

I. DISPOSICIÓNS XERAIS**CONSELLERÍA DE POLÍTICA SOCIAL**

ORDE do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (códigos de procedemento BS105A e BS105B).

O artigo 27 do Estatuto de autonomía de Galicia, no seu punto 23, atribúelle á Comunidade Autónoma, con carácter exclusivo, competencias en materia de asistencia social. Con base na referida atribución competencial, aprobouse a Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, na que se configura e define o sistema galego de servizos sociais, e no seu desenvolvemento o Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, recolle a posibilidade de presentar reclamacións que contribúan a incrementar os parámetros de eficacia, eficiencia e calidade na prestación, así como a promover un mellor grao de cumprimento dos compromisos adquiridos asociados aos ditos servizos.

De xeito específico en materia de servizos sociais, o artigo 6.1.k) da Lei 13/2008, do 3 de decembro, establece que é un dereito das persoas en relación cos servizos sociais a calidade dos servizos e prestacións recibidas, para o que poden presentar suxestións e reclamacións.

Pola súa banda, o artigo 43.f) do Decreto 254/2011, do 23 de decembro, establece, entre as funcións da inspección de servizos sociais, recibir, investigar e contestar reclamacións. A este respecto, segundo o artigo 45.2 de dita norma, as persoas usuarias poderán remitir directamente reclamacións á unidade de inspección de servizos sociais co fin de que as avalíe e, cando proceda, realice as actuacións oportunas.

Como consecuencia do exposto e á vista do establecido na Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia e na Orde do 12 de xaneiro de 2012 pola que se regula a habilitación de procedementos administrativos e servizos na Administración xeral e no sector público autonómico de Galicia, resulta imprescindible establecer o modelo de solicitude destas reclamacións, regular determinados aspectos procedimentais e permitir a súa presentación a través de medios electrónicos, facilitando así unha maior comunicación e



unha relación máis áxil e simple entre a Administración galega e aquelas persoas ás que se lles prestan servizos sociais en Galicia.

Por outra banda, o artigo 6.i) do Decreto 254/2011, do 23 de decembro, sinala como unha obriga das entidades prestadoras de servizos sociais, inscritas no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais, a de remitir á inspección de servizos sociais unha copia das reclamacións presentadas, no prazo máximo de tres días hábiles, xunto cun informe xustificativo dos antecedentes e das actuacións realizadas para a súa xestión. Ao respecto, cómpre facilitar ás entidades o cumprimento da dita obriga a través de medios electrónicos.

Asemade, a través de sendas disposicións derradeiras desta orde modifícase a Orde do 18 de abril de 1996 pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores, modificada polas ordes do 13 de abril de 2007 e do 20 de xullo de 2010, e a Orde do 25 de xaneiro de 2008 pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de inclusión e emerxencia social.

Estas normas manteñen a súa vixencia ao abeiro do disposto no Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo, e no Decreto 61/2016, do 11 de febreiro, polo que se define a Carteira de servizos sociais de inclusión.

Porén, o transcurso do tempo e a experiencia acumulada poñen de manifesto a necesidade de adaptar os requisitos específicos destes centros á actualidade normativa e á súa realidade.

Respecto dos centros de atención a persoas maiores, realízanse as seguintes modificacións:

- Establécese a capacidade máxima dos dormitorios das residencias en dúas prazas e axústanse certos requisitos do equipamento.
- Adáptanse á normativa actual de accesibilidade determinados requisitos das residencias e dos servizos hixiénicos e inclúense nas prestacións básicas a subministración dos produtos de hixiene básicos.



– Redúcese a exigencia de camas de enfermaría nas residencias do 5 % ao 3 % da capacidade autorizada, posibilitándose ás entidades que soliciten a reconversión do exceso de camas de enfermaría como camas para residentes.

– Flexibilízase a configuración dos fogares residenciais, para adaptar os requisitos de acceso á realidade destes.

– Adáptase a configuración das vivendas comunitarias, para flexibilizar a permanencia nelas das persoas usuarias que pasan a ter un grao de dependencia superior ao grao I, ata que se adxudique praza nun centro apto para o novo grao de dependencia.

– Aclárase a exigencia de supervisión presencial das persoas usuarias durante as 24 horas nas vivendas comunitarias.

– Suprímense determinadas referencias a condicións de corredores e escaleiras, requisitos xa exixidos polo Código Técnico da Edificación, por ser a súa verificación e supervisión competencia doutros órganos ou administracións, así como dos axentes que participan no proceso da edificación, segundo o establecido no capítulo III da Lei 38/1999, do 5 de novembro, de ordenación da edificación.

