionador, instruments indispensables per garantir el compliment de la llei. Està dividit en tres capítols: disposicions generals, procediment i infraccions i sancions.

Des de la perspectiva dels principis inspiradors, la llei manté l'esperit i gran part de la lletra de la Llei 4/1999. Aquesta antiga llei quedarà derogada i substituïda per la present. Això, i el fet de no disposar d'una llei autonòmica general d'inspecció i sancions, ha dut com a conseqüència la necessitat d'una regulació completa de tot el que fa referència a aquesta matèria, i especialment al procediment.

S'enuncia que la vigilància del compliment de la normativa de serveis socials encomanada a la inspecció cerca, en primer lloc, garantir els drets de les persones usuàries, assegurar la qualitat dels serveis i supervisar i garantir l'adequada utilització dels fons públics, a més d'assessorar i informar tant les entitats com les persones usuàries dels serveis socials.

Defineix el perfil tècnic del personal d'inspecció amb el grau d'exigència que correspon a l'especificitat i la delicadesa de la funció d'inspecció, i també a la consideració que es fa del personal inspector com a agent de l'autoritat.

S'han considerat i tingut en compte tant els principis del dret penal, dels quals participa el procediment administratiu sancionador, com els que estableix el títol IX de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Igualment, s'han incorporat les experiències de les administracions públiques de la comunitat autònoma que han exercit aquestes funcions inspectores i sancionadores en aplicació de la Llei 4/1999.

El capítol II desplega el procediment administratiu, des de les actuacions prèvies a l'inici en sentit estricte i els actes pertinents conduents a la resolució i la finalització del procediment.

En el capítol III es recullen les infraccions i la tipologia dels subjectes que en són responsables, incloses les comeses per les persones usuàries, i les sancions aplicables corresponents, els criteris per a la graduació i, finalment, l'execució de les sancions.

Respecte dels recursos administratius i jurisdiccionals, es fa una remissió expressa a la normativa general de cada administració competent en matèria de serveis socials, atesa l'organització politicoadministrativa especial de la comunitat autònoma.

Finalment, els serveis socials que estiguin dirigits a les persones amb discapacitat hauran de complir el que s'estableix en la Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides, publicada en el BOE del 21 d'abril i que és vigent a l'Estat espanyol des del 3 de maig de 2008. En especial els serveis socials hauran d'estar orientats que les persones amb discapacitat puguin viure de forma independent i siguin inclosos en la comunitat.

TÍTOL I
DISPOSICIONS GENERALS

CAPÍTOL I
OBJECTE DE LA LLEI, PRINCIPIS I DEFINICIÓ DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS DE LES ILLES BALEARS

Article 1. Objecte

1. L'objecte d'aquesta llei és regular i ordenar el sistema de serveis socials de les Illes Balears per tal de promoure-hi i garantir-hi l'accés universal, i contribuir al benestar i a la cohesió social.

2. També és objecte d'aquesta llei configurar un sistema de serveis socials que doni resposta a les necessitats de les persones, tot potenciant-ne l'autonomia i la qualitat de vida.

Article 2. El sistema de serveis socials

1. El sistema de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada destinats a la finalitat que estableix l'article 3.

2. El sistema públic de serveis socials està integrat pels serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats i contractats per les administracions públiques d'acord amb el que estableix aquesta llei. Tots aquests serveis configuren conjuntament la xarxa de serveis socials d'atenció pública de les Illes Balears.

3. Els serveis socials de titularitat privada participen en l'acció social mitjançant l'acompliment d'activitats i prestacions de serveis socials, d'acord amb el que estableixen aquesta llei i les normes que la despleguin, i sota la inspecció i el control que es descriuen en el títol IX.

4. Els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social, l'equitat, la cohesió territorial i el benestar de les persones.

5. Els serveis socials s'adrecen especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones.

6. El sistema de serveis socials ha de funcionar de forma integrada i coordinada en xarxa, d'acord amb el marc normatiu que estableixen aquesta llei i les disposicions que la despleguin.

7. Els serveis socials s'han de coordinar amb tots els sistemes o subsistemes que incideixen en la qualitat de vida, com són els de salut, educatius, culturals, d'ocupació, d'habitatge, urbanístics, judicials i d'altres.

Article 3. Objectius de les polítiques de serveis socials

L'actuació dels poders públics en matèria de serveis socials persegueix els objectius següents:

a) Millorar la qualitat de vida i promoure la normalització, la participació i la integració social, política, econòmica, laboral, cultural i educativa i de salut de totes les persones.

b) Promoure l'autonomia personal, familiar i dels grups.
c) Fomentar la cohesió social i la solidaritat.
d) Prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat de les persones i dels grups en situació d'exclusió social.
e) Promoure el respecte a les diferències en les formes de vida o tipus de cultura, sempre que aquestes no atemptin contra els drets fonamentals de les persones; afavorir la convivència de les persones i dels grups socials i promoure la tolerància, el respecte i la responsabilitat en les relacions personals i familiars.
f) Detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones.
g) Promoure la participació de la comunitat en la resolució de les necessitats socials i en particular de les entitats representatives dels col·lectius desfavorits.
h) Fer dels serveis socials un factor productiu fonamental i generador d'ocupació de qualitat, i normalitzar l'activitat econòmica del sector; així mateix, promoure la responsabilitat social del teixit empresarial en la millora de la resposta a les necessitats socials.
i) Afavorir la igualtat efectiva de les persones, eliminant discriminacions per raó de sexe o de discapacitat, o per qualsevol altra condició o circumstància personal o social arbitrària, i impulsant polítiques d'integració laboral per a les persones amb qualsevol tipus de discapacitat.
j) Vetllar pel respecte dels principis ètics de la intervenció social, impulsant polítiques d'integració laboral per a les persones amb qualsevol tipus de discapacitat.
k) Detectar i atendre les situacions de manca de recursos bàsics i les necessitats socials tant de les persones com dels grups i la comunitat en general.
l) Promoure la integració respecte de la identitat, la llengua i la cultura pròpies d'aquesta comunitat autònoma, sens perjudici del que disposen els apartats anteriors.
m) Fer possible una atenció social territorialitzada i equilibrada entre les diferents illes i municipis de les Illes Balears, de manera que l'accés als serveis per part dels ciutadans sigui equitatiu per a tots els ciutadans de les Illes Balears.

Article 4. Principis rectors dels serveis socials

El sistema públic de serveis socials es regeix pels principis següents:

a) Responsabilitat pública. Els poders públics assumeixen la responsabilitat de donar resposta als problemes socials, per la qual cosa assignen els necessaris recursos financers, humans i tècnics; regulen i supervisen els recursos privats i públics destinats a la matèria objecte d'aquesta llei, i asseguren la prestació de serveis amb qualitat tant a l'àmbit públic com privat.
b) Universalitat i igualtat. Els serveis públics han de garantir a tothom el dret d'accés als serveis socials i l'ús efectiu en condicions d'igualtat, equitat i justícia distributiva.
c) Equitat territorial. Els poders públics han de garantir la igualtat de les prestacions de serveis socials a la ciutadania de tot l'àmbit territorial de les Illes Balears.

d) Descentralització i desconcentració. Els consells insulars, les mancomunitats i els municipis han d'aproximar tant com sigui possible els serveis a la ciutadania, mitjançant la zonificació territorial i la descentralització.
e) Planificació. Les administracions públiques s'han de regir per criteris de planificació en el desenvolupament del sistema públic de serveis socials.
f) Coordinació. Els serveis socials s'han de fonamentar en l'actuació coordinada entre els diversos sistemes de benestar social, que inclouen l'educació, la salut, les pensions, la feina i l'habitatge, entre les diferents administracions públiques amb competències en aquests àmbits, i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.
g) Prevenció. El sistema de serveis socials ha d'orientar principalment les actuacions i els serveis per tal d'evitar el risc que es produeixin situacions de necessitat social.
h) Globalitat. Aquest principi s'entén com la prestació de serveis integrals per cobrir les necessitats socials en els aspectes de prevenció, atenció, promoció i inserció.
i) Normalització i integració. Per aconseguir-ho els serveis socials actuen mitjançant l'organització i la utilització de recursos bàsics per satisfer les necessitats, i a través de recursos específics només quan sigui necessari.
j) Avaluació dels processos i els resultats. L'avaluació continuada dels processos i els resultats està indicada per aconseguir una gestió eficaç i eficient del sistema públic de serveis socials.
k) Solidaritat. A més de garantir la prestació de serveis socials, els poders públics han de fomentar la solidaritat entre els distints col·lectius de persones, i també la col·laboració del voluntariat i el teixit associatiu en el desenvolupament d'iniciatives que afavoreixin la cohesió social.
l) Participació cívica. Els poders públics han de promoure i garantir la participació de les persones, els grups i les entitats en el funcionament del sistema.
m) Participació de la ciutadania en la programació, l'avaluació i el control en tots els nivells administratius de les Illes Balears, i també en el seguiment i l'avaluació dels centres prestadors de serveis socials, mitjançant els mecanismes que s'estableixin.
n) Qualitat. Els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adapten a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari, i hi donen resposta.
o) Intervenció comunitària. El sistema públic de serveis ha de promoure la intervenció en l'àmbit comunitari amb la voluntat de prioritzar les accions preventives i d'aconseguir processos d'inserció social íntimament lligats a l'entorn social i més proper a la ciutadania.
p) Atenció personalitzada. Els serveis socials han d'assegurar una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària de la persona usuària.
q) Foment de l'autonomia personal. Els serveis socials han de facilitar que les persones disposin de les condicions adequades per desenvolupar els projectes

vitals, dins la unitat de convivència que desitgin, d'acord amb la naturalesa dels serveis i llurs condicions d'utilització.

r) Respecte pels drets de la persona. Les actuacions en matèria de serveis socials han de respectar sempre la dignitat de la persona i els seus drets fonamentals reconeguts en la Declaració Universal dels Drets Humans, en la Carta Social Europea, en els convenis internacionals i en la Constitució Espanyola.

Article 5. Persones destinatàries dels serveis socials

1. El sistema de serveis socials s'ofereix a tota la població.

2. Són titulars del dret a accedir al sistema de serveis socials establert en aquesta llei les persones nacionals dels estats membres de la Unió Europea i també les persones estrangeres no comunitàries residents.

3. També poden accedir al sistema de serveis socials les persones estrangeres que es trobin a les Illes Balears i tenguin la condició d'exiliats, refugiats o apàtrides, d'acord amb el que estableixin la legislació vigent i els tractats i convenis internacionals i, si no n'hi ha, d'acord amb el principi de reciprocitat.

4. El que disposen els punts anteriors s'entén sens perjudici dels requisits addicionals que estableixin les disposicions que regulin l'accés a determinades prestacions.

5. En tot cas, les persones que es trobin a les Illes Balears en una situació de necessitat personal bàsica poden accedir a les prestacions del sistema de serveis socials que permetin atendre aquesta situació. El personal professional dels serveis socials l'han de valorar d'acord amb la seva gravetat, precarietat o peremptorietat.

Article 6. Situacions amb necessitat d'atenció prioritària

Són destinatàries dels serveis socials, amb caràcter prioritari, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents:

a) Discapacitat física, psíquica o sensorial.
b) Dificultats d'integració familiar o comunitària derivades de malalties mentals i malalties cròniques.
c) Dificultats d'integració social vinculades a condicions laborals precàries, desocupació i pobresa.
d) Necessitat social, com la relacionada amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar.
e) Vulnerabilitat, risc o desemparament per a la gent gran, els infants i les persones adolescents.
f) Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar.
g) Discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnia, cultura o religió o per qualsevol altra raó.
h) Dificultat d'integració familiar o comunitària derivada de la drogodependència i d'altres addiccions.
i) Vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials.
j) Problemes de convivència i de cohesió social.
k) Urgències socials.
l) Emergències socials per catàstrofe.

CAPÍTOL II
DRETS I DEURES

Article 7. Drets de les persones destinatàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.

b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.

c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.

d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.

e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualcuna de les parts que hi intervenen.

f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.

g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.

h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.

j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.

k) Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.

l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 8. Deures de les persones usuàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els deures següents:

a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
f) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
g) Complir el reglament de règim intern.
h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 9. Drets específics de les persones usuàries de serveis residencials

1. Les persones usuàries de serveis residencials tenen, a més dels drets reconeguts en l'article 7, els següents:

a) Dret a l'exercici de la llibertat individual per romandre en el servei i sortir-ne, tenint en compte el que estableixi la legislació vigent respecte de les persones menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
b) Dret a conèixer el reglament intern del servei i a disposar-ne d'una còpia.
c) Dret a conèixer amb caràcter previ a l'ingrés l'informe públic en el qual es detallen els resultats de l'avaluació periòdica a la qual estan sotmesos els serveis residencials
d) Dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques, des d'una perspectiva interdisciplinar, per aconseguir un desenvolupament adequat.
e) Dret a la comunicació privada i secreta, tant dins com fora del centre, excepte en el cas de disposició contrària per resolució judicial.

f) Dret a la intimitat i a la privacitat en les diferents accions de la vida quotidiana.
g) Dret a considerar com a domicili el centre residencial on viuen, amb garantia de tots els serveis i drets, i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.
h) Dret a l'accés a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
i) Dret a mantenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, respectant els drets de la resta de persones.
j) Dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
k) Dret a la pràctica religiosa que no alteri el funcionament normal de centre, sempre que s'exerceixi des del respecte a la llibertat de les altres persones.
l) Dret a obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
m) Dret a participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableixen la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
n) Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o de restricció física o tractament farmacològic sense la seva autorització, amb l'excepció que hi hagi perill imminent per a la seguretat física de la persona usuària o de terceres persones, o que hi hagi prescripció facultativa, en ambdós casos sota supervisió.
o) Dret a conèixer el preu dels serveis que es reben i, si pertoca, de la contraprestació que els correspon satisfer.

2. El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la manera d'exercir els drets que reconeix aquest article, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que es deriven de llur reconeixement per les lleis.

TÍTOL II
EL SISTEMA PÚBLIC DE SERVEIS SOCIALS

CAPÍTOL I
DEFINICIÓ DEL SISTEMA PÚBLIC DE SERVEIS SOCIALS

Article 10. Definició

1. El sistema públic de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats al benestar social de la població, de titularitat del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars i de les entitats locals, i també els que l'administració contracti amb les entitats d'iniciativa social, mercantil o civil.

2. El sistema públic de serveis socials funciona de manera integrada i coordinada en xarxa, d'acord amb el marc normatiu comú que regula les activitats de serveis socials.

3. El sistema s'orienta a detectar, prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat i a treballar les situacions de necessitats descrites en l'article 6 d'aquesta llei.

CAPÍTOL II
L'ESTRUCTURA DELS SERVEIS SOCIALS

Article 11. Estructura

1. El sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de xarxa per treballar en coordinació, en col·laboració i amb el diàleg entre tots els actors que intervenen en el procés d'atenció a les persones, i s'estructura en serveis socials comunitaris i en serveis socials especialitzats. Els primers comprenen serveis comunitaris bàsics i serveis comunitaris específics.

2. La xarxa de serveis socials d'atenció pública és integrada pel conjunt de les entitats, els serveis i els centres de serveis socials de les Illes Balears que estan acreditats per l'Administració autonòmica per gestionar les prestacions incloses en aquesta llei o en la cartera de serveis socials.

Article 12. Els serveis socials comunitaris

1. Els serveis socials comunitaris són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social.

2. Els serveis socials comunitaris tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials comunitaris han de donar respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.

3. Els serveis socials comunitaris s'organitzen territorialment.

4. Els serveis socials comunitaris s'han de coordinar amb el nivell d'atenció especialitzada i amb altres serveis que operin en el mateix territori, especialment els de salut, educació, cultura, ocupació i habitatge, per afavorir una intervenció global a les persones.

Article 13. Serveis socials comunitaris bàsics

1. Els serveis socials comunitaris bàsics tenen un caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal normal d'accés al sistema de serveis socials, i garanteixen la universalitat del sistema i la seva proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social.

2. Els serveis socials bàsics es desenvolupen des de centres de serveis socials polivalents, mitjançant equips multidisciplinaris, integrats pel personal professional necessari per complir les seves funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s'estableixi per reglament.

3. Quan un sol municipi no pugui garantir els requeriments tècnics i humans dels serveis socials comunitaris, establerts reglamentàriament, els serveis socials municipals es podran gestionar mancomunadament o mitjançant qualsevol altra fórmula de cooperació interadministrativa, per poder disposar així de les condicions tècniques que assegurin la qualitat de la intervenció. Els consells insulars han de donar suport a aquest procés de coordinació de recursos.

Article 14. Funcions dels serveis comunitaris bàsics

Corresponen als serveis socials comunitaris les funcions següents:

a) Detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
b) Valorar les situacions de necessitat i fer-ne el diagnòstic social, des d'una perspectiva interdisciplinar, que es fa a petició de la persona usuària, del seu entorn familiar, de convivència o social o a petició d'altres serveis de la xarxa pública de serveis socials.
c) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
d) Elaborar un pla d'intervenció comunitària que doni resposta a les necessitats detectades i avaluar-lo periòdicament.
e) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social, i fer-ne l'avaluació.
f) Intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
g) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en les situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, l'han d'elaborar els serveis de treball social del centre de la xarxa pública.
h) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, quan correspongui.
i) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
j) Fomentar la participació activa de la ciutadania mitjançant estratègies socioeducatives que impulsin la solidaritat i la cooperació social organitzada.
k) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, en coordinació amb els serveis sanitaris a domicili.
l) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
m) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
n) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
o) Gestionar prestacions d'urgència social
p) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
q) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal mi les altres que li siguin atribuïdes.
r) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

Article 15. Els serveis socials comunitaris específics

Els serveis socials comunitaris específics, sens perjudici de la seva orientació polivalent i comunitària, oberta a tota la població del seu àmbit territorial, han de

desenvolupar programes i gestionar centres orientats a col·lectius amb problemàtiques identificades i singulars, procurar-ne la normalització i la reincorporació socials o actuar com a espai de trànsit a un servei especialitzat.

Article 16. Funcions dels serveis socials comunitaris específics

Els serveis socials comunitaris específics tenen aquestes funcions:

a) El desenvolupament de programes i activitats per prevenir l'exclusió de grups vulnerables de característiques homogènies i facilitar-los la inserció i la normalització socials.
b) L'atenció directa a col·lectius amb dèficits d'autonomia o en risc d'exclusió que es troben a l'àmbit comunitari o en centres de caràcter no residencial o residencial temporal.
c) Intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
d) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.

Article 17. Els serveis socials especialitzats

1. Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats.

2. Els serveis socials especialitzats es presten per mitjà d'entitats, centres, serveis, programes i recursos adreçats a persones i col·lectius que, d'acord amb llurs necessitats, requereixen una atenció particularitzada.

3. Els serveis socials especialitzats s'organitzen en forma de xarxa sobre el territori tenint en compte el principi de descentralització, les característiques dels nuclis de població i la incidència de les necessitats que atenen.

4. Els serveis socials especialitzats inclouen els equips tècnics de valoració, que tenen com a funció principal valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social que no pot abordar un servei social comunitari, tenint en compte els corresponents informes de derivació dels serveis socials comunitaris, i que determinen l'accés a altres prestacions del sistema.

Article 18. Funcions dels serveis socials especialitzats

Corresponen als serveis socials especialitzats les funcions següents:

a) Donar suport tècnic als serveis socials comunitaris i col·laborar-hi, en les matèries de la seva competència.
b) Valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social, tenint en compte, si s'escau, els informes de derivació corresponents.
c) Oferir un tractament especialitzat a les persones en situació de necessitat que no puguin atendre els serveis socials comunitaris corresponents o intervenir amb relació a aquestes persones.
d) Acomplir actuacions preventives de situacions de risc i necessitat social corresponents al seu àmbit de competència.
e) Valorar i determinar l'accés a prestacions econòmiques pròpies d'aquest nivell d'actuació, d'acord amb el marc legal específic.

f) Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.
g) Fer el seguiment i l'avaluació de les mesures de protecció, i elaborar i controlar els plans de millora.
h) Gestionar centres, equipaments, programes, projectes i prestacions específics.
i) Coordinar-se amb els serveis socials comunitaris, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials especialitzats.
j) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.

Article 19. Relació entre els nivells d'atenció

1. La relació entre els nivells d'atenció ha de respondre a criteris de complementarietat, des d'una actuació coordinada per aconseguir objectius comuns, o bé integrada en el cas que les actuacions reclamin la intervenció conjunta d'ambdós nivells. En tot cas, la intervenció coordinada o integrada s'ha de concretar en protocols d'actuació per a cada un dels procediments de treball.

Igualment, s'ha de treballar coordinadament per a l'ús i l'extensió de l'expedient de treball social informatitzat.

2. La responsabilitat en la coordinació dels casos als quals s'apliquen prestacions bàsiques és sempre dels serveis socials comunitaris, mentre que els serveis especialitzats han de complementar la intervenció amb l'aplicació de les prestacions corresponents al seu nivell. Els serveis socials especialitzats són els responsables de la coordinació dels casos que resideixen a serveis especialitzats.

3. Amb la finalitat d'assolir els objectius que fixen els punts 1 i 2 d'aquest article, s'ha d'establir per reglament que cada persona o unitat de convivència que accedeixi a la xarxa de serveis socials d'atenció pública ha de tenir assignat un professional de referència, que s'ha de procurar que sigui sempre el mateix i que preferentment ha de ser un treballador o una treballadora social dels serveis socials comunitaris bàsics o dels serveis socials comunitaris específics. El professional de referència té les funcions de canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els equips professionals de serveis socials i les altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitar-les.

CAPÍTOL III
ELEMENTS DEL SISTEMA PÚBLIC DE SERVEIS SOCIALS

Article 20. Prestacions del sistema públic de serveis socials

1. Són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 d'aquesta llei.

2. Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques.

Article 21. Prestacions tècniques

1. Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que duen a terme els equips professionals que s'adrecen a la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció de l'autonomia, l'atenció i la inserció de les persones, les unitats de convivència i els grups en situació de necessitat social.

2. Es poden prestar, amb caràcter temporal o permanent, en el domicili, en l'entorn de la persona usuària, de forma ambulatòria i a centres. En aquest darrer cas poden ser de règim diürn, de règim nocturn, de règim residencial o d'altres.

3. Les prestacions tècniques poden ser garantides o no garantides, segons el que estableix el capítol III d'aquest títol.

4. Són prestacions tècniques les actuacions i intervencions següents que duen a terme els equips professionals:

a) La informació sobre els recursos socials més adequats disponibles i sobre com accedir-hi.
b) L'orientació sobre els mitjans més adequats per respondre a les necessitats plantejades.
c) L'assessorament i el suport a les persones i els grups que necessiten l'actuació social.
d) La valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals, de convivència i familiars, i de les demandes socials.
e) La intervenció professional i el tractament social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials.
f) La protecció jurídica i social de les persones menors d'edat en situació de risc i de desemparament.
g) La protecció jurídica i social de les persones amb capacitat limitada.
h) L'atenció residencial substitutiva de la llar.
i) L'atenció diürna
j) L'atenció nocturna.
k) L'atenció domiciliària.
l) Les que s'estableixin en la cartera de serveis socials.
m) Qualsevol altra orientada al compliment de les finalitats dels serveis socials.

5. L'aplicació de qualsevol tipus de prestació social ha d'anar acompanyada de l'aplicació de prestacions tècniques, idònies en cada cas.

Article 22. Prestacions econòmiques

1. Són prestacions econòmiques les aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.

2. Les prestacions econòmiques es poden atorgar amb caràcter de dret subjectiu, dret de concurrència, urgència social i de suport familiar i de suport als processos d'inserció social.[2]

3. Les prestacions econòmiques que es derivin del desenvolupament d'aquest article queden excloses de l'àmbit d'aplicació de la normativa general de subvencions.[3]

[2] Apartat modificat pel DL 7/2022, d'11 de juliol, esmentat en la nota 1. Vegeu, també, la Llei 4/2023, de 27 de febrer, esmentada en la nota 1.
[3] Apartat afegit per la Llei 18/2016, de 29 de desembre, esmentada en la nota 1.

Article 23. Prestacions tecnològiques

Són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions.

Tenen aquesta consideració les prestacions següents:

a) L'assistència tecnològica i la teleassistència domiciliària.
b) Les ajudes instrumentals destinades a mantenir o millorar l'autonomia personal, o a afavorir la inserció social.
c) Les de naturalesa semblant que s'estableixin normativament.

Article 24. La cartera de serveis socials

1. La cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques.

2. Cada administració competent ha de redactar la seva cartera de serveis socials en el marc de la distribució de competències vigent, les quals s'han de coordinar en el marc de la Conferència Sectorial.

3. La cartera de serveis socials ha de definir cada tipus de prestació, la població a la qual va destinada, l'establiment o l'equip professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios del personal professional de l'equip i els estàndards de qualitat. En tots els casos, ha de garantir l'accés a les prestacions amb el suport de l'administració, tenint en compte criteris de progressivitat en la renda i les necessitats de les persones usuàries.

4. Les prestacions garantides són exigibles com a dret subjectiu d'acord amb el que estableix la cartera de serveis socials, que ha d'incloure, almenys, la necessitat d'una valoració professional prèvia i d'una prova objectiva que n'acrediti la necessitat.

5. L'accés a les prestacions no garantides es fa d'acord amb el que estableix la cartera de serveis socials i d'acord amb els crèdits pressupostaris assignats, i aplicant-hi els principis objectius de prelació i concurrència.

6. La persona usuària pot haver de participar en el pagament del cost de les prestacions que comportin substitució de la llar, alimentació, vestit, neteja de la llar i allotjament, d'acord amb el que estableix el títol VI i amb els criteris que fixen la cartera de serveis socials i la normativa aplicable.

7. La cartera no preveurà mai una rebaixa de les prestacions i dels serveis atorgats als ciutadans en el moment de l'aprovació de la llei, ni una minva en el finançament dels consells insulars i ajuntaments per a la seva aplicació.

Article 25. Prestacions bàsiques garantides

La cartera de serveis garantirà la resposta immediata a les situacions d'emergència social i les prestacions que donin cobertura a les necessitats bàsiques de les persones beneficiàries d'aquesta llei.

Es consideren necessitats bàsiques:

1. L'allotjament, l'alimentació i el vestit.
2. L'accessibilitat a la informació i als recursos del sistema dels serveis socials, sense que la mancança de recursos econòmics ni les limitacions físiques ni intel·lectuals de la persona puguin impedir-ho.

Article 26. La cartera bàsica de serveis socials

1. La cartera bàsica de serveis socials s'ha de confeccionar per la conselleria competent en matèria d'afers socials i s'ha d'aprovar per decret del Consell de Govern.

2. La cartera bàsica de serveis socials té una vigència quadriennal. No obstant això, es pot revisar anticipadament d'acord amb el que estableixin les lleis de pressuposts.

3. El Govern de les Illes Balears, en el procés d'elaboració i revisió de la cartera bàsica de serveis socials, ha de garantir la participació cívica i de les administracions implicades, d'acord amb el que estableix aquesta llei, i ha de disposar en qualsevol cas dels informes del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears i del Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials.

Article 27. Carteres de serveis socials d'àmbit insular i local

1. Els consells insulars han d'establir les seves carteres de serveis socials, el contingut de les quals ha de ser complementari i addicional del de la cartera bàsica que aprovi el Govern de les Illes Balears.

2. Les entitats locals poden establir les seves carteres de serveis, el contingut de les quals ha de ser complementari i addicional del contingut de les que aprovin el Govern de les Illes Balears i els consells insulars.

Article 28. Criteris d'intervenció

1. El sistema públic de serveis socials ha d'ajustar la seva actuació a projectes o programes individuals, familiars, de convivència, de grup o comunitaris, d'acord amb les circumstàncies concurrents, per acomplir millor la prevenció, l'atenció social i la inserció.

2. Les actuacions de serveis socials han de garantir per a cada persona, grup o unitat de convivència la globalitat i la integritat de les intervencions, i han d'aplicar els recursos de la manera més adequada.

3. Correspon a les administracions públiques competents la valoració de les situacions de necessitat de les persones per a l'accés als serveis socials comunitaris i especialitzats.

4. La persona usuària, motivadament i dins el desplegament reglamentari, té dret a escollir el centre proveïdor del servei entre els de la xarxa de serveis socials d'atenció pública i els gestionats en règim de servei públic, d'acord amb la naturalesa del servei, la disponibilitat de places i la valoració del professional de referència assignat.

CAPÍTOL IV
PLANIFICACIÓ

Article 29. Planificació general

La planificació general correspon a l'Administració autonòmica de les Illes Balears, en col·laboració amb els consells insulars en el marc de la Conferència Sectorial de Serveis Socials, mitjançant l'elaboració dels plans estratègics de serveis socials de les Illes Balears i dels plans sectorials d'àmbit general.

Article 30. Planificació d'àmbit insular i local

1. La planificació d'àmbit insular correspon als consells insulars, d'acord amb l'anàlisi de necessitats i recursos, tot respectant la planificació general.

2. La planificació en l'àmbit de les entitats locals correspon a aquestes, d'acord amb l'anàlisi de necessitats i recursos, tot respectant la planificació general i la insular.

Article 31. Criteris per a la planificació

1. Tots els plans han d'incloure una avaluació d'impacte de gènere i una memòria econòmica que en garanteixi l'aplicació, i han de ser modificats periòdicament d'acord amb l'avaluació sistemàtica dels seus objectius i del seguiment de l'aplicació.

2. Els procediments per elaborar els plans han de garantir la participació de les administracions competents per executar-los, dels òrgans de participació i cooperació prevists en aquesta llei i, en el cas dels plans sectorials, de les persones afectades pel pla.

Article 32. El pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears

1. El pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears ordena el conjunt de mesures, recursos i actuacions necessaris per aconseguir els objectius de la política de serveis socials, d'acord amb el que estableix aquesta llei. Té una vigència màxima de quatre anys.

2. El pla estratègic s'ha de confeccionar des de l'anàlisi de les necessitats existents i la demanda social de prestacions, els objectius de cobertura i les previsions necessàries per elaborar la cartera de serveis

3. L'avaluació del pla, de caràcter anual, ha de donar lloc a un informe públic que ha d'estar a disposició de les entitats locals, les persones usuàries i la ciutadania en general.

4. Correspon a la conselleria competent en matèria de serveis socials l'elaboració del pla estratègic de serveis socials amb la col·laboració dels consells insulars en el si de la Conferència Sectorial de Serveis Socials, i al Govern, aprovar-lo.

5. El Govern ha de trametre el pla al Parlament de les Illes Balears abans d'aprovar-lo perquè s'hi pronunciï.

Article 33. Els plans sectorials

1. Els plans sectorials han de desplegar les previsions del pla estratègic de serveis socials en determinades actuacions socials, amb una visió sectorial de la població.

2. S'han d'elaborar tenint en compte les diferents situacions de necessitat d'atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 6 d'aquesta llei. Poden tenir caràcter transversal i vigència plurianual, i poden preveure la creació d'observatoris.

3. La conselleria competent en matèria d'afers socials ha d'elaborar els plans sectorials amb la col·laboració dels consells insulars en el si de la Conferència Sectorial de Serveis Socials, i el Govern de les Illes Balears els ha d'aprovar.

TÍTOL III
RÈGIM COMPETENCIAL I ORGANITZATIU

CAPÍTOL I
COMPETÈNCIES DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Article 34. Responsabilitats públiques

1. Correspon a l'Administració autonòmica, als consells insulars i als municipis exercir les competències en matèria de serveis socials d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, aquesta llei i la legislació sobre règim local, de manera que s'asseguri el funcionament correcte del sistema públic de serveis socials.

2. Sens perjudici de les competències que d'acord amb la llei els corresponen, els consells insulars també poden exercir competències pròpies de l'Administració autonòmica, mitjançant els procediments prevists en la legislació sobre règim jurídic de les administracions públiques.

3. Sens perjudici de les competències que d'acord amb la llei els corresponen, els municipis també poden exercir competències pròpies de l'Administració autonòmica i dels consells insulars, mitjançant els procediments prevists en la legislació sobre regim jurídic de les administracions públiques.

Article 35. Competències del Govern de les Illes Balears

1. Correspon al Govern de les Illes Balears:

a) Adoptar les iniciatives legislatives en matèria de serveis socials i fer-ne el desplegament normatiu, per establir els principis generals sobre la matèria que assegurin l'equilibri i la cohesió territorial entre totes les illes.

b) Aprovar els plans estratègics de serveis socials de les Illes Balears i els plans sectorials d'àmbit autonòmic, tenint en compte les propostes de la Conferència Sectorial de Serveis Socials, i trametre'ls al Parlament de les Illes Balears perquè s'hi pronunciï.

c) Aprovar la cartera de serveis d'àmbit autonòmic, d'acord amb el que estableix l'article 24 d'aquesta llei i amb les propostes de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.

d) Establir els criteris i els estàndards mínims de qualitat dels diversos serveis socials.

e) Crear, mantenir i gestionar equipaments i programes experimentals d'àmbit autonòmic.

f) Estudiar i investigar les necessitats i les problemàtiques plantejades en el camp dels serveis socials en l'àmbit de les Illes Balears.

g) Implantar els sistemes d'informació, elaboració d'estadístiques i avaluació de la qualitat i els resultats dels serveis socials en l'àmbit de les Illes Balears.

h) Establir els criteris i les fórmules de coordinació general del sistema i de coordinació transversal entre els departaments del Govern de les Illes Balears quan sigui necessari per a la millor gestió i eficàcia de la política de serveis socials.

i) Mantenir relacions amb l'Administració General de l'Estat o les entitats gestores de la Seguretat Social, tant les estatals com les d'altres comunitats autònomes, dins el marc de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears.

j) Articular els plans i els programes de serveis socials que formalitzin conjuntament l'Administració General de l'Estat i l'Administració autonòmica de les Illes Balears. No obstant això, els consells insulars poden formular davant la conselleria competent en matèria de serveis socials del Govern de les Illes Balears propostes de projectes de gestió directa o promoguts per entitats locals o altres institucions, perquè s'incloguin en els plans i programes esmentats.
k) Organitzar i gestionar el Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears
l) Exercir les potestats d'inspecció i de sanció respecte d'entitats, centres i serveis suprainsulars inclosos en l'àmbit competencial de l'Administració autonòmica de les Illes Balears.
m) Crear, organitzar, finançar i gestionar els programes i els centres de serveis socials que per la seva naturalesa siguin de caràcter suprainsular.
n) Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.
o) Exercir drets i deures sobre les fundacions i associacions de caràcter beneficoassistencial, que siguin de caràcter particular, en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma.
p) Les altres competències que li atribueixen expressament aquesta i altres lleis.

2. L'exercici de les competències de les lletres b), c), d), f) i g) s'ha de coordinar mitjançant la Conferència Sectorial de Serveis Socials regulada en l'article 47 d'aquesta llei.

Article 36. Competències de la conselleria que té assignades les funcions en matèria de serveis socials

Correspon a la conselleria competent en matèria de serveis socials:

a) Adoptar les mesures necessàries per executar les directives que estableixi el Govern de les Illes Balears en matèria de serveis socials, i per desplegar-ne i executar-ne les disposicions i els acords.
b) Elaborar el pla estratègic de serveis socials i els plans sectorials.
c) Elaborar la cartera de serveis i aplicar les mesures necessàries per aplicar-la.
d) Col·laborar i cooperar amb els consells insulars i els municipis en l'aplicació de les polítiques de serveis socials.
e) Crear, mantenir, avaluar i gestionar els centres, serveis, recursos, equipaments, projectes i programes relatius als serveis socials d'àmbit suprainsular
f) Exercir les funcions de registre, autorització, garantia de qualitat i acreditació dels serveis socials d'àmbit suprainsular.
g) Exercir la inspecció, el control i l'exercici de la potestat sancionadora en matèria de serveis socials en relació amb els centres i serveis d'àmbit suprainsular, llevat de les potestats expressament reconegudes al Govern de les Illes Balears.
h) Gestionar les prestacions de serveis socials que li corresponguin d'acord amb la llei.
i) Establir instruments de recollida d'informació i tractar-la estadísticament als efectes de les polítiques de serveis socials, i establir els elements bàsics i comuns del sistema d'informació social.
j) Establir els criteris i els principis generals per al finançament, la concertació i la compra de serveis.
k) Promoure i fomentar les fórmules de gestió conjunta dels serveis socials de competència local i insular, sens perjudici de l'activitat que correspongui als consells insulars.

l) Fomentar la participació ciutadana, l'associacionisme, el voluntariat i altres fórmules d'ajuda mútua, d'acord amb les administracions locals, quan siguin d'àmbit suprainsular.
m) Desenvolupar els programes formatius adreçats al personal encarregat de la prestació dels serveis socials.
n) Fomentar l'estudi i la recerca en l'àmbit dels serveis socials.
o) Qualsevol altra competència atribuïda per disposició legal o reglamentària, i també les que siguin necessàries per desenvolupar i executar la política de serveis socials que no estiguin expressament atribuïdes a un altra conselleria del Govern de les Illes Balears o a una altra administració pública.
p) Fomentar la iniciativa social i empresarial, que fomenti l'excel·lència mitjançant la prestació de serveis de qualitat.

Article 37. Competències dels consells insulars

Correspon als consells insulars:

a) Estudiar, planificar i programar les necessitats que s'han de cobrir en el seu àmbit territorial, mitjançant els plans estratègics i sectorials d'àmbit insular.
b) Exercir la potestat reglamentària en els termes prevists en la normativa vigent.
c) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears en l'elaboració de l'estadística de serveis socials i en la implantació del sistema informatiu dels serveis socials.
d) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears en la coordinació i el control de les activitats de serveis socials, dins el seu àmbit territorial, en les condicions que es determinin reglamentàriament
e) Facilitar assistència tècnica i assessorament als ajuntaments i les mancomunitats de municipis, com també a altres entitats públiques o privades sense ànim de lucre que formin part de la xarxa pública de serveis socials.
f) Desenvolupar els serveis socials especialitzats d'acord amb els criteris de la seva programació i els establerts en la planificació general del Govern de les Illes Balears.
g) Donar suport tècnic i professional als serveis socials comunitaris i col·laborar-hi en la implantació de les prestacions bàsiques.
h) Crear, organitzar i gestionar els centres o serveis que per la seva naturalesa i característiques tenguin caràcter insular o supramunicipal.
i) Concedir, gestionar i tramitar les prestacions econòmiques incloses en les competències pròpies en matèria de serveis socials, i aquelles que se'ls encomanin dins el marc de la planificació general del Govern de les Illes Balears.
j) Registrar, autoritzar i inspeccionar les entitats, els centres i els serveis de serveis socials d'àmbit municipal o insular.
k) Concertar la gestió de serveis socials, en el seu àmbit territorial, amb entitats públiques o privades, de conformitat amb aquesta llei i la resta de la normativa vigent aplicable.
l) Crear i gestionar els registres insulars de serveis socials i col·laborar en el manteniment del Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears.
m) Concedir ajuts institucionals per al manteniment i la funcionalitat operativa de centres per a la prestació de serveis directes i l'atorgament d'ajuts públics destinats a executar determinats projectes.
n) Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.

o) Determinar, gestionar i concedir prestacions tecnològiques.
p) Fomentar la participació ciutadana, l'associacionisme, el voluntariat i altres fórmules d'ajuda mútua, d'acord amb les administracions locals, quan siguin d'àmbit insular.
q) Altres funcions que els atribueixin l'Estatut d'Autonomia i la legislació estatal o autonòmica en matèria de serveis socials.

Article 38. Competències dels municipis

1. Correspon als municipis:

a) Crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent, i els plans estratègics autonòmic i insular.
b) Estudiar i detectar les necessitats dins el seu àmbit territorial.
c) Establir centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris.
d) Aprovar la cartera de serveis municipals.
e) Definir les zones bàsiques i les àrees en el seu àmbit municipal.
f) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en l'elaboració d'estadístiques i mapes de serveis socials en el seu àmbit territorial.
g) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en la coordinació, el control i la inspecció de les activitats en matèria de serveis socials, dins el seu àmbit territorial, en les condicions que es determinin reglamentàriament.
h) Concertar la gestió de serveis socials, en el seu àmbit territorial, amb entitats públiques o privades d'acord amb la normativa vigent i les disposicions que la despleguin.
i) Fomentar la coordinació i la integració, en el seu àmbit territorial, dels serveis socials amb altres sistemes de protecció social.
j) Exercir les funcions que els deleguin el Govern de les Illes Balears o el consell insular corresponent en les condicions que s'acordin en un conveni amb aquesta finalitat.
k) Mantenir actualitzat el sistema informatiu de les persones usuàries de serveis socials comunitaris.
l) Aplicar els protocols d'actuació que resultin dels plans sectorials.
m) Fomentar la participació de la ciutadania, el teixit associatiu i el voluntariat social en la prevenció i la resolució dels problemes en matèria de serveis socials.
n) Facilitar la promoció i la creació dels centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats, en coordinació amb el consell insular corresponent, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponents.
o) Participar en l'elaboració dels plans i programes dels consells insulars i de l'Administració autonòmica, i en l'aprovació de plans estratègics de serveis socials i plans sectorials d'àmbit municipal.
p) Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.

2. A més de les funcions que es relacionen al punt anterior, pel que fa al municipi de Palma també serà d'aplicació el que s'estableix a la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma.

CAPÍTOL II
ORGANITZACIÓ TERRITORIAL

Article 39. Principis de l'organització territorial

1. Els serveis socials s'organitzen territorialment d'acord amb els principis següents:
a) Descentralització.
b) Desconcentració.
c) Proximitat a la ciutadania.
d) Eficàcia en el compliment i la satisfacció de les necessitats socials.
e) Eficiència en l'ús dels recursos públics.
f) Equilibri i equitat territorial.
g) Accessibilitat a la informació i als serveis socials.
h) Coordinació i treball en xarxa.

2. L'organització territorial dels serveis socials s'estableix en el pla estratègic de serveis socials que aprovi el Govern de les Illes Balears, en els plans estratègics insulars i en els plans municipals.

Article 40. Les unitats territorials

1. El territori de les Illes Balears, a efectes de la prestació de serveis socials, s'estructura en zones bàsiques, àrees i illes.

2. La zona bàsica és la divisió territorial de menys població, que en tot cas no ha de ser superior a 20.000 habitants. Pot estar constituïda per un o diversos barris d'un municipi o per un o diversos municipis amb característiques de proximitat i homogeneïtat. Constitueix el marc territorial per a la prestació dels serveis socials comunitaris.

3. L'àrea és la divisió territorial constituïda per l'agrupació de dues o més zones bàsiques confrontants. El nombre d'habitants d'una àrea no ha de ser en cap cas superior a 100.000 habitants. Constitueix el marc territorial dels serveis socials especialitzats.

4. L'illa comprèn totes les àrees corresponents a cada una de les illes de la comunitat autònoma. És el marc de referència per a serveis que per la seva especificitat són d'àmbit insular, sens perjudici de l'especificitat de Formentera.

5. La ubicació i l'organització de centres i serveis s'ha de dur a terme en relació amb aquesta divisió territorial. Els municipis poden establir acords de manera mancomunada o mitjançant qualsevol altra forma de cooperació interadministrativa per a la prestació dels serveis socials propis, sens perjudici dels imperatius en matèria de prestacions bàsiques de competència municipal que defineix aquesta llei.

Article 41. Les unitats de treball social

1. Les unitats de treball social són les responsables de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents a la zona bàsica.

2. Cada unitat de treball social ha d'estar integrada, com a mínim, pels perfils professionals següents: treballador o treballadora social, treballador o treballadora familiar, educador o educadora social i auxiliar administratiu o administrativa.

3. La distribució de les unitats de treball social s'ha de definir reglamentàriament a partir de criteris poblacionals, de dispersió interna dels municipis i altres.

4. A cada municipi de les Illes Balears han de prestar servei una o més unitats de treball social, que s'han de coordinar amb els serveis socials comunitaris específics.

5. La funció principal de les unitats de treball social és facilitar l'accés de tota la població a les carteres de serveis socials.

6. La composició de les unitats de treball establerta al punt 2 d'aquest article es pot incrementar en les àrees d'atenció preferent, tant en el nombre com en el tipus de perfil professional. S'han d'establir reglamentàriament la llista d'àrees d'atenció preferent, les línies d'intervenció que s'han de desenvolupar més ajustades a cada cas, els espais de coordinació entre les distintes administracions i les dotacions necessàries per dur a terme les intervencions.

7. La zonificació de les unitats de treball social s'establirà facilitant la coordinació amb el Sistema de Salut, de tal manera que s'estableixin mesures de coordinació sociosanitària.

Article 42. Àmbit territorial de prestació dels serveis especialitzats

1. Atenent els principis de l'organització territorial establerts en l'article 17 d'aquesta llei, la prestació de serveis socials especialitzats té com a àmbit territorial de referència l'àrea de serveis socials.

2. Els serveis socials especialitzats dependents d'un consell insular tenen com a àmbit territorial d'actuació les àrees que s'hi assignin o l'illa.

3. Els serveis socials especialitzats dependents d'un municipi tenen com a àmbit d'actuació el terme municipal corresponent, sens perjudici que es puguin establir acords entre municipis o amb altres administracions que puguin ampliar el seu àmbit territorial.

CAPÍTOL III
COORDINACIÓ I COL·LABORACIÓ INTERADMINISTRATIVA

Article 43. Disposició general

1. El Govern de les Illes Balears i la conselleria competent en matèria de serveis socials han de vetllar per garantir la coordinació i la integració adequades del sistema de serveis socials amb els altres sistemes que contribueixen al benestar de les persones, i han d'adoptar les mesures necessàries en relació amb això.

2. Les mesures de coordinació s'adrecen especialment als àmbits de salut, educació, ocupació, justícia, habitatge i cultura.

SECCIÓ 1a
ÒRGANS DE COORDINACIÓ

Article 44. El Consell de Coordinació de Benestar Social

1. El Consell de Coordinació de Benestar Social és l'òrgan encarregat de coordinar les polítiques públiques en matèria de serveis socials, vetllar per la seva equitat

territorial i articular-les amb els sistemes educatiu, de salut, de cultura, d'ocupació, d'habitatge i de justícia.

2. El Consell de Coordinació de Benestar Social té composició mixta i està integrat per les persones representants del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars i dels municipis, per mitjà de les seves associacions representatives.

3. Se n'ha de regular reglamentàriament el nombre de membres, el funcionament i les atribucions.

4. Les administracions públiques i els organismes integrants han de nomenar les persones que són les seves representants d'acord amb les seves normes competencials i de procediment.

Article 45. El Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials

1. El Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials és l'òrgan tècnic encarregat d'estudiar les necessitats socials de la població i d'avaluar l'eficiència i la qualitat del sistema de serveis socials.

2. El componen persones expertes que designen el Govern de les Illes Balears i les altres administracions competents en matèria de serveis socials.

3. Se n'han de regular reglamentàriament la composició, el nombre de membres, el funcionament i les atribucions, les quals tenen caràcter consultiu.

4. Les administracions públiques integrants han de designar-hi les persones que són les seves representants d'acord amb les seves normes competencials i de procediment.

Article 46. El Comitè d'Ètica de Serveis Socials

1. El Comitè d'Ètica de Serveis Socials de les Illes Balears és un òrgan col·legiat consultiu, interdisciplinari i independent. Les seves finalitats són sensibilitzar el personal dels serveis i centres respecte de la dimensió ètica en la pràctica que desenvolupen, garantir el dret de les persones al respecte a la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, sense cap discriminació, i identificar, analitzar i avaluar els aspectes ètics de la pràctica social.

2. Se n'ha de regular reglamentàriament la composició amb criteris de pluralitat. Està integrat per professionals de prestigi reconegut en l'àmbit dels serveis socials, que han de proposar els col·legis professionals respectius, la Universitat de les Illes Balears i el Consell Econòmic i Social.

3. Les entitats que l'integren han de designar-hi les persones que són les seves representants d'acord amb les seves normes competencials i de procediment.

Article 47. La Conferència Sectorial de Serveis Socials

1. Es crea la Conferència Sectorial de Serveis Socials, com a estructura permanent de col·laboració, per a la deliberació en comú dels ens implicats, i amb aquestes finalitats:

a) Proposar plans estratègics i sectorials en matèria de serveis socials.
b) Elaborar fórmules concretes de nova regulació i de revisió de la normativa vigent.
c) Elaborar els projectes mitjançant la coordinació de totes les institucions segons el seu grau de competència.

d) Ponderar la totalitat dels interessos públics implicats, quan una activitat o servei superi l'àmbit dels interessos propis dels consells insulars o incideixi o condicioni, de manera rellevant, l'exercici de les competències autonòmiques.
e) Convenir paràmetres d'homogeneïtzació tècnica en els aspectes que corresponguin.
f) Presentar informes i propostes per obtenir subvencions d'àmbit estatal, per a les administracions competents en matèria de serveis socials en àmbit de les Illes Balears.

2. La Conferència Sectorial de Serveis Socials està integrada pel conseller o la consellera del Govern de les Illes Balears competent en la matèria, que la presideix, i pels consellers o les conselleres competents de cada consell insular.

3. La Conferència s'ha de reunir, com a mínim, dos cops l'any i quan ho sol·liciti, almenys, una de les institucions representades o ho determini el president o la presidenta. Pot assistir a les sessions el personal tècnic que cada una de les institucions integrants consideri oportú.

4. La Conferència Sectorial de Serveis Socials exerceix únicament funcions deliberants, consultives i de proposta. La fixació d'una posició comuna, que s'ha d'obtenir per unanimitat de tots els membres, adopta la forma de recomanació.

5. La Conferència Sectorial de Serveis Socials ha d'elaborar i aprovar el seu reglament de funcionament.

6. Aquests mecanismes de col·laboració són també d'aplicació als procediments d'elaboració d'instruments de planificació d'àmbit autonòmic.

7. El Govern de les Illes Balears, quan hi hagi interessos autonòmics afectats que excedeixin l'àmbit insular, pot fixar directrius de coordinació, en l'exercici de llur potestat normativa.

Aquestes directrius tenen per objecte establir les condicions mínimes de qualitat dels centres i serveis de serveis socials, i també garantir la igualtat entre tota la ciutadania de les Illes Balears, amb la finalitat última d'evitar que puguin produir-se situacions de discriminació per motius de residència en els diferents àmbits territorials insulars.

8. Quan el Govern de les Illes Balears, en el supòsit assenyalat al punt anterior, iniciï el procediment d'elaboració de directrius per a la coordinació de les competències, el conseller o la consellera competent en la matèria ha d'establir la convocatòria de la sessió de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.

SECCIÓ 2a
COL·LABORACIÓ INTERADMINISTRATIVA

Article 48. Col·laboració entre les administracions públiques

1. El Govern de les Illes Balears, els consells insulars i els municipis col·laboren en l'aplicació de les polítiques de serveis socials, d'acord amb les competències respectives, mitjançant els instruments establerts en la legislació general sobre règim jurídic i procediment administratiu, en la legislació sobre consells insulars i en la legislació de règim local.

2. La col·laboració interadministrativa inclou, en tot cas, l'establiment per conveni de fórmules de gestió conjunta dels serveis i la creació d'ens de gestió mitjançant consorcis o altres modalitats legalment establertes.

3. L'Administració autonòmica ha d'impulsar la creació d'òrgans de col·laboració interadministrativa per tal de garantir que les diferents actuacions públiques en matèria de serveis socials es produeixin a partir de la informació recíproca, la consulta i la coordinació entre l'Administració autonòmica, els consells insulars i els municipis. Aquests òrgans han d'estar integrats per les persones representants de les administracions que en formin part.

4. L'Administració autonòmica i els consells insulars han de fomentar la creació de mancomunitats i altres fórmules de gestió conjunta que facilitin l'exercici de les competències locals en l'àmbit dels serveis socials.

5. Els consells insulars han de promoure la delegació o altres fórmules de gestió en els ajuntaments o en les mancomunitats, en l'àmbit de la demarcació territorial respectiva, de les funcions dels serveis en matèria de serveis socials que satisfacin preferentment un interès local i la gestió dels quals pugui ser assumida per aquests, d'acord amb l'ordenació vigent del Sistema Balear de Serveis Socials i del Sistema de la Seguretat Social en l'àmbit de les Illes Balears.

Article 49. Sistema informatiu de serveis socials

1. El sistema informatiu de serveis socials garanteix la disponibilitat de la informació relativa a totes les prestacions i a les carteres de serveis socials.

2. El sistema integra totes les dades relatives a l'atenció social de les persones usuàries del sistema públic de serveis socials, amb els objectius d'evitar duplicitats i millorar l'atenció a les persones destinatàries dels serveis socials.

3. Els agents que intervenen en la prestació de serveis socials i tota la ciutadania tenen dret a accedir al sistema i a utilitzar-lo, d'acord amb la normativa vigent.

4. La configuració del sistema es regeix pel principi de descentralització en el subministrament de les dades i el seu tractament per part de les diferents administracions i entitats implicades.

5. L'Administració autonòmica ha de garantir l'existència d'un sistema informatiu social comú, compartit i compartible, com també la coordinació del sistema, establint els criteris comuns als quals s'han d'ajustar el contingut i les condicions d'accés d'una manera òptima i adequada en tot moment a les noves tecnologies.

6. L'Administració autonòmica ha d'avançar cap a la integració del sistema informatiu de serveis socials amb els altres sistemes informatius dels serveis de salut i d'ocupació.

7. El sistema informatiu social es fonamenta en els principis de descentralització, interoperativitat i fiabilitat. En l'accés i la utilització del sistema s'ha de garantir, en tot cas, la privacitat de les dades personals protegides constitucionalment i legalment, i també la seguretat de les comunicacions en l'intercanvi d'informació sobre dades de caràcter personal entre els agents del sistema que siguin necessàries per accedir a les prestacions.

8. Totes les dades del sistema informatiu social s'han de recollir, compilar, analitzar i presentar desglossades per sexes, i han de ser útils, vàlides, fiables, comprovables, comparables i actualitzades perquè les pugui aprofitar el personal professional per a la gestió, per a investigacions acadèmiques, estudis i anàlisis estadístiques, i per a la planificació de polítiques públiques.

9. La creació i el funcionament del sistema informatiu social s'han de regular per reglament, d'acord amb els principis establerts en aquest article.

Article 49 bis. Història Social Única[4]

1. La Història Social Única és l'instrument que integra la informació relativa a la persona usuària dels serveis socials de competència de les administracions públiques de les Illes Balears i, si s'escau, als membres del nucli familiar, en la qual s'inclouen les dades personals dels àmbits familiar, sanitari, d'habitatge, econòmic, laboral, educatiu i les altres que siguin significatives de la seva situació i que resultin necessàries per a la valoració social de la persona i de la unitat familiar i, específicament, les categories especials de dades personals de l'article 9 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD).

A més, hi ha de constar la informació relativa als diagnòstics, els plans individuals d'intervenció social, les accions dutes a terme, els recursos aplicats, el seguiment i l'evolució del cas.

2. La Història Social Única constitueix l'instrument tècnic bàsic que permet la comunicació i la relació entre els serveis socials comunitaris i els especialitzats, així com la interrelació i la coordinació amb els altres sistemes de benestar social (educatiu, de salut, pensions, treball, ocupació i habitatge), amb la finalitat d'aconseguir la continuïtat i la complementarietat de les intervencions amb les persones usuàries i d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts per a la valoració social de la persona i de la unitat familiar.

3. La Història Social Única disposa d'un suport digital que ha de permetre la consulta, l'accés, la interconnexió i la comunicació de dades personals, i la seva interoperabilitat amb el sistema públic de serveis socials, així com amb altres sistemes de protecció que fos necessari integrar.

4. Al sistema d'informació que integra la Història Social Única li és d'aplicació el Reglament (UE) 2016/679; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals; i el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Per protegir adequadament la informació tractada i els serveis públics prestats, és aplicable als sistemes d'informació que integren la Història Social Única l'Esquema Nacional de Seguretat, a fi d'assegurar l'accés, la confidencialitat, la integritat, la traçabilitat, l'autenticitat, la disponibilitat i la conservació de les dades, la informació i els serveis emprats per mitjans electrònics que les administracions gestionin en l'exercici de les seves competències.

5. La Història Social Única conté informació relativa als aspectes següents:

a) Dades personals de la persona usuària i, si s'escau, de la resta de membres de la unitat familiar. Pot contenir les dades personals especialment protegides (categories especials de dades) que siguin necessàries com ara dades que revelin l'origen ètnic o racial, dades genètiques, dades biomètriques adreçades a identificar de manera unívoca una persona física, dades relatives a la salut o dades relatives a la vida sexual o l'orientació sexual d'una persona física.
b) Altres dades relatives a les condicions d'habitatge, econòmiques, d'ocupació, laborals, educatives i qualssevol altres que es considerin significatives de la situació sociofamiliar de la persona usuària i, si s'escau, de la unitat familiar.
c) Documents tècnics d'anàlisi, valoració i diagnòstic.

[4] Article afegit pel DL 3/2024, de 24 de maig, esmentat en la nota 1. Posteriorment, ha estat modificat per la Llei 7/2024, d'11 de desembre, esmentada en la nota 1.

d) Plans individuals d'intervenció social.
e) Identificació de professionals de referència.
f) Actuacions dutes a terme, recursos utilitzats i prestacions percebudes.
g) g)Seguiment i avaluació de resultats.

6. Tot respectant els principis que han de regir el tractament de les dades de caràcter personal regulats en l'article 5 del Reglament (UE) 2016/679, la Història Social Única inclou les dades personals corresponents a les actuacions i les mesures d'atenció efectuades per altres sistemes públics de protecció social, a fi d'assegurar l'exactitud de les dades personals i de la informació relativa a les persones usuàries i l'actuació coordinada dels diferents sistemes.

Qualsevol operació o conjunt d'operacions fetes sobre dades personals o conjunts de dades personals, ja sigui per procediments automatitzats o no, com ara recollida, registre, organització, estructuració, conservació, adaptació o modificació, extracció, consulta, ús, comunicació per transmissió, difusió o qualsevol altra forma d'habilitació d'accés, confrontació o interconnexió, limitació, supressió o destrucció, s'ha de dur a terme de conformitat amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i drets digitals.

7. La protecció atorgada pel Reglament (UE) 2016/679 s'ha d'aplicar a les persones físiques, independentment de la nacionalitat o del lloc de residència, en relació amb el tractament de les dades personals.

8. La Història Social Única s'integrarà en el Sistema Informatiu de Serveis Socials.

9. El responsable del tractament ha d'avaluar, abans del tractament, l'impacte de les operacions de tractament de la Història Social Única en la protecció de dades personals, d'acord amb l'article 3.2 de l'Esquema Nacional de Seguretat i l'article 35 del Reglament (UE) 2016/679.

10. El funcionament de la Història Social Única s'ha de regular per reglament, d'acord amb els principis establerts en aquesta secció.

Article 49 ter. Tractament de dades personals a la Història Social Única[5]

1. Els professionals del sistema públic de serveis socials, per complir la finalitat de donar resposta a les necessitats socials de les persones, poden accedir a la Història Social Única dels seus usuaris per consultar, modificar, incorporar, comunicar, rectificar i suprimir tant les dades personals com la informació relativa a totes les actuacions duites a terme, sens perjudici de les tasques de seguiment del professional de referència. Aquest tractament s'ha de dur a terme quan afecti dades personals, d'acord amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal i, específicament, amb el principi de mínim privilegi.

2. El tractament s'ha de fer respectant els principis d'integritat i confidencialitat, de manera que es garanteixi una seguretat adequada de les dades personals, inclosa la protecció contra el tractament no autoritzat o il·lícit i contra la seva pèrdua, destrucció o dany accidental, mitjançant l'aplicació de mesures tècniques o organitzatives apropiades, i s'ha de limitar a les dades personals necessàries per acomplir les finalitats del sistema de serveis socials.

3. Tenint en compte l'estat de la tècnica, els costs d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscs de probabilitat i gravetat

[5] Article afegit pel DL 3/2024, de 24 de maig, esmentat en la nota 1. Vegeu, també, Llei 7/2024, d'11 de desembre, esmentada en la nota 1.

variables per als drets i les llibertats de les persones físiques, el responsable del tractament ha d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, que, si escau, ha d'incloure els aspectes següents:

a) La pseudonimització i el xifratge de dades personals.
b) La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
c) La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
d) Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.

El personal que tengui accés a la Història Social Única està subjecte al deure de secret professional, tant durant l'exercici professional com després, en relació amb les dades personals i les informacions confidencials de les quals hagi tingut coneixement en el compliment de les seves funcions o en l'exercici dels seus poders.

4. El responsable del tractament ha d'adoptar les mesures oportunes per facilitar a l'interessat tota la informació indicada en els articles 13 i 14 del Reglament (UE) 2016/679, així com qualsevol comunicació d'acord amb els articles 15 a 22 i 34 del Reglament (UE) 2016/679 relativa al tractament.

Les persones usuàries, directament o per mitjà del representant legal, poden exercir els drets d'accés, rectificació, oposició, supressió (dret a l'oblit), limitació del tractament, portabilitat i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades respecte de les dades personals, d'acord amb els articles 15 a 22 del Reglament (UE) 2016/679.

A més, tenen dret a accedir als documents i a les dades personals que consten a la seva Història Social Única i a obtenir-ne còpia en un format accessible, d'acord amb el que preveu el Reglament (UE) 2016/679 i la normativa sobre el procediment administratiu comú.

5. Quan l'atenció es presti a famílies, unitats de convivència o grups, les persones integrants tenen dret d'accés individual exclusivament a les seves dades personals i, si escau, a la documentació relativa a la seva participació en el procés, sens perjudici de l'adopció de les corresponents mesures de pseudonimització o anonimització.

6. Així mateix, les dades personals a les quals fa referència aquest article poden ser tractades amb finalitats estadístiques, d'acord amb l'article 89 del Reglament (UE) 2016/679 i amb els altres supòsits establerts en la legislació específica.

TÍTOL IV
LA PARTICIPACIÓ EN ELS SERVEIS SOCIALS I ELS ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ

Article 50. Principis generals

1. El sistema de serveis socials, per a la consecució dels seus fins, compta amb la participació de la ciutadania al llarg de tot el cicle comprès entre la planificació, la gestió i l'avaluació de la seva actuació. Sempre que sigui possible, les decisions relatives al sistema de serveis socials s'han de prendre amb la participació de la ciutadania.

2. La finalitat de la participació és integrar la deliberació entre les administracions i els diversos actors de la societat civil en els processos de presa de decisions, per tal de millorar el sistema de serveis socials i enfortir el capital social.

3. Els objectius de la participació són la implicació de tota la societat en els assumptes socials, la prevenció de la fragmentació social, la innovació en la prestació dels serveis i el reforçament de les xarxes socials de suport, com també aconseguir l'autonomia, la llibertat i l'apoderament de la ciutadania, aquest darrer entès com el procés pel qual una persona o un grup social adquireix o rep els mitjans per enfortir el seu potencial en termes econòmics, polítics o socials.

Article 51. Els canals de participació

1. La participació en el sistema de serveis socials s'articula mitjançant els òrgans de participació que estableix aquesta llei, els processos participatius o qualsevol altra acció que sigui pertinent.

2. La forma habitual de participar en els òrgans de participació és mitjançant entitats associatives.

3. La composició dels òrgans de participació s'ha d'establir per reglament prenent com a base criteris objectius i procurant que hi siguin presents les administracions competents en el territori, les organitzacions sindicals i patronals, els col·legis professionals, les persones usuàries dels serveis socials i les entitats socials més representatives, tant de tipus general, de caràcter cívic, ciutadà i veïnal, com específiques de dones, de gent gran, de persones amb discapacitat o d'altres col·lectius ciutadans, i també les entitats d'iniciativa social i mercantil del sector dels serveis socials.

4. Per aconseguir la paritat de gènere, els òrgans de participació cívica que estableix aquesta llei han de procurar que els membres representin dones i homes, de manera que cap dels dos sexes no tengui una representació inferior al 40% sobre el total de membres de cada òrgan de participació.

Article 52. Òrgans de participació ciutadana i associativa

S'estableixen els òrgans de participació següents:

a) El Consell de Serveis Socials de les Illes Balears.
b) Els consells de serveis socials insulars.
c) Els consells de serveis socials locals.

Article 53. Naturalesa del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears

1. El Consell de Serveis Socials de les Illes Balears és l'òrgan consultiu i de participació social en matèria de serveis socials en l'àmbit de les Illes Balears. Està adscrit a la conselleria competent en matèria d'afers socials i està constituït pels representants del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars, dels ajuntaments, de les associacions de persones usuàries, de les entitats que col·laborin en la gestió de serveis socials, de les entitats representatives dels interessos de la ciutadania, dels col·legis professionals, de les organitzacions patronals i sindicals més representatius, i de la Universitat de les Illes Balears.

2. La composició, l'organització i el funcionament s'han de determinar reglamentàriament.

Article 54. Funcions del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears

1. Corresponen al Consell de Serveis Socials de les Illes Balears les funcions següents:

a) Deliberar sobre la situació i l'orientació general dels serveis socials a les Illes Balears.
b) Emetre un informe anual sobre l'estat dels serveis socials i trametre'l al Govern perquè en doni compte al Parlament.
c) Debatre sobre els projectes de normativa general autonòmica i els projectes de plans d'actuació, plans sectorials i plans estratègics en matèria de serveis socials d'àmbit autonòmic abans que s'aprovin, i emetre'n informes preceptius.
d) Debatre sobre els avantprojectes autonòmics de pressupost i la seva liquidació en matèria de serveis socials, i la cartera de serveis socials de l'Administració autonòmica, i emetre'n informes.
e) Fer el seguiment de l'execució dels plans, els programes i els pressuposts d'àmbit autonòmic.
f) Formular propostes i recomanacions per millorar la prestació dels serveis socials.
g) Deliberar sobre les qüestions que el conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials sotmeti a la seva consideració.
h) Fer públics els seus informes.
i) Valorar l'evolució dels diferents instruments de planificació.
j) Les funcions que li atribueixin les lleis o els reglaments.

2. La conselleria competent en matèria de serveis socials ha d'informar periòdicament el Consell de Serveis Socials de les Illes Balears de les actuacions següents:

a) Les sancions greus i molt greus imposades per incompliment de la normativa de serveis socials i, amb caràcter urgent, les que comportin la suspensió temporal o definitiva d'un servei.
b) La concessió de subvencions i ajuts a entitats privades de serveis socials.
c) Els convenis i els acords que subscrigui el Govern de les Illes Balears amb administracions públiques i amb entitats privades de serveis socials.
d) Les sol·licituds i les demandes rebudes en els diversos sectors i serveis, especificant-ne el nombre.

3. El Consell de Serveis Socials de les Illes Balears ha de complir les seves funcions en el ple o en comissió, d'acord amb el que s'estableixi.

Article 55. Organització i funcionament del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears

1. S'han de regular reglamentàriament l'organització i el funcionament, el sistema de presa d'acords, i la composició, el nombre de membres i el sistema de designació i substitució del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears.

2. El Consell de Serveis Socials de les Illes Balears s'ha de reunir, com a mínim, dues vegades l'any arran de la convocatòria del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials, que n'és el president o la presidenta.

3. El conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials, o l'alt càrrec en qui delegui, pot anar acompanyat de les persones al servei de l'Administració

autonòmica que siguin pertinents segons les matèries sobre les quals s'hagi de tractar, com a assessores.

4. La conselleria competent en matèria de serveis socials ha de posar a disposició del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears els mitjans personals i materials necessaris perquè pugui complir les seves funcions. Una persona al servei del Govern de les Illes Balears, adscrita a la conselleria competent en matèria de serveis socials, ha d'exercir les funcions del secretari o la secretària.

5. Per raons de matèria poden incorporar-se temporalment al Consell representants d'altres conselleries del Govern, representants d'altres entitats o experts.

Article 56. Estructura del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears

1. El Consell de Serveis Socials de les Illes Balears s'estructura en els òrgans següents:

a) El president o la presidenta.
b) El ple.
c) Les comissions funcionals.
d) Les comissions sectorials.

2. El ple tracta de les matèries estratègiques més importants per al sistema de serveis socials, especialment de les relacionades amb la planificació i els pressuposts.

3. Les comissions funcionals segueixen, d'una manera permanent, el desenvolupament de la gestió i la programació dels serveis socials.

4. Les comissions sectorials tracten, d'una manera especialitzada, de la planificació, la programació i l'ordenació de sectors concrets dels serveis socials.

5. El nombre i les funcions de les comissions s'han de determinar en el reglament de règim intern que aprovi el ple, el qual, així mateix, ha de regular la relació entre el ple i les comissions. També es poden crear comissions temporals per deliberar sobre projectes concrets.

Article 57. Els consells de serveis socials insulars

1. En l'àmbit territorial de cada consell insular s'ha de crear un consell de serveis socials com a òrgan consultiu i de participació. Com a mínim hi ha d'haver representants del consell insular corresponent, dels ajuntaments, de la conselleria del Govern de les Illes Balears competent en matèria d'afers socials, de les entitats, les associacions i els col·legis professionals que treballen en l'àmbit dels serveis socials, de les associacions de persones usuàries del seu àmbit territorial, i també dels sindicats i les organitzacions patronals més representatius.

2. Cada consell insular ha d'establir reglamentàriament la composició, l'organització, les funcions i el funcionament dels consells de serveis socials d'àmbit insular.

Article 58. Els consells de serveis socials municipals o de mancomunitats

1. Els municipis de més de 20.000 habitants han de constituir un consell municipal de serveis socials. La resta d'ajuntaments i les mancomunitats de municipis també poden constituir-ne un opcionalment.

2. Els consells municipals de serveis socials són òrgans consultius de participació comunitària per a l'assessorament i la consulta en matèria de serveis socials en els municipis.

3. És competència del municipi o la mancomunitat determinar la composició i el règim de funcionament dels consells municipals de serveis socials.

4. En els consells municipals de serveis socials hi ha d'haver representants dels ens locals, de les persones usuàries, de les entitats representatives dels interessos ciutadans, empresarials, sindicals i professionals, i de les entitats d'iniciativa social del seu àmbit territorial.

Article 59. Processos de participació

1. Les administracions competents en matèria de serveis socials han d'establir processos de participació que assegurin el debat ciutadà des de l'accés a tota la informació pertinent i amb el compromís de retorn de l'administració.

2. En els centres públics on es prestin serveis socials o s'acompleixin activitats socials i en els privats que rebin finançament públic, s'hi han d'establir processos de participació democràtica de les persones usuàries o de les seves famílies així com ho estableixi el reglament de règim intern.

3. La ciutadania i les entitats que intervenen en processos de participació tenen dret a accedir a la informació necessària per complir les seves funcions.

4. Els membres dels òrgans consultius poden accedir a la documentació de la qual disposa l'administració, d'acord amb la legislació.

Article 60. El voluntariat social

1. Les administracions públiques han de promoure i fomentar la participació solidària i altruista de la ciutadania en actuacions de voluntariat a través d'entitats públiques o d'iniciativa social.

2. L'activitat voluntària no implica en cap cas relació de caràcter laboral o mercantil o contraprestació econòmica, i té sempre un caràcter complementari de l'atenció professional. Consegüentment, no pot substituir la tasca que correspongui a una funció professional d'acord amb l'ordenament jurídic i, a aquest efecte, l'Administració ha d'establir els mecanismes de control adequats.

3. El règim jurídic d'actuació del voluntariat social és el que estableix la Llei 3/1998, de 18 de maig, del voluntariat de les Illes Balears, i les disposicions que la substitueixin, modifiquin o complementin.

TÍTOL V
EL PERSONAL PROFESSIONAL DELS SERVEIS SOCIALS

Article 61. Disposició general

1. L'organització del sistema públic de serveis socials ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, les capacitats, les aptituds i l'estabilitat laboral i el reconeixement social i laboral que calgui per garantir l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat en la prestació dels serveis socials.

2. S'han d'establir reglamentàriament les titulacions i les ràtios de cada equip de treball multiprofessional que actuï en els serveis socials, i les principals funcions de

cada un dels seus components, que s'han d'establir d'acord amb els objectius i les característiques de cada servei, tot garantint una cobertura adient i un tracte digne a les persones destinatàries.

3. L'organització dels i de les professionals de serveis socials ha de seguir un criteri interdisciplinari per oferir una atenció integrada.

4. El personal professional del sistema de serveis socials ha de participar en la planificació, el seguiment de la gestió i l'avaluació dels serveis socials. Els i les professionals de serveis socials han de formar part dels òrgans de participació d'acord amb el que estableixen aquesta llei i els reglaments que la despleguen.

Article 62. Cobertura de necessitats

1. L'organització del sistema públic de serveis socials ha de garantir la disponibilitat i l'adscripció del personal professional estable, acreditat laboralment i necessari per a una atenció social de qualitat segons la població, les característiques geogràfiques del territori i les necessitats específiques que s'hagin d'atendre, sota el principi de la unitat de la xarxa de serveis socials d'atenció pública. En aquesta organització, s'hi ha de cercar l'equitat en l'atenció a les persones independentment de la classe del servei i s'ha d'assolir l'homogeneïtzació dels perfils amb relació a les funcions que s'han de complir.

2. S'han de determinar per reglament els indicadors quantitatius, qualitatius i d'equilibri territorial que s'han d'aplicar perquè els serveis socials comunitaris i especialitzats es cobreixin adequadament.

3. Les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles, en els termes que s'estableixin per reglament. Així mateix, s'ha de garantir la intervenció professional necessària per fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social.

Article 63. Mesures de suport i protecció als professionals

1. Les administracions responsables del sistema públic de serveis socials han de garantir als i a les professionals la supervisió, el suport tècnic i la formació permanent que els permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població. Aquesta formació s'ha de portar a terme en el marc de les mesures i les actuacions que estableix el títol VIII d'aquesta llei.

2. Les administracions competents en la gestió dels serveis socials poden adoptar, amb relació al seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i les altres circumstàncies personals, si cal, per complir les funcions encomanades i per prestar correctament el servei.

3. Els i les professionals de serveis socials s'han d'integrar en equips tècnics, comunitaris i especialitzats, que han de tenir el suport administratiu i els mitjans materials necessaris i les condicions laborals adequades per acomplir amb eficàcia, eficiència i qualitat la seva tasca professional.

4. Les administracions competents en matèria de serveis socials han d'adoptar mesures de prevenció i atenció davant situacions provocades per factors psicosocials que afectin l'estat emocional, cognitiu, fisiològic i de comportament dels i de les professionals.

Article 64. Professional de referència

1. El o la professional de referència té com a funció canalitzar els diferents serveis i prestacions que necessiti la persona usuària o la unitat de convivència, tot assegurant la globalitat i la coordinació de totes les actuacions, en els termes que estableix l'article 19.2 d'aquesta llei.

2. L'organització del personal ha d'incloure les mesures necessàries per garantir l'assignació del professional de referència, procurant la continuïtat de l'atenció que proporciona a la persona usuària o a la unitat de convivència.

Article 65. Deontologia professional

1. Els i les professionals de serveis socials han de complir els deures relatius a la deontologia professional.

2. Els deures relatius a la deontologia professional s'han d'incloure en els criteris de qualitat a què fa referència l'article 94 d'aquesta llei, tenint en compte, si escau, les normes sobre deontologia dels col·legis professionals corresponents.

TÍTOL VI
FINANÇAMENT DEL SISTEMA PÚBLIC DE SERVEIS SOCIALS

Article 66. Fonts del finançament

El sistema públic de serveis socials es finança amb les aportacions dels pressuposts de la comunitat autònoma de les Illes Balears, les aportacions finalistes en serveis socials dels pressuposts de l'Estat, les aportacions dels pressuposts dels consells insulars, les aportacions dels pressuposts dels ajuntaments i altres ens locals, les herències intestades si correspon heretar a les administracions públiques de les Illes Balears, les obres socials de les caixes d'estalvis, les aportacions d'altres entitats privades i les de les persones usuàries, i qualssevol altres aportacions.

Article 67. Principis del finançament

1. Les administracions públiques de les Illes Balears han de garantir els recursos necessaris per assegurar el dret de la ciutadania a rebre les prestacions que se li reconeguin en les carteres de serveis socials i per assegurar el funcionament dels serveis de la seva competència, i consignar en els pressuposts les quantitats necessàries per a això.

2. Les administracions públiques de les Illes Balears han de consignar en els seus pressuposts els crèdits necessaris per finançar els serveis socials bàsics i els especialitzats, les prestacions garantides, les prestacions subjectes a limitació pressupostària i els altres programes, projectes i prestacions de serveis socials, d'acord amb les competències que els atribueixen l'Estatut d'Autonomia i les lleis.

3. Els crèdits que les administracions públiques de les Illes Balears consignin en els seus pressuposts per finançar les prestacions garantides són ampliables, d'acord amb el que estableixi la llei de pressuposts corresponent o la norma reguladora.

4. Les administracions competents en matèria de serveis socials han de tenir en compte el principi de prioritat pressupostària que, per als infants, estableixen l'article 4 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant i la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral d'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

5. La prestació dels serveis socials de responsabilitat pública ha d'assegurar-se mitjançant qualsevol modalitat que garanteixi a la persona usuària l'accés al servei, i s'ha de donar preferència a la dotació de serveis a tot el territori.

Article 68. Finançament de les prestacions

Els pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears, els pressuposts dels consells insulars i els pressuposts de les entitats locals han de preveure anualment els crèdits necessaris per finançar les prestacions garantides incloses en la cartera de serveis socials respectiva, a fi d'assegurar els drets subjectius de la ciutadania. En el cas que aquests crèdits siguin insuficients per finançar les prestacions garantides, s'han d'ampliar.

Article 69. Finançament d'infraestructures

1. Es poden finançar únicament, amb càrrec als pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears, les infraestructures privades de serveis socials que estiguin previstes en els plans estratègics de serveis socials de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i que estiguin registrades i compleixin amb els requisits de la normativa vigent.

2. Les infraestructures públiques previstes en els plans estratègics de serveis socials de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears tenen prioritat en els plans de finançament que s'estableixin en els pressuposts generals de la comunitat autònoma.

3. Es poden finançar únicament, amb càrrec als pressuposts generals dels consells insulars, les infraestructures privades de serveis socials que estiguin previstes en els plans estratègics de serveis socials i que estiguin registrades i compleixin amb els requisits de la normativa vigent.

4. La participació en el finançament per part del Govern de les Illes Balears ha de tenir en compte els costs derivats de la doble insularitat.

Article 70. Finançament dels serveis socials comunitaris bàsics[6]

1. El finançament dels serveis socials comunitaris bàsics i dels programes que prestin és a càrrec de la comunitat autònoma de les Illes Balears, dels consells insulars i de les entitats locals de les Illes Balears.

2. L'aportació de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de garantir, en el marc dels principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, el finançament a les entitats locals titulars dels serveis socials comunitaris bàsics que podran tenir caràcter plurianual.

3. L'import i la distribució dels crèdits que ha de satisfer la conselleria competent en matèria de serveis socials respecte de l'aportació en concepte de cofinançament de la comunitat autònoma de les Illes Balears als consells insulars i ajuntaments en cap cas no pot ser inferior al 50% del cost d'aquests, sempre que es compleixin com a mínim les ràtios de plantilla establertes en la normativa que regula aquests serveis.

4. El Govern de les Illes Balears pot augmentar el finançament dels serveis socials comunitaris, dotant noves línies amb fons que prevegin tipologies d'actuació que tenen el seu desenvolupament natural des del marc dels serveis socials comunitaris bàsics. Aquests fons poden respondre a declaracions de zones d'atenció preferent,

[6] Article modificat per la Llei 2/2020, de 15 d'octubre, esmentada en la nota 1.

actuacions procedents de desenvolupament normatiu sectorial o actuacions prioritàries del Govern.

5. L'import i la distribució dels crèdits que ha de satisfer la conselleria competent en matèria de serveis socials, tant en concepte de cofinançament com dels fons que es vagin creant, s'han d'establir en el Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris que s'acorda en la Conferència Sectorial de Serveis Socials i s'aprova per acord del Consell de Govern.[7]

6. El Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics ha de preveure criteris i indicadors objectius de repartiment de qualsevol dels fons, criteris de control i seguiment, així com els mecanismes d'avaluació.

7. A la Conferència Sectorial, juntament amb el Pla de finançament aprovat pel Govern de les Illes Balears, els consells insulars han de presentar la seva proposta de cofinançament dels serveis socials comunitaris bàsics.

8. L'aprovació de les resolucions de transferència de finançament a cada consell insular ha d'implicar l'aprovació i el compromís de despesa corresponent en cada una d'aquestes, per la qual cosa amb caràcter previ, s'ha de tramitar el corresponent expedient de despesa, en el qual figuraran tots els tràmits i informes preceptius, i en particular el certificat de retenció de crèdit corresponent al consell insular al qual es refereixi la resolució de transferència de finançament.

9. En tot cas, les prestacions que garanteix la legislació estatal sobre dependència que s'incloguin dins els programes s'han de finançar íntegrament amb càrrec al seu finançament específic.

10. Per rebre el finançament previst en el punt anterior, les entitats locals han de justificar la realització de totes les actuacions incloses en el Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

Article 71. Finançament dels centres de serveis socials comunitaris específics

1. El finançament dels centres de serveis socials comunitaris específics correspon a l'administració que en sigui titular, llevat dels casos que de manera excepcional s'estableixin en els plans estratègics de serveis socials de les Illes Balears.

2. Per als casos excepcionals prevists al punt anterior, el finançament de les administracions públiques de les Illes Balears s'ha d'establir en un conveni de col·laboració amb l'entitat insular o local corresponent, el pagament del qual ha de quedar afectat a la justificació d'haver dut a terme totes les actuacions que s'hi prevegin.

Article 72. Finançament dels serveis socials especialitzats

1. El finançament dels serveis socials especialitzats correspon a l'administració que en sigui titular.

2. Cada administració pública titular de serveis socials especialitzats ha de decidir el sistema de provisió dels serveis, dins del marc reglamentari, d'acord amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.

3. L'administració pública titular ha de finançar els serveis socials especialitzats corresponents a prestacions garantides a totes les persones que siguin titulars de serveis acreditats dins de la xarxa de serveis socials d'atenció pública, d'acord amb els mòduls que es fixin en la cartera de serveis socials i en el pla estratègic de serveis socials.

[7] Apartat modificat pel DL 1/2021, de 25 de gener, esmentat en la nota 1.

4. Les administracions públiques titulars del servei han de fixar en la cartera de serveis socials el mòdul social i, si s'escau, la participació de les persones usuàries en cada tipus de servei social especialitzat.

5. S'entén per mòdul social el cost dels serveis d'atenció social que són sempre a càrrec de l'Administració.

Article 73. Obligacions de l'Administració

1. Les administracions han de garantir l'accés universal als serveis socials bàsics i han de tendir a la seva gratuïtat, tenint en compte que la persona usuària pot haver de participar en el finançament dels serveis socials, d'acord amb el que estableix aquesta llei.

2. També han de garantir l'accés universal a les prestacions de servei garantides i el finançament del mòdul social d'aquestes prestacions, d'acord amb la cartera de serveis socials.

3. Les administracions han de garantir un nivell de finançament proporcional a la demanda de serveis i a les necessitats existents, i adequat per a la prevenció de les futures necessitats i per al desenvolupament i l'execució d'altres programes i prestacions de serveis socials.

4. L'Administració de la comunitat autònoma ha de fixar l'import del mòdul social i la participació de la persona usuària en el cost dels serveis de què és titular aquesta administració.

Article 74. Participació de les persones usuàries en el finançament

1. Les carteres de serveis socials han d'establir en quin tipus de prestacions del sistema públic de serveis socials han de participar les persones usuàries.

2. S'han de fixar reglamentàriament els criteris per determinar la quantia de la participació de les persones usuàries, que han de respectar en tot cas el criteri de la capacitat econòmica de la persona usuària i el d'universalitat, de manera que cap persona no pugui quedar sense atenció per falta de mitjans econòmics, i que han de tenir en compte la naturalesa del servei, el seu cost i el sector de població a qui s'adreci.

3. La fixació de les quanties concretes de la participació correspon, dins el respecte als criteris establerts en la cartera de serveis socials i en les disposicions de desplegament d'aquesta llei, a l'administració titular de cada un dels serveis que comportin aquesta obligació, i s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

4. La fixació de la participació de les persones usuàries ha de tenir en compte la normativa específica dels àmbits estatal, autonòmic, insular i local.

TÍTOL VII
LA INICIATIVA PRIVADA

CAPÍTOL I
DISPOSICIONS GENERALS

Article 75. Principis generals

1. Als efectes d'aquesta llei s'han de considerar entitats d'iniciativa privada de serveis socials les persones físiques i jurídiques que tenen com a finalitat, i activitat prioritària, la prestació de serveis socials. Així mateix, les entitats, els centres i els

serveis que els prestin han d'obtenir i mantenir les autoritzacions administratives que es disposen en aquesta llei i han d'estar inscrits en el Registre Unificat de Serveis Socials.

2. Els requisits exigits quant a autoritzacions i registres en aquest títol també són exigibles als centres i serveis de titularitat pública.

Article 76. Formes d'iniciativa privada

1. Les entitats d'iniciativa privada de serveis socials poden ser d'iniciativa social i d'iniciativa mercantil.

2. Als efectes d'aquesta llei, es consideren entitats d'iniciativa social les fundacions, les associacions, les entitats de voluntariat i altres entitats i institucions sense ànim de lucre que compleixin els requisits que estableix l'article 75 d'aquesta llei.

3. Als efectes d'aquesta llei, es consideren entitats d'iniciativa mercantil les persones físiques i jurídiques privades amb ànim de lucre que compleixin els principis i requisits que estableix l'article 75 d'aquesta llei.

Article 77. Drets i deures de la iniciativa privada

1. Les entitats d'iniciativa privada de serveis socials que compleixin els requisits d'autorització que disposen aquesta llei i la normativa que la desplegui tenen dret a actuar en l'àmbit dels serveis socials.

2. Les entitats d'iniciativa privada de serveis socials tenen dret a acreditar els seus serveis i a accedir als beneficis que se'n derivin, en els termes que estableixen aquesta llei i la normativa que la desplegui.

3. Les entitats d'iniciativa privada de serveis socials estan obligades a sotmetre's a les actuacions de comprovació i avaluació que duguin a terme les administracions públiques competents de les Illes Balears respecte del compliment dels requisits d'autorització i acreditació, i tenen dret que aquestes actuacions es facin d'acord amb un procediment amb totes les garanties.

CAPÍTOL II
DECLARACIÓ RESPONSABLE, AUTORITZACIÓ I REGISTRE[8]

SECCIÓ 1a
DECLARACIÓ RESPONSABLE
I AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES[9]

Article 78. Règim de l'autorització administrativa i de la presentació de la declaració responsable[10]

1. Per poder prestar serveis socials a les Illes Balears és necessari estar inscrit en el registre que estableix l'article 84 d'aquesta llei.

2. Per poder prestar serveis socials a les Illes Balears és necessari, a més d'estar inscrits en el registre que estableix l'article 84 d'aquesta llei, obtenir i mantenir la declaració responsable i les autoritzacions administratives que fixa l'article següent,

[8] Títol modificat per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, esmentada en la nota 1.
[9] Títol modificat per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, esmentada en la nota 1.
[10] Títol modificat per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, esmentada en la nota 1.

que tenen com a finalitat garantir el compliment d'uns requisits i d'uns estàndards mínims de qualitat.[11]

3. Les persones físiques o jurídiques que sense tenir la consideració d'entitats de serveis socials, perquè no sigui aquesta la seva activitat principal, pretenguin dur-la a terme en aquest àmbit, han d'obtenir l'autorització administrativa que estableix l'article 83 d'aquesta llei.

Article 79. Declaració responsable i classes d'autoritzacions administratives[12]

D'acord amb l'actuació que s'hagi de desenvolupar, és necessari presentar una declaració responsable o obtenir alguna o algunes de les autoritzacions administratives següents:

a) Declaració responsable per crear, construir i modificar substancialment els centres on s'hagin de prestar serveis socials, en substitució de l'autorització prèvia.
b) Autorització per a l'obertura i el funcionament dels serveis socials i per als canvis de titularitat o modificació de les funcions i els objectius.
c) Autoritzacions provisionals per a supòsits excepcionals, quan es prevegin ubicacions temporals.
d) Autorització per a la suspensió i el cessament d'activitats dels serveis.
e) Qualsevol altra autorització que es determini reglamentàriament segons els tipus d'activitat, centre o servei social.

Article 80. Requisits mínims per obtenir les autoritzacions administratives[13]

Per a cada tipus de servei, l'administració pública competent ha d'establir reglamentàriament els requisits mínims per presentar la declaració responsable o poder obtenir una autorització administrativa.

En tot cas, aquesta regulació ha d'incloure els aspectes següents:

a) Les condicions d'edificació, emplaçament i condicionament exigibles a les infraestructures on s'han de prestar els serveis.
b) Les condicions materials, de seguretat i d'equipament exigibles als serveis segons la seva naturalesa.
c) Els requisits de titulació del personal, i també el seu nombre mínim, segons el nombre de persones que s'han d'atendre i el grau d'ocupació.
d) La presentació d'una memòria i un pla d'actuació en què s'especifiquin el règim d'intervenció, la manera de desenvolupar els programes d'atenció i la metodologia i els procediments d'execució.

Article 81. Procediment de presentació de la declaració responsable i de la concessió de les autoritzacions[14]

1. El procediment de presentació de la declaració responsable i de concessió de les autoritzacions administratives que estableix aquesta llei s'inicia a instància de part i s'ha d'establir reglamentàriament.

[11] Apartat modificat per la Llei 12/2010, de 12, de novembre, esmentada en la nota 1.
[12] Article modificat per la Llei 12/2010, de 12, de novembre, esmentada en la nota 1.
[13] Article modificat per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, esmentada en la nota 1.
[14] Article modificat per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, esmentada en la nota 1.

2. El procediment de la concessió de les autoritzacions administratives podrà incloure la realització d'una visita del personal de l'administració pública competent en matèria de serveis socials, a la qual ha d'acudir una persona representant de l'entitat sol·licitant i de la qual ha d'aixecar-se acta. En aquest cas ha d'incloure l'establiment d'un període d'al·legacions per si en l'acta es detecten incompliments que impedeixen atorgar l'autorització sol·licitada.

3. Transcorregut el termini establert reglamentàriament per resoldre i notificar sobre la sol·licitud presentada, les persones interessades han d'entendre estimades per silenci administratiu les seves sol·licituds.

Article 82. Manteniment, revocació i suspensió de les autoritzacions

1. Per mantenir les autoritzacions atorgades, és un requisit necessari complir sempre els requisits mínims als quals fa referència l'article 80 d'aquesta llei i mantenir uns estàndards mínims de qualitat dels serveis que es presten.

2. Els estàndards mínims s'han d'establir reglamentàriament i s'han d'aconseguir segons indicadors quantitatius i qualitatius que tenguin en compte aspectes relatius a l'estructura dels serveis, als recursos humans, a l'avaluació objectiva del servei prestat i a la satisfacció de les persones usuàries.

3. Incomplir els requisits mínims i els estàndards de qualitat pot donar lloc a revocar o a suspendre l'autorització concedida, amb la incoació prèvia del procediment que s'estableixi reglamentàriament, el qual ha de garantir en tot cas l'audiència a la persona interessada.

4. La suspensió o la revocació de l'autorització de funcionament impliquen, així mateix, la supressió de les dades registrals recollides en el Registre Unificat de Serveis Socials.

SECCIÓ 2a
AUTORITZACIONS ESPECIALS

Article 83. Autoritzacions específiques

1. Les persones físiques i jurídiques que no tenguin la consideració d'entitats d'iniciativa privada de serveis socials, d'acord amb el que disposa l'article 75 d'aquesta llei, però que prevegin la realització d'actuacions de l'àmbit dels serveis socials, han d'obtenir, per poder dur-les a terme, una autorització específica atorgada per l'administració pública competent en matèria de serveis socials, que té validesa únicament per a l'actuació declarada en sol·licitar l'autorització.

2. Els requisits mínims i el procediment per obtenir aquestes autoritzacions s'han d'establir reglamentàriament.

3. En l'àmbit de les Illes Balears, s'ha de crear una secció en el Registre Unificat de Serveis Socials per a les autoritzacions específiques, que s'ha de desplegar reglamentàriament.

4. L'autorització específica possibilita que aquestes entitats concorrin a les convocatòries de subvencions que aproven les administracions públiques competents en matèria de serveis socials.

Article 83 bis. Autorització excepcional per a serveis prioritaris de nova creació[15]

1. Quan per circumstàncies sobrevingudes, relacionades amb situacions de crisi sanitària, humanitària o socioeconòmica, que requereixen la posada en funcionament de serveis essencials d'atenció a la població que no consten a la Cartera de Serveis Socials o pels quals no existeixen entitats concertades, la consellera d'Afers Socials i Esports pot dictar una resolució de declaració de servei prioritari de nova creació. Aquesta resolució s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, amb els requisits bàsics del servei prioritari de nova creació, l'habilitació d'un període d'autorització excepcional de prestació de serveis, i l'establiment d'un termini de presentació de sol·licituds per part de les entitats interessades.

2. Les sol·licituds d'autorització excepcional s'han d'acompanyar d'una declaració jurada que compleixen els requisits bàsics per dur a terme el servei considerat prioritari.

3. El director general competent en planificació social, una vegada comprovada aquesta documentació, ha de resoldre la concessió d'una autorització excepcional per a la posada en marxa del servei prioritari de nova creació. L'autorització tindrà una durada màxima de 18 mesos, sense possibilitat d'ampliació o pròrroga del termini.

4. Les entitats així autoritzades s'obliguen, des del mateix moment en què es dicti resolució, a presentar, davant l'administració que correspongui, la sol·licitud d'autorització o acreditació del servei, pel procediment ordinari.

SECCIÓ 3a
REGISTRE UNIFICAT

Article 84. Registre Unificat de Serveis Socials[16]

1. Es crea el Registre Unificat de Serveis Socials per a totes les administracions públiques competents a les Illes Balears, en el qual constaran:

a) Els serveis, així com els seus centres adscrits, que formen part de la xarxa de serveis socials.
b) Les administracions públiques i les entitats d'iniciativa privada de serveis socials que són titulars d'aquests serveis o els gestionin.
c) Els serveis, així com els seus centres adscrits, que formin part de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.
d) Les incidències que es produeixen com a conseqüència de l'exercici de les funcions d'inspecció i sanció establertes per les lleis i les incidències que afecten el règim de declaració responsable o d'autorització administrativa.
e) La composició actualitzada dels òrgans de govern i d'administració de les entitats.
f) Els comptes anuals auditats de les entitats privades acreditades.

2. Les dades que ha de contenir el Registre Unificat de Serveis Socials i el procediment d'inscripció, modificació i cancel·lació d'aquests s'establiran reglamentàriament i s'indicaran els que tenen caràcter públic.

3. Per poder rebre subvencions amb càrrec als pressupostos generals de les administracions públiques de les Illes Balears, les entitats titulars de serveis han d'estar inscrites en aquest registre.

[15] Article afegit pel DL 4/2022, de 30 de març, esmentat en la nota 1.
[16] Article modificat per la Llei 4/2026, d'11 de juny, esmentada en la nota 1.

CAPÍTOL III
ACREDITACIÓ ADMINISTRATIVA

Article 85. Règim de l'acreditació administrativa

Per poder formar part de la xarxa pública de serveis socials, els serveis que presten les entitats d'iniciativa privada de serveis socials han de complir les condicions necessàries per obtenir l'acreditació administrativa prèvia.

L'acreditació per a la prestació de serveis correspon a un mateix servei prestat per una mateixa entitat i és única per servei, per la qual cosa un cop aquest estigui acreditat, aquesta acreditació s'estén, si escau, a tots els centres de serveis socials adscrits o que puguin adscriure's en el futur al servei acreditat.[17]

Article 86. Requisits mínims per a l'acreditació

1. Les condicions exigibles per disposar de l'acreditació administrativa s'han d'establir reglamentàriament, tenint en compte les característiques especials que tenguin els serveis que presten les entitats d'iniciativa social. Els indicadors que s'estableixin han d'incloure, com a mínim, els aspectes següents:

a) Els establerts en l'article 82.2 d'aquesta llei, i s'ha d'exigir un nivell de qualitat superior al que s'estableixi per mantenir les autoritzacions administratives.
b) La qualitat en l'ocupació del personal professional.
c) L'aportació d'informació economicofinancera i de gestió.

2. [18]En cas que el servei del qual se sol·licita l'acreditació ja estigui autoritzat, la instrucció del procediment d'acreditació no ha d'incloure la revisió del procediment d'autorització ni de les condicions necessàries per obtenir les autoritzacions administratives previstes en aquesta llei i per inscriure's en el Registre Unificat de Serveis Socials. Per això, l'entitat titular del servei ha de presentar, juntament amb la sol·licitud d'acreditació, una declaració de la vigència de les dades declarades per obtenir-ne l'autorització administrativa.

Quan no es presenti aquesta declaració o l'òrgan competent tengui indicis, degudament justificats dins de l'expedient, sobre la modificació de les condicions valorades en l'autorització, es poden valorar aquestes condicions.

3. Contra la resolució que denegui la possibilitat d'iniciar el procediment d'acreditació es poden interposar els recursos administratius que estableix la legislació vigent.

Article 87. Procediment de concessió de l'acreditació administrativa[19]

1. El procediment per obtenir l'acreditació administrativa per part de les entitats d'iniciativa privada de serveis socials s'iniciarà a instància de part, i es podrà sol·licitar de forma simultània amb la presentació de la sol·licitud d'autorització per a l'obertura i el funcionament del servei, o bé amb posterioritat a la concessió de l'autorització, sense que en cap cas no sigui exigible el transcurs d'un termini mínim entre l'obtenció de l'autorització administrativa i la iniciació del procediment d'acreditació.

2. El procediment d'acreditació s'establirà reglamentàriament i no requerirà la visita del personal de l'administració pública competent, excepte que les condicions per

[17] Paràgraf afegit per la Llei 4/2026, d'11 de juny, esmentada en la nota 1.
[18] Apartat modificat per la Llei 2/2020, de 15 d'octubre, esmentada en la nota 1.
[19] Article modificat per la Llei 4/2026, d'11 de juny, esmentada en la nota 1.

disposar de l'acreditació afectin elements arquitectònics o estructurals, i que s'hagin de revisar les condicions declarades en el seu moment o, si s'escau, valorades en l'autorització, d'acord amb l'apartat 2 de l'article 86 anterior, o que del mateix expedient es desprenguin altres circumstàncies que ho aconsellin.

3. Transcorregut el termini previst reglamentàriament per resoldre i notificar sobre la sol·licitud presentada, la sol·licitud d'acreditació s'entendrà estimada.

Article 88. Manteniment, suspensió i revocació de l'acreditació administrativa

1. Perquè les entitats d'iniciativa privada de serveis socials puguin mantenir l'acreditació administrativa és necessari que el servei compleixi els estàndards de qualitat que s'estableixin reglamentàriament en cada moment en desplegament del títol VIII d'aquesta llei, i que se sotmeti a avaluacions periòdiques del seu nivell de qualitat. El procediment d'avaluació s'ha d'establir reglamentàriament.

2. Incomplir els estàndards de qualitat pot donar lloc a revocar o a suspendre l'acreditació concedida, amb la incoació prèvia del procediment corresponent, que s'ha d'establir reglamentàriament i en el qual s'ha de garantir en tot cas l'audiència a la persona interessada.

3. El cessament de l'activitat del servei implica, així mateix, revocar l'acreditació concedida.

Article 89. Règim d'actuació de les entitats d'iniciativa privada[20]

1. Les administracions públiques de les Illes Balears, en l'àmbit de les seves competències, poden organitzar la prestació dels serveis del Catàleg de Prestacions i Serveis Socials de les Illes Balears a través de les següents fórmules: gestió directa, règim de concert previst en aquesta llei, gestió indirecta en el marc de la normativa de contractació de les administracions públiques i convenis amb entitats sense ànim de lucre.

2. Es reconeix el dret de la iniciativa privada, a través d'entitats amb o sense ànim de lucre, a participar en els serveis socials mitjançant la creació de centres i serveis, i la gestió de programes i prestacions d'aquesta naturalesa.

3. El cobrament a les persones usuàries de qualsevol quantitat per serveis complementaris al marge dels preus públics estipulats haurà de ser autoritzat amb caràcter previ per l'administració competent.[21]

4. L'activitat de la iniciativa privada en matèria de serveis socials s'haurà d'ajustar a allò que disposa aquesta llei, com també s'haurà d'acomodar a la planificació autonòmica i/o insular dels serveis socials prevists per a cada cas.

Article 89 bis. Règim de concertació[22]

1. Les entitats d'iniciativa privada que ofereixen serveis socials prevists en la cartera de serveis i/o en la planificació autonòmica o insular, es poden acollir al règim de concerts en els termes que estableix aquesta llei. Les entitats que accedeixin al règim de concertació en serveis socials hauran de formalitzar amb l'administració competent el corresponent concert.

[20] Article modificat per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.
[21] Apartat modificat per la Llei 4/2026, d'11 de juny, esmentada en la nota 1.
[22] Article afegit per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.

2. A l'efecte d'aquesta llei, s'entén per règim de concertació la prestació de serveis socials de responsabilitat pública a través de tercers, el finançament, l'accés i el control dels quals siguin públics.

3. El règim de concert previst en aquesta llei s'estableix com a diferenciat de la modalitat contractual de concert que regula la normativa de contractació del sector públic.

4. En l'establiment dels concerts per a la provisió de serveis socials s'han d'atendre els principis d'atenció personalitzada i integral, arrelament de la persona a l'entorn d'atenció social, elecció de la persona i continuïtat en l'atenció i la qualitat. Per això, es podran establir com a requisits, clàusules, mesures de preferència o mesures de discriminació positiva, criteris socials, de qualitat, d'experiència i trajectòria acreditada, i els altres que es determinin reglamentàriament.

5. El Govern de les Illes Balears establirà reglamentàriament els principis generals i els aspectes bàsics als quals s'han de sotmetre els concerts socials. Aquests aspectes es referiran al compliment dels requisits prevists en aquesta llei, a la tramitació de la sol·licitud, la vigència o la durada màxima del concert i les causes d'extinció, a les obligacions de les entitats que prestin el servei concertat i de les administracions públiques que hagin atorgat el concert social, a la submissió del concert al dret administratiu, nombre de places concertades i altres condicions.

Article 89 ter. Objecte dels concerts[23]

Podran ser objecte de concert social:

a) La reserva i l'ocupació de places per a ús exclusiu de les persones usuàries de serveis socials de responsabilitat pública, l'accés a les quals sigui autoritzat per les administracions públiques mitjançant l'aplicació dels criteris prevists a la normativa de les administracions competents.
b) La gestió integral de prestacions tècniques, tecnològiques, serveis o centres.

Article 89 *quater*. Efectes dels concerts[24]

1. El concert social obliga el titular de l'entitat privada que concerta a proveir les prestacions i els serveis en les condicions estipulades a la legislació aplicable i en el plec tècnic del concert social.

2. Les prestacions no gratuïtes no podran tenir caràcter lucratiu. No es pot cobrar a les persones usuàries per les prestacions pròpies del sistema de serveis socials de responsabilitat pública cap quantitat al marge del preu públic establert.

3. El cobrament a les persones usuàries de qualsevol quantitat per serveis complementaris al marge dels preus públics estipulats haurà de ser autoritzat per l'administració competent.

Article 89 *quinquies*. Requisits exigibles per accedir al règim de concert[25]

1. Per poder subscriure concerts, les entitats hauran de comptar amb l'oportuna acreditació administrativa dels seus centres i serveis i figurar inscrites en el registre d'entitats, centres i serveis socials, així com complir els altres requisits específics que es determinin reglamentàriament.

[23] Article afegit per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.
[24] Article afegit per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.
[25] Article afegit per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.

2. Les entitats hauran d'acreditar, en tot cas, la disposició de mitjans i recursos suficients per garantir el compliment de les condicions establertes per a cada servei, així com el compliment de la normativa que amb caràcter general o específic els sigui aplicable, tant per la naturalesa jurídica de l'entitat com pel tipus de servei objecte de concertació.

3. Aquelles entitats amb les quals se subscriguin concerts d'ocupació o de reserva de places hauran d'acreditar la titularitat del centre o la seva disponibilitat per qualsevol títol jurídic vàlid per un període no inferior al de vigència del concert.

4. Per a l'establiment de concerts, les administracions públiques donaran prioritat, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i rendibilitat social, a les entitats sense ànim de lucre.

Article 89 *sexies*. Durada, modificació, renovació i extinció dels concerts[26]

1. Els concerts socials s'hauran d'establir sobre una base plurianual amb la finalitat de garantir l'estabilitat en la seva provisió, sense perjudici que es puguin determinar aspectes concrets que hagin de ser objecte de revisió i, si escau, de modificació abans de concloure la seva vigència.

2. Els concerts podran ser renovats en les condicions que s'estableixin reglamentàriament.

3. Una vegada conclosa la vigència del concert, per la causa que sigui, les administracions públiques hauran de garantir que els drets de les persones usuàries de les prestacions concertades no es vegin perjudicats per la seva finalització.

Article 89 *septies*. Formalització dels concerts[27]

1. La formalització dels concerts s'efectuarà mitjançant un document administratiu amb la forma i el contingut que es determinin reglamentàriament.

2. Es podrà subscriure un únic concert per a la reserva i l'ocupació de places en diversos centres o per a la gestió integral d'una pluralitat de prestacions o serveis quan tots ells depenguin d'una mateixa entitat titular. Aquesta subscripció s'efectuarà en les condicions que es determini reglamentàriament.

Article 90. Subvencions a entitats d'iniciativa social

1. Les administracions públiques de les Illes Balears i els ens locals competents en matèria de serveis socials poden atorgar subvencions i altres ajuts a les entitats d'iniciativa social per coadjuvar en el compliment de les seves activitats de serveis socials.

2. Les polítiques de convenis de col·laboració, subvencions i ajuts han d'establir-se d'acord amb el contingut i la finalitat dels plans de serveis socials elaborats segons aquesta llei, i han de dirigir-se fonamentalment a la creació, el manteniment, la millora i la modernització dels centres, a la promoció i el desenvolupament de programes i activitats de serveis socials, i a la promoció d'accions formatives i d'activitats d'investigació i desenvolupament relacionades amb els serveis socials; amb el benentès que aquestes accions evitaran discriminar o empitjorar la igualtat d'oportunitats de totes les entitats privades que prestin serveis concertats amb l'Administració.

[26] Article afegit per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.
[27] Article afegit per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.

3. Els ajuts i les subvencions han d'atorgar-se d'acord amb els principis de publicitat, concurrència i igualtat, sens perjudici de les excepcions previstes en la pròpia normativa general de subvencions.

4. Les entitats beneficiàries de finançament públic han de destinar-lo a les finalitats previstes i han d'informar l'Administració de la seva aplicació. Han de fixar-se per reglament les condicions necessàries per garantir la transparència i la responsabilitat en la gestió privada dels fons públics.

5. *Derogat*[28]

Article 91. Acreditació dels serveis de titularitat pública

1. Els serveis de titularitat pública, independentment que es gestionin directament o per mitjà d'una entitat d'iniciativa privada, han d'estar acreditats.

2. El procediment per acreditar aquests serveis s'ha d'establir reglamentàriament.

3. Quan l'administració titular del servei no el gestioni directament, ha d'establir les mesures oportunes per assegurar que l'entitat que ho faci dugui a terme totes les actuacions necessàries perquè el servei estigui acreditat. És causa de resolució del contracte que amb aquesta finalitat s'hagi establert el fet que l'entitat privada incompleixi les mesures i els requeriments que efectuï l'administració titular en aquest sentit.

TÍTOL VIII
LA QUALITAT, LA FORMACIÓ I LA RECERCA EN L'ÀMBIT DELSSERVEIS SOCIALS

CAPÍTOL I
LA QUALITAT DELS SERVEIS SOCIALS

Article 92. Disposicions generals

1. Les administracions públiques han d'impulsar la implantació de sistemes de gestió de la qualitat dels serveis.

2. La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries. S'ha de basar en les noves modalitats i tècniques prestacionals disponibles per permetre que els serveis socials millorin i s'adaptin d'una manera continuada.

3. La qualitat de les condicions laborals i socials dels treballadors i les treballadores dels serveis socials contribueix a definir-ne la qualitat.

Article 93. Àmbit d'aplicació

Les normes sobre qualitat dels serveis socials s'apliquen a la iniciativa pública i privada en matèria de serveis socials i obliguen les administracions competents, les entitats d'iniciativa privada i el personal professional i les persones i entitats proveïdores de serveis socials.

[28] Apartat derogat per la Llei 9/2011, de 23 de desembre, esmentada en la nota 1.

Article 94. Establiment dels criteris de qualitat

1. Correspon al Govern de les Illes Balears, amb la participació dels consells insulars, establir els criteris i els estàndards mínims i òptims de qualitat de les activitats i les prestacions de serveis socials.

2. També correspon al Govern de les Illes Balears establir els mecanismes d'avaluació i garantia del compliment dels criteris de qualitat.

Article 95. Pla de qualitat

1. El pla de qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat, i forma part del pla estratègic de serveis socials.

2. El pla de qualitat ha de fomentar la formació continuada, la innovació i la millora continuada de les activitats i les prestacions socials, i l'estabilitat laboral del personal professional. També ha de promoure la màxima participació de tots els sectors implicats en la detecció d'insuficiències i la proposta de solucions.

3. El pla de qualitat, d'acord amb el que s'estableixi per reglament, ha d'incloure almenys els continguts següents:

a) La definició dels objectius de qualitat.
b) Els instruments i els sistemes de millora globals o sectorials.
c) Els estudis d'opinió i els resultats dels procediments de participació de les persones usuàries i les seves famílies.
d) Els requisits de qualitat exigibles a les activitats i prestacions socials corresponents a la xarxa de serveis socials d'atenció pública.
e) Els mecanismes i els sistemes d'avaluació de l'assoliment dels objectius.

4. El contingut del pla de qualitat és el marc de referència per establir els criteris i els estàndards òptims de qualitat a què fa referència l'article anterior.

Els òrgans consultius corresponents del Govern de les Illes Balears i de la conselleria competent en matèria de serveis socials han d'emetre un dictamen sobre el pla de qualitat.

CAPÍTOL II
LA FORMACIÓ I LA RECERCA

Article 96. La formació del personal professional

1. Les administracions públiques, en el marc de les seves competències en matèria de serveis socials, han de fomentar la realització d'activitats i programes encaminats a la formació permanent i la millora contínua dels coneixements i les capacitats i habilitats del personal professional del sistema públic de serveis socials.

2. S'han de promoure activitats específiques dissenyades per a la formació teòrica i pràctica de les persones cuidadores no professionals que duguin a terme actuacions directes d'atenció i cura de persones.

Article 97. Planificació de les activitats formatives

1. Les activitats i els programes de formació s'han d'enquadrar en el marc del pla estratègic de serveis socials i s'han d'encaminar a l'actualització de coneixements i al desenvolupament de qualitats i estratègies per tal de millorar l'atenció social de la ciutadania.

2. Les administracions públiques poden dur a terme l'acció formativa del personal professional dels serveis socials directament o mitjançant convenis de col·laboració amb centres públics o privats.

Article 98. La recerca i la innovació tecnològica

1. Les administracions públiques en el marc de les seves competències en matèria de serveis socials han d'impulsar la recerca científica i la innovació tecnològica en l'àmbit dels serveis socials.

2. La recerca i les actuacions d'innovació tecnològica s'han de dur a terme seguint els criteris que estableixi el Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials, i tenen com a finalitat primordial conèixer les necessitats actuals i futures d'atenció social de la ciutadania, els factors i les causes que incideixen en aquestes necessitats, i l'estudi dels sistemes organitzatius, de gestió i econòmics dels serveis socials existents i dels que es puguin implantar en el futur.

Article 99. La col·laboració en la recerca

La recerca en l'àmbit dels serveis socials es pot fer en col·laboració i coordinació amb centres d'investigació públics i privats, les universitats i les obres socials de les caixes d'estalvis. Per fer-ho, la conselleria competent en matèria de serveis socials pot crear observatoris d'anàlisi de la realitat social, centres de documentació o altres recursos o serveis que possibilitin l'activitat investigadora.

TÍTOL IX
INSPECCIÓ I RÈGIM SANCIONADOR

CAPÍTOL I
DISPOSICIONS GENERALS: INSPECCIÓ I CONTROL

Article 100. Actuacions sotmeses a inspecció

Estan sotmeses a la inspecció i al control de les administracions competents en matèria de serveis socials totes les actuacions que duguin a terme les entitats públiques i privades que es trobin dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei.

Article 101. Funcions bàsiques de la inspecció

1. Correspon a les unitats i als serveis que tenguin atribuïdes les competències d'inspecció vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de serveis socials per:

a) Garantir els drets de les persones usuàries dels serveis socials.
b) Assegurar la qualitat de les prestacions mitjançant la verificació del compliment de les condicions funcionals i materials i de les activitats de les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials, com també el compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, dins l'àmbit de les competències dels departaments respectius.
c) Supervisar i garantir la finalitat i la utilització adequada dels fons públics concedits a les persones físiques o jurídiques i a les entitats públiques o privades que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

2. Així mateix, han d'assumir, amb criteris d'oportunitat, les funcions següents:

a) Assessorar i informar les entitats, les persones usuàries de serveis socials i les persones que les representen legalment sobre els seus drets i deures.

b) Col·laborar amb els òrgans i les entitats competents en matèria de serveis socials dels diferents àmbits territorials, mitjançant l'elaboració d'informes o l'aportació de dades, per tal de millorar la regulació, la planificació o la gestió dels serveis socials.

Article 102. Planificació i procediment d'inspecció

1. La inspecció d'entitats, serveis i establiments de serveis socials a què es refereix aquesta llei s'ha de desenvolupar preferentment d'acord amb la planificació que estableixen les administracions competents en matèria de serveis socials.

2. No obstant això, les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials s'han d'inspeccionar periòdicament, i les actuacions d'inspecció s'inicien d'ofici, ja sigui per iniciativa pròpia de l'òrgan competent, per ordre superior, per petició raonada d'altres òrgans o per denúncia.

3. Els plans han d'incloure la coordinació i la col·laboració entre les unitats d'inspecció de les diverses administracions públiques de les Illes Balears.

4. Les actuacions d'inspecció s'han d'adequar al procediment i a les regles d'actuació que s'estableixin reglamentàriament.

Article 103. El personal d'inspecció

1. Exerceix la inspecció personal funcionari degudament acreditat, que ocupi llocs de feina que comportin l'exercici de funcions d'inspecció i que estigui adscrit a òrgans administratius que en tenguin atribuïda la competència.

2. El personal d'inspecció ha de tenir els coneixements i la titulació adequats per dur a terme de manera eficaç les comeses que té assignades, en els termes que legalment i reglamentària es determinin.

3. Les funcions d'inspecció no poden ser exercides per persones que gestionin o tenguin interessos econòmics en l'entitat, els serveis o els establiments de serveis socials que s'inspeccionin, o en siguin propietàries.

4. En l'exercici de les seves funcions, el personal d'inspecció té la consideració d'agent de l'autoritat i pot sol·licitar la col·laboració d'altres autoritats o de personal funcionari quan sigui necessari per desenvolupar la seva activitat.

5. El personal funcionari dels serveis d'inspecció ha de portar un document acreditatiu de la seva condició, que ha d'exhibir en l'exercici d'aquestes tasques.

6. Les persones que siguin titulars, responsables o gestores d'entitats, de serveis o d'establiments de serveis socials tenen el deure de col·laborar amb el personal d'inspecció i facilitar-li l'exercici de les comeses que té assignades. En particular, estan obligades a facilitar l'examen dels documents, dels llibres i de les dades estadístiques que siguin preceptius reglamentàriament, i també en el cas que aquestes dades es tractin informàticament. També han de subministrar tota la informació necessària per conèixer el compliment de la normativa vigent en matèria de serveis socials, sens perjudici del que disposa l'article 124 d'aquesta llei.

7. Per tal de garantir els drets de les persones usuàries, el personal d'inspecció està facultat per accedir lliurament en qualsevol moment, després d'identificar-se i sense necessitat de notificació prèvia, a totes les entitats, els serveis i els establiments de

serveis socials subjectes a les prescripcions d'aquesta llei, i també per efectuar tota mena de comprovacions materials, de qualitat i comptables. El personal d'inspecció també pot accedir a tots els espais de les entitats, els serveis o els establiments de serveis socials, entrevistar-se particularment amb les persones usuàries o les persones que les representen legalment i dur a terme les actuacions que siguin necessàries per complir les funcions assignades.

Article 104. Deures del personal d'inspecció

1. En l'exercici de les seves funcions, el personal d'inspecció ha d'observar el deure de respecte i consideració degut a les persones interessades i al públic en general, i ha de prendre les mesures necessàries per protegir-ne la intimitat.

2. El personal d'inspecció ha d'exercir les seves funcions de manera que no es dificulti, més enllà del que sigui necessari, el bon funcionament dels establiments i els serveis inspeccionats.

3. Si la inspecció té coneixement de fets que poden constituir o ser delicte, falta o infracció administrativa d'altres àmbits competencials, ho ha de comunicar a l'òrgan competent i s'ha d'atenir al que disposa l'article 123 d'aquesta llei.

Article 105. Actes de la inspecció

1. De cada actuació d'inspecció, i una vegada efectuades les comprovacions i les investigacions oportunes, se n'ha d'estendre una acta en què s'han de fer constar, com a mínim, les dades següents:

a) El lloc, la data i l'hora de les actuacions.
b) La identificació de la persona que fa la inspecció.
c) La identificació de l'entitat, el servei o l'establiment de serveis socials inspeccionat, i també de la persona davant qui s'efectua la inspecció.
d) La descripció dels fets, les manifestacions i les circumstàncies que es considerin rellevants i, en tot cas, dels que puguin ser demostratius de la comissió d'una infracció. En aquest darrer cas, s'han d'indicar les disposicions i els preceptes suposadament infringits.
e) La documentació o els elements de judici que s'incorporen a l'acta o que recull el personal d'inspecció.
f) La conformitat o disconformitat de la persona davant la qual s'efectua la inspecció respecte del contingut de l'acta.

2. La inspecció s'ha d'efectuar, sempre que sigui possible, en presència de la persona titular o responsable de l'entitat, el servei o l'establiment de serveis socials inspeccionat, a la qual s'ha de sol·licitar que signi l'acta. S'hi ha de deixar constància de la negativa a signar, i se li ha de lliurar una còpia de l'acta.

3. No obstant el que disposa el punt anterior, el personal d'inspecció actuant pot mantenir, amb caràcter reservat i sense la presència de la persona que hagi de signar l'acta, les entrevistes que consideri oportunes amb les persones usuàries i el personal dels establiments o serveis inspeccionats.

4. Els fets que directament constati el personal d'inspecció que es formalitzin en una acta, amb observança dels requisits establerts en aquest article, es presumeixen certs i tenen valor probatori sens perjudici de les proves que puguin assenyalar o aportar les persones interessades en defensa dels seus drets o interessos.

Article 106. Actes d'advertiment

1. Quan els fets detectats consisteixin en deficiències o incompliments de la normativa dels quals no es puguin derivar danys o perjudicis per a les persones interessades, el personal d'inspecció pot formular l'assessorament o els advertiments necessaris.

2. En aquest cas, s'ha de substituir l'acta a què es refereix l'article 105 anterior per una acta d'advertiment en què s'ha de deixar constància del següent:

a) Les deficiències o els incompliments de la normativa detectats.
b) L'assessorament o els advertiments formulats.
c) Les actuacions necessàries per esmenar les deficiències i el termini en què s'han de dur a terme.

Article 107. Requeriments a les entitats públiques

1. Quan l'establiment o el servei inspeccionat sigui de titularitat pública, el personal d'inspecció actuant ha d'incloure en l'acta corresponent un requeriment formal d'esmena de deficiències o d'adequació a la legalitat, que ha de confirmar l'òrgan competent de l'Administració de les Illes Balears i s'ha de comunicar a l'entitat pública titular de l'establiment o servei en el termini de quinze dies.

2. No es pot acordar la iniciació del procediment sancionador contra una entitat pública fins que no s'hagin comprovat les circumstàncies següents:

a) La recepció del requeriment per l'autoritat o el personal funcionari competents.
b) La manca d'execució de les actuacions requerides o la inexistència o la insuficiència de les raons al·legades per no atendre el requeriment.
c) L'acabament del termini fixat prèviament per complir el requeriment.

CAPÍTOL II
PROCEDIMENT

Article 108. Procediment

El procediment sancionador que han d'aplicar els òrgans competents per iniciar, instruir i resoldre els expedients sancionadors en matèria de serveis socials és el que estableix la normativa del procediment sancionador aplicable en els àmbits de competència de les administracions públiques de la comunitat autònoma de les Illes Balears. Aquest procediment s'ha d'aplicar respectant els principis generals en matèria sancionadora que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Article 109. Competència

1. La competència per imposar les sancions que estableix aquesta llei a les entitats correspon, en l'àmbit del Govern de les Illes Balears, a la persona titular de la conselleria competent en matèria de serveis socials, excepte en el supòsit de tancament definitiu del centre i sanció econòmica superior a tres-cents mil euros, que correspon al Consell de Govern.

2. Els consells insulars han de determinar reglamentàriament els òrgans competents per a l'exercici de la potestat sancionadora en l'àmbit dels serveis socials.

3. La competència per imposar les sancions que estableix aquesta llei a les persones usuàries o beneficiàries d'una prestació correspon a la persona titular de l'òrgan administratiu que ha concedit la prestació.

Article 110. Actuacions prèvies

1. Amb caràcter previ a la iniciació de l'expedient sancionador, l'òrgan competent per iniciar-lo pot ordenar l'obertura d'un període d'informació prèvia per aclarir els fets, amb la finalitat de conèixer les circumstàncies del cas concret i la conveniència d'iniciar o no el procediment.

2. La informació prèvia pot tenir caràcter reservat i la seva durada no pot ser superior a un mes, llevat d'acord exprés de la seva pròrroga per un altre termini determinat.

3. No es considerarà iniciat el procediment sancionador per les actuacions d'inspecció, per les actes o els documents en què es plasmin, per la verificació d'anàlisis o controls de l'administració, ni per les actuacions prèvies a què fa referència el punt anterior. El procediment s'iniciarà mitjançant l'acord establert en l'article 112 d'aquesta llei.

Article 111. Actuacions en cas de risc imminent i mesures provisionals

1. Si en el decurs de la inspecció s'aprecia raonablement l'existència de risc imminent de danys o perjudicis greus per a les persones usuàries, el personal d'inspecció actuant ha de proposar a l'òrgan competent que adopti les mesures cautelars o de precaució corresponents, exigibles per raons d'urgència inajornable.

2. En qualsevol cas, el personal d'inspecció pot ordenar a les persones que siguin titulars o responsables d'establiments de serveis socials que adoptin les mesures provisionals que raonablement siguin imprescindibles per salvaguardar la salut i la seguretat de les persones usuàries, que ha de confirmar o rectificar l'òrgan competent.

3. L'òrgan competent per resoldre pot adoptar en qualsevol moment, mitjançant un acord motivat, les mesures de caràcter provisional que siguin adients per assegurar l'eficàcia de la resolució que es pugui dictar, l'acompliment de la finalitat del procediment i la defensa dels interessos generals; per evitar el manteniment dels efectes de la infracció; i, en qualsevol cas, per assegurar el compliment de la legalitat.

4. Les mesures de caràcter provisional poden consistir en la suspensió total o parcial d'activitats; la clausura temporal dels centres, els serveis, els establiments o les instal·lacions; la prestació de fiances; o la suspensió temporal dels serveis per raons de sanitat, higiene o seguretat de les persones usuàries.

5. Les mesures provisionals han d'ajustar-se, en qualsevol cas, tant en intensitat com en proporcionalitat, a les necessitats i als objectius que es pretenguin garantir en cada supòsit concret.

6. Prèviament a la resolució que estableixi les mesures provisionals, que s'ha de dictar en el termini màxim de deu dies, s'ha de donar audiència a la persona interessada per un període mínim de cinc dies hàbils, excepte que hi hagi necessitat peremptòria d'adoptar aquesta decisió sense aquest tràmit, cosa que ha d'apreciar motivadament l'òrgan competent. En aquest cas, s'ha de ratificar la mesura cautelar adoptada, igualment en el termini de deu dies, després de donar audiència a la persona interessada en el mateix termini de cinc dies, comptador des que s'ha adoptat la mesura.

Article 112. Inici del procediment

1. Els procediments sancionadors s'inicien sempre d'ofici mitjançant un acord de l'òrgan competent, per pròpia iniciativa o com a conseqüència d'una ordre superior, a petició raonada d'altres òrgans o per denúncia.

2. L'acord d'inici s'ha de formalitzar amb el contingut mínim següent:

a) Identificació de la persona o persones presumptament responsables.

b) Els fets que motiven la incoació del procediment exposats succintament, la qualificació provisional dels fets, amb indicació de la infracció o infraccions que es puguin haver comès i les sancions que els corresponguin, sens perjudici del que resulti de la instrucció.

c) La persona que ha d'instruir i, si escau, la que ha d'exercir de secretària del procediment, amb indicació expressa del règim de recusació.

d) L'òrgan competent per resoldre l'expedient i la norma que li atribueix la competència, amb indicació de la possibilitat que la persona presumptament responsable pugui reconèixer voluntàriament la seva responsabilitat, amb els efectes que estableix l'article 114 d'aquesta llei.

e) Les mesures de caràcter provisional que hagi aprovat i/o ratificat l'òrgan competent per iniciar el procediment sancionador, sens perjudici de les que es puguin adoptar durant el procediment, de conformitat amb l'article anterior.

f) Indicació del dret a formular-hi al·legacions i del dret d'audiència en el procediment, i també els terminis per exercir-lo.

g) Termini màxim per resoldre el procediment.

3. L'acord d'inici s'ha de comunicar a l'òrgan instructor, a qui s'han de traslladar totes les actuacions que hi hagi sobre això, i s'ha de notificar a la persona denunciant, si s'escau, i a les persones interessades, entenent en tot cas com a tal la persona presumptament infractora.

4. En la notificació s'ha d'advertir les persones interessades que si no presenten al·legacions sobre el contingut de l'acord d'inici del procediment en el termini previst, aquest acord pot ser considerat com a proposta de resolució, sempre que contengui un pronunciament precís sobre la responsabilitat imputada.

Article 113. Al·legacions

1. Les persones interessades disposen d'un termini de quinze dies per aportar les al·legacions, els documents o les informacions que considerin adients i, si s'escau, proposar prova indicant els mitjans dels quals es valdran. En la notificació de l'inici del procediment s'ha d'indicar a les persones interessades aquest termini.

2. Després de dur a terme la notificació a què fa referència el punt anterior, l'òrgan instructor del procediment ha de fer d'ofici totes les actuacions que siguin necessàries per examinar els fets i ha de sol·licitar les dades i informacions que siguin rellevants per determinar, si s'escau, l'existència de fets constitutius d'infracció.

3. Si, com a conseqüència de la instrucció del procediment, es modifica la determinació inicial dels fets, la seva qualificació, les sancions imposables o les responsabilitats susceptibles de sanció s'han de notificar al presumpte infractor en la proposta de resolució.

Article 114. Reconeixement voluntari de la responsabilitat

Si la persona presumptament infractora reconeix voluntàriament la seva responsabilitat, l'òrgan instructor ha d'elevar l'expedient a l'òrgan competent per resoldre el procediment, sens perjudici que pugui continuar la tramitació si hi ha indicis raonables de frau o encobriment d'altres persones o entitats o si la qüestió suscitada per la incoació del procediment és d'interès general.

Article 115. Prova

1. Rebudes les al·legacions o transcorregut el termini establert per presentar-les, l'òrgan instructor pot establir l'obertura d'un període de prova per un termini no superior a trenta dies ni inferior a deu.

2. S'han de practicar d'ofici o s'han d'admetre a proposta de la persona presumptament responsable totes les proves que siguin adients per determinar els fets i les possibles responsabilitats, i només es poden rebutjar les que es declarin improcedents perquè no poden alterar, atesa la seva relació amb els fets, la resolució final a favor de la persona presumptament responsable.

3. Els fets que constati el personal funcionari que tengui reconeguda la condició d'autoritat i que es formalitzin en un document públic observant els requisits legals pertinents, tenen valor probatori, sens perjudici de les proves que en defensa dels seus drets i interessos puguin assenyalar o aportar a la ciutadania.

4. Les proves tècniques i les anàlisis contradictòries o diriments que proposin les persones interessades interrompen el termini per resoldre el procediment, des que se sol·licitin i mentre es duen a terme i se n'incorporen els resultats a l'expedient.

5. Quan la valoració de les proves practicades pugui constituir l'element bàsic de la decisió que es prengui en el procediment, perquè es tracta d'una peça imprescindible per a l'avaluació dels fets, s'ha d'incloure en la proposta de resolució.

Article 116. Proposta de resolució i audiència

1. Finalitzada, si s'escau, la pràctica de la prova, l'òrgan instructor del procediment ha de formular la proposta de resolució. S'hi han de fer constar motivadament els fets, amb especificació dels que es considerin provats i la seva qualificació jurídica exacta; s'hi ha de determinar la infracció que, si s'escau, constitueixen, la persona o les persones que en siguin responsables i la sanció que es proposa imposar; i s'ha de pronunciar sobre les mesures provisionals que s'hagin adoptat al llarg del procediment o bé s'hi ha de proposar la declaració que no hi ha infracció o responsabilitat.

2. La proposta de resolució s'ha de notificar a les persones interessades, amb indicació que l'expedient és a la seva disposició. La notificació s'ha d'acompanyar d'una relació dels documents que figuren en l'expedient a fi que les persones interessades puguin obtenir còpies dels que estimin convenients. Se'ls ha de concedir un termini de quinze dies per formular-hi al·legacions i per presentar els documents i les informacions que considerin pertinents davant l'òrgan instructor del procediment.

3. Amb excepció del supòsit que estableix l'article 112.4 d'aquesta llei, es pot prescindir del tràmit d'audiència quan no constin en el procediment ni siguin tinguts en compte altres fets ni altres al·legacions ni proves que les adduïdes, si s'escau, per la persona interessada.

4. La proposta de resolució s'ha de traslladar immediatament a l'òrgan competent per resoldre el procediment, juntament amb tots els documents, les al·legacions i les informacions que hi constin.

Article 117. Actuacions complementàries

1. Abans de dictar la resolució, l'òrgan competent per resoldre pot decidir, mitjançant un acord motivat, la realització de les actuacions complementàries indispensables per resoldre el procediment.

2. L'acord de realització d'actuacions complementàries s'ha de notificar a les persones interessades, les quals disposen d'un termini de set dies per formular-hi les al·legacions que estimin oportunes. Les actuacions complementàries s'han de practicar dins un termini no superior a quinze dies. El termini per resoldre el procediment s'ha de suspendre fins que s'acabin les actuacions complementàries. No tenen la consideració d'actuacions complementàries els informes que precedeixen immediatament la resolució final del procediment.

Article 118. Resolució

1. L'òrgan competent ha de dictar la resolució una vegada rebuts l'expedient amb la proposta de resolució, els escrits d'al·legacions i, si n'és el cas, les actuacions complementàries.

2. La resolució ha de ser motivada i ha de decidir totes les qüestions que plantegin les persones interessades i totes aquelles derivades del procediment.

3. En la resolució no es poden acceptar fets diferents dels determinats a la fase d'instrucció del procediment, excepte els que resulten, si s'escau, d'aplicar el que disposa l'article anterior, independentment de la diferent valoració jurídica. No obstant això, quan l'òrgan competent per resoldre consideri que la infracció revesteix més gravetat que la determinada a la proposta de resolució, s'ha de notificar al presumpte infractor perquè presenti les al·legacions que consideri adients, per a la qual cosa disposa d'un termini de quinze dies.

4. Les resolucions dels procediments sancionadors, a més de contenir els elements establerts en la normativa bàsica, han d'incloure la valoració de les proves practicades i, especialment, de les que constitueixen els elements bàsics de la decisió, han de fixar els fets i, si n'és el cas, la persona o les persones responsables, la infracció o les infraccions comeses i la sanció o les sancions que s'imposen, o bé la declaració que no hi ha infracció o responsabilitat, resoldre sobre les mesures provisionals adoptades, i els recursos administratius i jurisdiccionals que legalment siguin procedents.

5. La resolució és executiva quan adquireix fermesa a la via administrativa.

6. En la resolució s'han d'adoptar, si n'és el cas, les mesures cautelars necessàries per garantir-ne l'eficàcia mentre no sigui executiva.

7. La imposició de la sanció no exclou la indemnització eventual de danys i perjudicis que pugui correspondre a la persona o les persones sancionades.

Article 119. Termini màxim per resoldre i notificar el procediment

1. El termini màxim per dictar i notificar la resolució expressa al procediment sancionador és d'un any des de la data de la resolució administrativa per la qual s'incoa l'expedient.

2. L'òrgan competent per resoldre, d'ofici o a instància de l'òrgan instructor, pot aprovar, mitjançant una resolució administrativa motivada i per causa degudament justificada, una ampliació del termini màxim aplicable, que no excedeixi de la meitat de l'establert inicialment.

Article 120. Procediment simplificat

1. Per a l'exercici de la potestat sancionadora, en el supòsit que l'òrgan competent per iniciar el procediment consideri que hi ha elements de judici suficients per qualificar la infracció de lleu, s'ha de tramitar el procediment simplificat que es regula en aquest article.

2. La iniciació es produeix per acord de l'òrgan competent, en el qual s'ha d'especificar el caràcter simplificat del procediment i s'ha de comunicar a l'òrgan instructor corresponent i, simultàniament, s'ha de notificar a la persona interessada.

3. Dins el termini de quinze dies a partir de la comunicació i la notificació de l'acord d'iniciació, l'òrgan instructor i les persones interessades han d'efectuar, respectivament, les actuacions preliminars, i han d'aportar les al·legacions, els documents i les informacions que estimin convenients i, si n'és el cas, la proposició i pràctica de la prova.

4. Transcorregut aquest termini, l'òrgan instructor ha de formular la proposta de resolució de conformitat amb el que disposa l'article 116 d'aquesta llei o, si aprecia que els fets poden ser constitutius d'infracció greu o molt greu, ha de decidir que es continuï tramitant el procediment general, cosa que s'ha de notificar a les persones interessades perquè, en el termini de deu dies, proposin prova si ho consideren oportú.

5. El procediment s'ha de trametre a l'òrgan competent per resoldre, el qual n'ha de dictar la resolució. El procediment s'ha de resoldre en el termini màxim de sis mesos des que es va iniciar.

Article 121. Reducció de la sanció

1. La multa imposada es redueix en un 30% de la quantia quan la persona infractora aboni la resta de la multa i l'import total de les indemnitzacions que, si n'és el cas, provinguin dels danys i perjudicis que se li imputin, tot això en el termini màxim d'un mes comptador a partir de l'endemà que s'hagi notificat la resolució en què s'imposa la sanció, i, a més, manifesti per escrit la seva conformitat amb la sanció imposada i amb la indemnització reclamada.

2. La previsió de reducció de les sancions no s'aplica quan la sanció s'imposa per una infracció molt greu.

Article 122. Prescripció

1. Les infraccions molt greus tipificades en aquesta llei prescriuen al cap de quatre anys; les greus, al cap de tres anys; i les lleus, al cap d'un any. Aquest termini comença a comptar des de la data en què es comet la infracció.

2. Les sancions imposades per infraccions molt greus prescriuen als quatre anys; les greus, als tres anys; i les lleus, a l'any. Aquest termini comença a comptar des de l'endemà que esdevingui ferma la resolució per la qual s'imposa la sanció.

Article 123. Concurrència amb l'ordre jurisdiccional penal

1. Si les infraccions poden ser constitutives de delicte o falta, l'òrgan competent ho ha de comunicar al Ministeri Fiscal o a l'òrgan judicial que correspongui. En aquest cas, si hi ha identitat de subjecte, fets i fonaments, s'ha de suspendre el procediment una vegada que l'autoritat judicial hagi comunicat que s'ha iniciat el procés penal.

2. La comunicació al Ministeri Fiscal o a l'òrgan judicial o el fet que aquests iniciïn les actuacions no afecta el compliment immediat de les mesures cautelars adoptades en els casos de risc greu per a la seguretat o la salut de les persones usuàries. Les mesures cautelars adoptades han de ser ratificades o revocades per l'òrgan judicial competent tan bon punt s'iniciïn les actuacions corresponents, una vegada oït el Ministeri Fiscal.

3. Una vegada que s'hagi dictat la resolució judicial, l'òrgan competent per iniciar el procediment ha de decidir el que sigui procedent i ho ha de comunicar a les persones interessades.

4. En tot cas, els fets declarats provats per resolució judicial penal ferma vinculen els òrgans administratius respecte dels procediments sancionadors que substancien.

CAPÍTOL III
INFRACCIONS ADMINISTRATIVES

SECCIÓ 1a
INFRACCIONS I SUBJECTES RESPONSABLES

Article 124. Infraccions

1. Constitueixen infraccions administratives en matèria de serveis socials les accions o les omissions dels diferents subjectes responsables contràries a la normativa legal o reglamentària, tipificades i sancionades en aquest títol.

2. Les infraccions es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

3. Les infraccions i les sancions tipificades en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, es qualificaran i sancionaran d'acord amb el que estableix aquesta llei. En allò no regulat a la normativa específica de dependència, s'aplicarà el que es disposa en aquest títol.

Article 125. Subjectes responsables de la infracció

1. Són subjectes responsables de les infraccions que tipifica aquesta llei les persones físiques o jurídiques que gestionen els serveis o establiments socials o en són titulars, i el personal de gestió i directiu d'aquests. També poden ser responsables les persones que assumeixin les funcions d'administració, gerència, direcció o responsabilitat en algun àmbit concret del servei.

2. Les obligacions que s'imposen a diverses persones conjuntament impliquen la responsabilitat solidària d'aquestes. Si, una vegada iniciat un procediment sancionador, canvia la titularitat del servei, les persones físiques o jurídiques que passin a ser titulars o a exercir les funcions a què es refereix el punt 1 en la prestació del servei n'han de respondre subsidiàriament.

3. Les persones titulars dels serveis dels quals no duguin a terme la gestió han de respondre subsidiàriament per les accions i omissions del personal gestor.

4. Són responsables de les infraccions que tipifiquen els articles 134, 135 i 136 d'aquesta llei les persones usuàries de serveis públics o beneficiàries de prestacions públiques.

Article 126. Obligacions de les entitats

1. Les entitats titulars o de gestió de serveis i establiments socials i les persones que són responsables han de prestar els serveis d'acord amb els requeriments exigits i han de vetllar perquè, en la prestació del servei, es respectin els drets de les persones usuàries i s'apliqui la normativa, amb la diligència que exigeix la naturalesa de l'activitat que es du a terme, tot entenent que el bé jurídic protegit és l'interès i el benestar integral de la persona usuària.

2. Les entitats titulars de serveis i establiments socials han de comparèixer, mitjançant les persones que són les seves representants o mitjançant les persones responsables de la prestació del servei, a les oficines de l'Administració a requeriment de la inspecció de serveis socials; han de facilitar l'exercici de la inspecció, i han d'acomplir els requeriments de l'Administració amb relació al compliment de la normativa i, si escau, en els termes convinguts.

SECCIÓ 2a
TIPOLOGIA D'INFRACCIONS DE LES ENTITATS

Article 127. Infraccions lleus

Les infraccions lleus de les entitats són les següents:

a) No disposar del llibre de registre de persones usuàries dels serveis o no tenir-lo degudament actualitzat d'acord amb els requisits exigits per la normativa reguladora.
b) Modificar sense autorització o incomplir les condicions que han motivat l'autorització administrativa de funcionament, si no s'incompleixen les condicions materials o funcionals legalment exigibles.
c) Incomplir l'obligació legalment establerta de formació del personal o d'informació per a l'exercici de les seves funcions respecte de la persona usuària.
d) Incomplir la normativa reguladora de les condicions materials i funcionals mínimes que han de complir els serveis i els establiments, si l'incompliment no posa en perill la salut o la seguretat de les persones usuàries i si aquesta llei no tipifica expressament aquestes infraccions de greus o molt greus.
e) No tenir adaptats a la normativa vigent el reglament de règim intern o el document de contracte assistencial amb la persona usuària.
f) No ajustar la informació publicada al tauler d'anuncis a la realitat del funcionament del servei o l'establiment, si no es causa un perjudici greu a les persones usuàries.
g) No tenir actualitzat o amb el contingut requerit l'expedient assistencial.
h) Vulnerar els drets legalment reconeguts a les persones usuàries de serveis socials i especialment, respecte de les persones usuàries dels serveis socials residencials, els relatius a la disposició i al coneixement del reglament intern del servei, a l'existència d'un sistema de recepció i resolució de queixes i suggeriments, a la comunicació a la persona usuària del preu del servei i la

contraprestació que ha de satisfer, i a la tinença d'objectes personals significatius per a la persona usuària.

i) Actuar en l'àmbit dels serveis socials sense disposar de l'autorització administrativa específica regulada en l'article 83 d'aquesta llei.
j) Canviar la titularitat dels serveis sense autorització administrativa prèvia.
k) Impedir l'exercici del dret de participació cívica als serveis socials en els termes establerts en el títol IV d'aquesta llei.
l) No implantar o executar correctament qualsevol dels programes dels serveis socials comunitaris establerts en aquesta llei en els termes que exigeixen les disposicions que la despleguin i la cartera de serveis socials d'àmbit autonòmic.
m) No presentar la declaració responsable i/o la comunicació, o la falsedat en qualsevol dada, sempre que compleixi tots els requisits necessaris que estableix la normativa.[29]

Article 128. Infraccions greus

Són infraccions greus de les entitats les següents:

a) No tenir el programa individualitzat d'atenció i activitats, els protocols d'actuació o els registres preceptius, incomplir-ne el contingut o que aquests no s'ajustin a la normativa vigent.
b) No disposar de reglament de règim intern o no aplicar-lo, no haver subscrit el contracte assistencial amb la persona usuària o incomplir-ne els pactes, o que aquests no s'ajustin a la normativa.
c) No mantenir l'establiment i l'equipament en les condicions degudes d'higiene, salubritat i confort.
d) No establir els nutrients i els valors calòrics necessaris en els àpats programats pel personal responsable higienicosanitari o que aquests no s'ajustin a la programació establerta.
e) Incomplir o modificar el règim de preus sense complir el procediment adient.
f) No tenir tauler d'anuncis, tenir-ne però no ajustar la informació publicada a la realitat del funcionament del servei o l'establiment, o publicar-hi informació que no s'ajusti al que estableix la normativa.
g) No tenir l'expedient assistencial de cada persona usuària amb el contingut requerit.
h) Incomplir o modificar la normativa reguladora d'accés als serveis.
i) Superar el límit d'ocupació de persones usuàries en espais d'ús comú, activitats i convivència d'acord amb els criteris establerts per la normativa reguladora de les condicions materials mínimes dels establiments.
j) No comparèixer a les oficines de l'Administració quan ho sol·liciti la inspecció de serveis socials amb un requeriment degudament notificat o no aportar la documentació sol·licitada en el requeriment, obstruint així la tasca d'inspecció de l'Administració.
k) Vulnerar el dret de la persona usuària a ser informada dels aspectes assistencials i de salut i a prendre part dels òrgans de participació democràtica, si n'hi ha, o posar dificultats per al gaudi dels drets reconeguts per aquesta llei, si no són infraccions tipificades de molt greus.

[29] Lletra afegida per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, esmentada en la nota 1.

l) Imposar dificultats injustificades per al gaudi dels drets reconeguts per les lletres b), d), g), h), i), m) i o) de l'article 9 d'aquesta llei.
m) No tenir cura de la roba i els estris d'ús personal de les persones usuàries.
n) Incomplir el deure de confidencialitat de les dades personals, familiars o socials de les persones destinatàries que estiguin en poder dels serveis socials.
o) Impedir l'exercici de la llibertat individual en l'ingrés, la permanència i la sortida d'un centre residencial, llevat del que estableix a aquest efecte la legislació vigent per a les persones menors d'edat i les impossibilitades.
p) No proporcionar a les persones usuàries de serveis residencials una atenció especialitzada i integral, de manera continuada i d'acord amb les seves necessitats específiques.
q) Incomplir els drets de les persones usuàries dels serveis residencials relatius al respecte a la intimitat, el secret de les comunicacions, l'exercici de la pràctica religiosa, la consideració del centre com el domicili i el manteniment de la relació amb el seu entorn familiar i social.
r) Actuar en l'àmbit dels serveis socials sense disposar de l'autorització administrativa prèvia necessària per a la modificació substancial dels centres on s'hagin de prestar serveis socials, o per al funcionament dels serveis esmentats, i tampoc de l'autorització per a la modificació substancial de les funcions i els objectius d'aquests, i en els casos en què així estigui establert, sense l'autorització provisional regulada en l'article 79 d'aquesta llei.
s) Cessar en la prestació d'un servei social autoritzat sense haver obtingut l'autorització administrativa prèvia corresponent.
t) Actuar com a servei social del sistema públic sense disposar de l'acreditació necessària.
u) Falsejar les dades necessàries per obtenir les autoritzacions administratives o l'acreditació, i en especial les relatives a la personalitat i al caràcter social o mercantil de l'entitat, les concernents a les característiques materials, d'equipament i de seguretat, i a les condicions d'edificació, emplaçament i condicionament dels centres, i les relatives als requisits de titulació i ràtios del personal d'atenció i direcció, i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en cada cas.
v) No sotmetre's a les actuacions de comprovació i avaluació de les condicions de concessió de les autoritzacions i de l'acreditació, impedir-les o obstaculitzar-les sempre que no comporti infracció molt greu.
x) Incomplir la normativa reguladora dels requisits i dels estàndards de qualitat que han de complir els serveis per poder funcionar o estar acreditats.
y) Deixar els serveis o l'establiment sense el personal responsable que asseguri que el servei continua prestant-se correctament.
z) No presentar la declaració responsable i/o no complir els requisits necessaris establerts a la normativa.[30]

Article 129. Infraccions molt greus

Són infraccions molt greus de les entitats les següents:

[30] Lletra afegida per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, esmentada en la nota 1.

a) Deixar els serveis o l'establiment sense el personal responsable que asseguri que el servei continua prestant-se correctament, si això comporta perjudicis greus o molt greus a les persones usuàries.
b) Incomplir els requeriments de l'Administració per a l'aplicació de les mesures correctores imposades, si això comporta perjudicis greus per a les persones usuàries.
c) Incomplir la normativa reguladora de la qualificació i la dedicació del personal o no garantir l'atenció directa continuada, si això comporta perjudicis greus per a les persones usuàries.
d) Superar el límit d'ocupació de persones usuàries o de llits en un dormitori, instal·lar llits o altres mobles per dormir en un espai inadequat per utilitzar com a dormitori, o efectuar nous ingressos de persones residents després d'haver-se notificat una resolució administrativa de tancament.
e) No tenir l'establiment adequat al grau de dependència de les persones usuàries o obstaculitzar-los llibertat de moviments o el contacte amb l'exterior.
f) Exercir qualsevol forma de pressió sobre les persones usuàries, familiars o denunciants a fi de perjudicar l'acció inspectora.
g) Prestar els serveis o canviar-ne la ubicació sense autorització administrativa, o modificar-ne el contingut amb relació a l'autorització, incomplint les condicions materials o funcionals.
h) Prestar serveis socials o de contingut similar als inclosos en la tipologia de serveis socials ocultant-ne la naturalesa per eludir l'aplicació de la legislació vigent en la matèria.
i) Incomplir la normativa reguladora de les condicions materials i funcionals mínimes que han de complir els serveis i els establiments, si l'incompliment posa en perill la salut o la seguretat de les persones usuàries.
j) Tractar les persones usuàries de manera discriminatòria o sense la consideració o el respecte deguts a la seva dignitat, intimitat o situació psíquica i física, ja sigui de paraula, per acció o per omissió.
k) Imposar a les persones usuàries un horari totalment inadequat quant al descans o als àpats d'acord amb els estàndards de vida socialment admesos.
l) Imposar dificultats injustificades a les persones usuàries per al gaudi dels drets reconeguts per les lletres a), e), f), j), k), l) i n) de l'article 9 d'aquesta llei.
m) Incomplir les condicions relatives a la higiene, la salut i les dietes de les persones usuàries, a l'organització i l'administració correctes dels medicaments i a l'accés als recursos sanitaris necessaris.
n) Actuar amb falta de transparència i claredat en l'administració i la custòdia dels béns de les persones usuàries, si, per raó de la seva situació física o psíquica, els directors o les directores, els administradors i les administradores o les persones responsables actuen com a persones guardadores de fet.
o) Servir aliments en quantitat insuficient o que no compleixin les condicions higièniques, dietètiques, nutritives i de valor calòric correctes, o sense tenir una cura especial en els àpats triturats.
p) Obstaculitzar l'acció d'inspecció dels serveis impedint l'accés a l'establiment, les dependències i els documents o posant-hi traves, i obstaculitzar la comunicació lliure amb les persones usuàries, treballadores o responsables.
q) Falsejar dades a la inspecció de serveis socials.

r) Prestar serveis socials ocultant-ne la naturalesa a fi d'eludir l'aplicació de la legislació vigent en la matèria.
s) Sotmetre les persones usuàries dels serveis a qualsevol tipus d'immobilització o restricció física o tractament farmacològic sense prescripció mèdica i supervisió, excepte en el supòsit que hi hagi perill imminent per a la seguretat física de la persona usuària o de terceres persones.
t) Sotmetre les persones usuàries dels serveis a maltractaments físics o psíquics.
u) Exercir coaccions o amenaces i també qualsevol altra forma de pressió greu sobre el personal inspector, o les persones denunciants, usuàries o familiars.
v) Incomplir la normativa reguladora dels requisits mínims i dels estàndards de qualitat que han de complir els serveis per poder funcionar i continuar mantenint en el temps les condicions de concessió de les autoritzacions administratives o de l'acreditació, quan l'incompliment posi en perill la salut o la seguretat de les persones usuàries.

SECCIÓ 3a
SANCIONS ADMINISTRATIVES PER A LES ENTITATS

Article 130. Sancions administratives

Les infraccions establertes en el capítol anterior donen lloc a la imposició de les sancions següents:

a) Infraccions lleus: amonestació per escrit o multa de fins a 12.000 euros.
b) Infraccions greus: multa de 12.001 euros a 60.000 euros.
c) Infraccions molt greus: multa de 60.001 euros a 600.000 euros.

Article 131. Multes coercitives

1. En tots aquells casos en els quals la infracció consisteixi en l'omissió d'alguna conducta o actuació exigible legalment, la sanció ha d'anar acompanyada d'un requeriment en què es detallin tant les actuacions concretes que ha de dur a terme la persona infractora per a la restitució de la situació a les condicions legalment exigibles, com el termini de què disposa per a això.

2. Si la infracció que és objecte d'un expedient suposa un risc greu per a la seguretat o la salut de la persona usuària, el requeriment a què es refereix el punt anterior es pot efectuar en qualsevol moment del procediment. Si s'incompleix, en el supòsit que l'esmena pugui ser executada per una persona diferent de l'obligada, l'Administració l'ha d'executar subsidiàriament a càrrec de la persona obligada.

3. Quan la persona obligada no compleix dins el termini i en la forma escaient el que estableix el requeriment corresponent, l'òrgan competent per sancionar pot acordar la imposició de multes coercitives.

4. Les multes coercitives poden ser reiterades per lapses de temps no inferiors a un mes i la quantia no pot excedir el 30% de la quantia de la multa imposada com a sanció. Aquesta quantia s'ha de fixar tenint en compte els criteris següents:

a) El retard en el compliment de l'obligació d'esmenar la infracció.
b) L'existència d'intencionalitat o reiteració en l'incompliment de les obligacions.
c) La naturalesa dels perjudicis causats.

5. En cas d'impagament, les multes coercitives són exigibles per via de constrenyiment una vegada transcorreguts trenta dies hàbils des de la notificació.

6. Les multes coercitives són independents i compatibles amb les sancions que es puguin imposar.

Article 132. Sancions accessòries

1. En les infraccions molt greus també es poden acumular les sancions següents:

a) La inhabilitació per a l'exercici de les activitats previstes en aquesta llei durant els cinc anys següents, amb la revocació consegüent, si s'escau, de l'autorització administrativa corresponent o de l'acreditació.
b) La inhabilitació dels directors o les directores dels centres com a tals durant els cinc anys següents.
c) La prohibició de finançament públic per un període d'entre un i cinc anys.
d) La suspensió temporal, total o parcial del servei per un període màxim d'un any.
e) La cessació definitiva, total o parcial del servei, que porta implícita la revocació de l'autorització administrativa corresponent i, si s'escau, de l'acreditació.
f) La inhabilitació per fer contractes amb les administracions públiques de la comunitat autònoma de les Illes Balears per un termini d'un a cinc anys.
g) La pèrdua de l'acreditació concedida per un període d'entre dos i cinc anys.

2. L'òrgan sancionador pot acordar que es doni publicitat a les sancions imposades, una vegada que esdevinguin fermes en via administrativa, mitjançant la publicació dels noms de les persones físiques o jurídiques responsables, amb indicació expressa de les infraccions comeses. S'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i en els mitjans de comunicació social que es considerin adequats.

Article 133. Graduació de les sancions

1. Per a la concreció i la graduació de les sancions que sigui procedent imposar, s'ha d'adequar degudament la sanció a la gravetat del fet constitutiu d'infracció, considerant especialment els criteris següents:

a) El grau d'intencionalitat o negligència en la comissió de la infracció.
b) Els perjudicis de qualsevol ordre que s'hagin pogut causar i la situació de risc creada o mantinguda per a persones i béns, i el seu caràcter permanent o transitori.
c) La reincidència o la reiteració en la comissió de les infraccions.
d) La transcendència econòmica i social de la infracció.
e) El compliment per part de l'entitat infractora de la normativa infringida per iniciativa pròpia abans d'iniciar-se el procediment sancionador.
f) Qualsevol forma de discriminació que hagi pogut comportar la infracció.
g) L'incompliment reiterat de les advertències o recomanacions prèvies de la inspecció de serveis socials.

2. En els supòsits en els quals el benefici econòmic aconseguit com a conseqüència de la comissió de la infracció superi la quantia de la sanció establerta en aquesta llei, aquesta s'elevarà fins a la quantia necessària perquè superi entre el 10% i el 25% del benefici obtingut.

3. Si la infracció comesa deriva de l'incompliment de la normativa vigent en matèria de preus, la resolució sancionadora pot incloure un pronunciament sobre el pagament a les persones usuàries d'una indemnització per una quantia equivalent a l'import de les quanties indegudament percebudes.

4. Si se sanciona un establiment per falta d'autorització administrativa, la multa que, si escau, s'imposi es pot incrementar un 10% per cada persona usuària que hi hagi ingressat des de l'inici de l'expedient.

5. L'objectiu de la sanció ha de ser la correcció de les distorsions i dels perjudicis causats.

SECCIÓ 4a
TIPOLOGIA D'INFRACCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES.
INFRACCIONS I SANCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES O BENEFICIÀRIES
DE PRESTACIONS SOCIALS

Article 134. Infraccions lleus

Són infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

a) No facilitar a l'entitat o a l'òrgan de l'administració corresponent les dades que els requereixin.
b) No comparèixer en la data fixada davant de l'òrgan gestor de la prestació quan aquest els ho requereixi.
c) Mostrar falta de consideració i de respecte cap al personal del centre, les altres persones usuàries o les visitants.
d) Incomplir els preceptes del reglament de règim intern l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.

Article 135. Infraccions greus

Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

a) Reincidir en la comissió d'infraccions lleus.
b) Falsejar dades a l'Administració.
c) No comunicar a l'Administració els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió de la prestació.
d) Produir danys a les instal·lacions del centre.
e) Alterar greument la convivència al centre.

Article 136. Infraccions molt greus

Són infraccions molt greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

a) Reincidir en la comissió d'infraccions greus.
b) Falsejar dades a l'Administració si la falsedat ha estat determinant per accedir a la prestació.
c) Tenir un comportament incívic o agressiu, d'una manera continuada, que suposi un risc per a la resta de persones usuàries i per al personal i que faci inviable la convivència al centre.
d) Incomplir els pactes del contracte assistencial.
e) No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

Article 137. Sancions per infraccions de les persones usuàries

1. Les infraccions lleus es poden sancionar amb una amonestació o una multa per un import de fins a la meitat de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM).

2. Les infraccions greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició de persona usuària o beneficiària de la prestació, o amb el trasllat a un altre centre, per un període màxim de dotze mesos.

3. Les infraccions molt greus es poden sancionar amb l'extinció de la prestació o del servei o amb el trasllat definitiu.

SECCIÓ 5a
EXECUCIÓ DE LES SANCIONS

Article 138. Finalitat de l'import de les sancions

1. La persona sancionada, a criteri de l'òrgan sancionador, pot destinar l'import de les sancions de caràcter econòmic directament a la millora dels serveis que presta.

En aquest cas, ha d'acreditar que ha esmenat totes les infraccions objecte de sanció abans que es dicti la resolució de sanció.

2. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de destinar els ingressos derivats de la imposició de les sancions establertes per aquesta llei a la millora de la qualitat i a la cobertura de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.

3. Les altres administracions públiques competents han d'acordar la finalitat dels ingressos derivats de la imposició de sancions a la finalitat que considerin més adient.

Article 139. Recursos

Contra les resolucions que es dictin en els procediments sancionadors es poden interposar els recursos administratius i jurisdiccionals que legalment siguin procedents.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Disposició addicional primera. Centres i serveis de titularitat pública

Els centres i serveis de titularitat pública han de complir els requisits establerts d'acord amb la seva tipologia, han d'estar inscrits en el Registre Unificat de Serveis Socials, han d'acreditar-se i s'han de sotmetre a les actuacions de la inspecció tant en cas d'explotació directa com concertada mitjançant qualsevol fórmula que s'estableixi legalment.

Disposició addicional segona. Consell Insular de Formentera

El Consell Insular de Formentera, amb l'acord previ del seu òrgan de govern, i per raons d'eficàcia, pot unificar les funcions de planificació, participació, coordinació i consulta en un únic òrgan, del qual ha de regular la composició, el nombre de membres, l'organització i el funcionament.

Disposició addicional tercera

Mentre no s'aprovin el pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears ni els plans sectorials prevists en aquesta llei, el Consell de Govern podrà aprovar, per l'especial rellevància derivada de la seva projecció social, projectes concrets de

construcció, ampliació o modificació de centres vinculats a matèries objecte de la normativa d'aplicació en serveis socials, l'aprovació dels quals durà implícites la declaració d'utilitat pública i la necessitat d'ocupació dels béns, les instal·lacions i els serveis que s'hagin previst en el projecte, als efectes del que preveu la legislació sobre expropiació forçosa.

Disposició addicional quarta. Comunicació de dades personals entre els serveis sanitaris i socials[31]

1. Atès que els tractaments de dades personals que suposen l'accés o la comunicació de grans repositoris de dades entre múltiples responsables del tractament són comuns en l'actual entorn de digitalització i interconnectivitat, i amb la finalitat de garantir l'atenció integral efectiva de les persones ateses al sistema públic de serveis socials i al sistema sanitari de les Illes Balears, es faculta la comunicació de dades personals entre aquests serveis públics, en els termes següents:

a) S'habiliten els serveis socials per comunicar als serveis de salut les dades personals relacionades amb les persones ateses per ambdós sistemes, de caràcter identificador, de contacte i també les relacionades amb els serveis socials rebuts que puguin tenir repercussió en la salut i siguin estrictament necessàries per garantir un procés d'atenció integral i integrada d'acord amb l'article 5 de l'RGPD. Poden accedir a la informació dels seus pacients els professionals sanitaris implicats en el diagnòstic o tractament de la persona interessada, degudament acreditats.
b) S'habiliten els serveis de salut de les Illes Balears per comunicar als serveis socials les dades personals relacionades amb les persones ateses per ambdós sistemes, de caràcter identificador, de contacte i també les dades personals de la història clínica que puguin tenir afectació en l'autonomia personal —per situació de dependència o de discapacitat—, per detectar i intervenir en situacions de risc social que puguin requerir l'activació de prestacions socials i que necessitin informació sanitària per fer-se efectives, i a fi de garantir un procés d'atenció integral i integrada, d'acord amb l'article 5 de l'RGPD.
c) Poden accedir a la informació dels seus pacients els professionals dels serveis socials implicats en el seguiment i l'avaluació del ciutadà, degudament acreditats.

2. Això no obstant, per evitar que es puguin produir bretxes massives de dades personals d'alt risc per als drets fonamentals, per l'alt volum de dades personals que són tractades, i per la interconnexió permanent entre el sistema públic de serveis socials i el sistema sanitari de les Illes Balears, els responsables del tractament han d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, i aplicar així mateix els principis bàsics i els requisits mínims necessaris per protegir de forma adequada la informació tractada i els serveis prestats, a fi d'assegurar l'accés, la confidencialitat, la integritat, la traçabilitat, l'autenticitat, la disponibilitat i la conservació de les dades, la informació i els serveis emprats per mitjans electrònics que gestionin en l'exercici de les seves competències.

[31] Disposició afegida pel DL 3/2024, de 24 de maig, esmentat en la nota 1. Vegeu, també, Llei 7/2024, d'11 de desembre, esmentada en la nota 1.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Disposició transitòria primera. Pervivència dels reglaments

Mentre no es dictin els reglaments de desplegament d'aquesta llei, en matèria de centres i serveis són d'aplicació el Decret 66/1999, de 4 de juny, pel qual s'aprova el Reglament regulador del Sistema Balear de Serveis Socials, i el Decret 123/2001, de 19 d'octubre, de definició i regulació de les condicions mínimes d'obertura i funcionament dels centres i serveis de persones majors, modificat pel Decret 10/2007, de 16 de febrer.

Disposició transitòria segona. Expedients sancionadors en tràmit

Els expedients en tràmit a la data d'entrada en vigor d'aquesta llei continuen la seva tramitació d'acord amb la normativa vigent en el moment d'iniciar-se. Únicament respecte dels expedients sancionadors, s'ha de tenir en compte la normativa més beneficiosa per a la persona infractora.

Disposició transitòria tercera. Pervivència del registre central de serveis socials

Fins que no es creï el Registre Unificat, se n'aprovi el desplegament reglamentari i es posi en funcionament, s'ha de mantenir com a registre oficial el que hi ha actualment, que es continua regint per les seves normes.

Les entitats, els centres i els serveis inscrits en el registre actual disposen d'un any per actualitzar les seves dades i acomodar-se al Registre Unificat, una vegada que entri en funcionament. Transcorregut aquest termini, s'anul·laran totes les dades i inscripcions no actualitzades.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que disposa aquesta llei, ho contradiguin o hi siguin incompatibles i, en especial, sens perjudici de la disposició transitòria primera i la disposició final primera d'aquesta llei:

a) La Llei 9/1987, d'11 de febrer, d'acció social de les Illes Balears.
b) La Llei 4/1999, de 31 de març, reguladora de la funció inspectora i sancionadora en matèria de serveis socials de les Illes Balears.
c) El Decret 66/1999, de 4 de juny, pel qual s'aprova el Reglament regulador del Sistema Balear de Serveis Socials, exceptuant-ne els títols relatius a centres i serveis, que romandran vigents mentre no es dictin els reglaments de desplegament d'aquesta llei.
d) El Decret 48/1997, de 7 de febrer, de creació del Consell Social de persones majors de les Illes Balears
e) El Decret 123/2001, de 19 de octubre, de definició i regulació de les condicions mínimes d'obertura i funcionament dels centres i serveis de persones majors, modificat pel Decret 10/2007, de 16 de febrer, exceptuant-ne els títols relatius a centres i serveis, que romandran vigents mentre no es dictin els reglaments de desplegament d'aquesta llei.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera. Serveis socials comunitaris bàsics i específics d'àmbit suprainsular

El Govern de les Illes Balears, a proposta del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials, i segons els tràmits i les consultes previs que estableix aquesta llei, ha d'aprovar el reglament de principis generals i coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics, titulacions i ràtios, i de la figura del professional de referència i la seva relació amb les persones usuàries, en el termini màxim de dotze mesos des que entri en vigor aquesta llei.

Disposició final segona. Serveis socials comunitaris bàsics i específics d'àmbit insular

Els consells insulars, amb els tràmits procedents previs, han d'aprovar les normes reglamentàries de l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu, dels requeriments tècnics i humans dels serveis socials comunitaris bàsics i específics, titulacions i ràtios, com també de la figura del professional de referència i la seva relació amb les persones usuàries, en el termini màxim de divuit mesos des que entri en vigor aquesta llei.

Disposició final tercera. Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears

El Govern de les Illes Balears, a proposta del conseller o la consellera competent a matèria de serveis socials, ha d'aprovar dins el termini de divuit mesos des que entri en vigor aquesta llei la cartera bàsica de serveis socials de l'Administració autonòmica a què fa referència l'article 26 d'aquesta llei, amb els tràmits i les consultes previs establerts.

Disposició final quarta. Carteres bàsiques de serveis socials dels consells insulars

En el termini de dos anys des que entri en vigor aquesta llei, s'ha d'aprovar la cartera bàsica de serveis socials dels consells insulars a què fa referència l'article 27.1 d'aquesta llei, amb l'excepció del Consell Insular de Formentera, que disposa d'un termini màxim de quatre anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

Disposició final cinquena. Pla Estratègic de les Illes Balears

El primer pla estratègic de serveis socials de les Illes Balears serà presentat pel conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials al Consell de Govern per aprovar-lo en el termini de divuit mesos des que s'aprovi aquesta llei, i s'ha de presentar al Parlament immediatament perquè s'hi pronunciï. Ha d'incloure preceptivament el pla de qualitat del Govern de les Illes Balears.

Disposició final sisena. Òrgans de coordinació

1. El Consell de Coordinació de Benestar Social, que regula l'article 44 d'aquesta llei, s'ha de constituir en el termini de vuit mesos des que entri en vigor.

2. El Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials, que regula l'article 45 d'aquesta llei, s'ha de constituir en el termini de vuit mesos des que entri en vigor.

3. El Comitè d'Ètica, que regula l'article 46 d'aquesta llei, s'ha de constituir en el termini de vuit mesos des que entri en vigor.

Disposició final setena. La conferència sectorial

La Conferencia Sectorial, que estableix l'article 47 d'aquesta llei, s'ha de constituir en el termini d'un mes des que entri en vigor.

Disposició final vuitena. Sistema informatiu

D'acord amb els principis que estableix l'article 49 d'aquesta llei, en el termini de vint-i-quatre mesos des que entri en vigor, s'ha de crear el Sistema Informatiu de Serveis Socials.

Disposició final novena. El Consell de Serveis Socials de les Illes Balears

El Govern de les Illes Balears, a proposta del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials, ha d'aprovar per decret el desplegament reglamentari del Consell de Serveis Socials que regulen els articles 53 i següents d'aquesta llei en el termini de dos anys des que entri en vigor, i s'ha de constituir en el termini dels tres mesos següents. Mentrestant, exerceixen les funcions de participació i consulta els òrgans que va crear la Llei 9/1987, d'11 de febrer, d'acció social de les Illes Balears.

Disposició final desena. Autoritzacions de centres i serveis d'àmbit suprainsular

El Govern de les Illes Balears, a proposta del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials, i amb els tràmits i les consultes previs que estableix aquesta llei, ha d'aprovar en el termini màxim de deu mesos des que entri en vigor aquesta llei els reglaments de principis generals, per tal de desplegar els requisits i el procediment per a l'autorització dels centres i serveis de serveis socials en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Disposició final onzena. Autoritzacions de centres i serveis d'àmbit insular

El Govern i els consells insulars, amb els tràmits procedents previs, han d'aprovar en el termini màxim de dotze mesos des que entri en vigor aquesta llei les normes reglamentàries per fixar els requisits i el procediment per a l'autorització dels centres i serveis de serveis socials del seu àmbit respectiu.

Disposició final dotzena. Registre unificat de serveis socials

El Govern de les Illes Balears, a proposta del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials, i amb els tràmits i les consultes previs que estableix aquesta llei, ha d'aprovar el reglament de principis generals i coordinació i el reglament propi del Registre Unificat, secció suprainsular, i desplegar els requisits i el procediment per a la inscripció de les entitats, els centres i els serveis de serveis socials en l'àmbit suprainsular en el termini màxim de vint-i-quatre mesos des que entri en vigor aquesta llei.

Disposició final tretzena. Registre unificat d'àmbit insular

Els consells insulars, amb els tràmits previs procedents, ha d'aprovar les normes reglamentàries del Registre Unificat, secció insular, per fixar els requisits i el procediment per a la inscripció de les entitats, els centres i els serveis de serveis socials d'àmbit insular en el termini màxim de trenta mesos des que entri en vigor aquesta llei.

Disposició final catorzena. Registre d'autoritzacions específiques

Les administracions competents del desplegament reglamentari, tant dels requisits i el procediment d'inscripció com del registre d'entitats, centres i serveis, han de tenir en compte les normes referides a les autoritzacions específiques regulades a l'article 83 d'aquesta llei, i s'hi han d'incloure.

Disposició final quinzena. Acreditació d'entitats d'iniciativa privada

El Govern de les Illes Balears, a proposta del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials, i amb els tràmits i les consultes previs que estableix aquesta llei, ha d'aprovar el reglament de principis generals i el reglament propi, i desplegar els requisits i el procediment per a l'acreditació de les entitats d'iniciativa privada, d'àmbit suprainsular, a què es refereix el capítol III del títol VII d'aquesta llei, en el termini màxim de vint-i-quatre mesos des que entri en vigor aquesta llei.

Disposició final setzena. Acreditació d'entitats d'iniciativa privada d'àmbit insular

Els consells insulars, amb els tràmits previs procedents, han d'aprovar les normes reglamentàries per fixar els requisits i el procediment per a l'acreditació de les entitats d'iniciativa privada d'àmbit insular, a què es refereix el capítol III del títol VII d'aquesta llei, en el termini màxim de trenta mesos des que entri en vigor aquesta llei.

Disposició final dissetena. Potestat reglamentària

Es faculta el Govern de les Illes Balears per dictar les disposicions reglamentàries que siguin necessàries per desplegar i aplicar aquesta llei, dins el marc competencial que estableix l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears.

Disposició final divuitena. Entrada en vigor

Aquesta llei entrarà en vigor als dos mesos d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears.*