En canto aos centros de acollida e inclusión, flexibilízanse os requisitos da zona de administración e dos servizos hixiénicos no caso de centros situados en vivendas normalizadas, co fin de facer deles o máis parecido a un fogar familiar.

O procedemento de elaboración da orde axustouse ao disposto na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, en especial, no que alcanza aos trámites de audiencia e de información pública, ao sometemento aos informes preceptivos, incluído o informe do Consello Galego de Benestar Social, e á publicación do texto na páxina web.

En consecuencia, no exercicio das atribucións conferidas de conformidade co disposto no artigo 34.6 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, de normas reguladoras da Xunta e da súa Presidencia,

RESOLVO:

Artigo 1. *Obxecto*

1. Esta orde ten por obxecto regular o procedemento sobre reclamacións das persoas usuarias de servizos sociais e a presentación de determinada documentación que deben



remitir as entidades prestadoras de servizos sociais, e que se dirixan á Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais, dependente da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Política Social, que se identificarán cos seguintes códigos:

– BS105A Presentación directa de reclamacións en materia de centros, servizos e programas de servizos sociais.

– BS105B Remisión polas entidades prestadoras de servizos sociais de reclamacións presentadas no seu libro de reclamacións.

Estes habilitaranse na Guía de procedementos e servizos dispoñible na sede electrónica da Xunta de Galicia.

2. Sen prexuízo do anterior, admitiranse outros formatos de reclamacións, que sexan remitidos de forma directa polas persoas usuarias de servizos sociais a través dos condutos regulamentarios.

Artigo 2. *Forma e lugar de presentación das reclamacións*

1. No caso do procedemento BS105A, as reclamacións das persoas usuarias de servizos sociais presentaranse preferiblemente por vía electrónica a través do formulario normalizado (anexo I) dispoñible na sede electrónica da Xunta de Galicia, <https://sede.xunta.gal>.

Opcionalmente, poderanse presentar as reclamacións presencialmente en calquera dos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.

Para a presentación das reclamacións, poderá empregarse calquera dos mecanismos de identificación e sinatura admitidos pola sede electrónica da Xunta de Galicia, incluído o sistema de usuario e clave Chave365 (<https://sede.xunta.gal/chave365>).

As reclamacións deberán expresar a identidade da persoa ou persoas que as presentan e o relato dos feitos sobre os que versa a reclamación.

2. No caso da remisión pola entidade prestadora de servizos sociais das copias das reclamacións presentadas no libro de reclamacións dos centros dos que é titular ou xestora (código BS105B), realizarase obrigatoriamente por medios electrónicos a través do formulario normalizado (anexo II) dispoñible na sede electrónica da Xunta de Galicia, <https://sede.xunta.gal>.



De conformidade co artigo 68.4 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, se algunha das entidades prestadoras de servizos sociais remite a documentación indicada presencialmente, requiriráselle para que a emende a través da súa presentación electrónica. Para estes efectos, considerarase como data de presentación aquela na que fose realizada a emenda.

Para a remisión das copias das reclamacións poderá empregarse calquera dos mecanismos de identificación e sinatura admitidos pola sede electrónica da Xunta de Galicia, incluído o sistema de usuario e clave Chave365 (<https://sede.xunta.gal/chave365>).

Artigo 3. *Documentación complementaria necesaria para a tramitación da reclamación*

1. No procedemento BS105A poderase achegar a documentación complementaria que o interesado considere necesaria para a tramitación da súa reclamación.

2. No caso da remisión pola entidade prestadora de servizos sociais das reclamacións presentadas (código BS105B), as entidades interesadas deberán achegar coa comunicación a seguinte documentación:

a) Copia da reclamación presentada no libro de reclamacións do centro, programa ou servizo.

b) Informe xustificativo dos antecedentes e das actuacións realizadas para a súa xestión.

3. No procedemento BS105A a documentación complementaria presentarase preferiblemente por vía electrónica. As persoas interesadas responsabilizaranse da veracidade dos documentos que presenten. Excepcionalmente, a Administración poderá requirir a exhibición do documento orixinal para o cotexo da copia electrónica presentada.

Aquelas persoas non obrigadas á presentación electrónica, opcionalmente, poderán presentar a documentación complementaria presencialmente en calquera dos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.

Sempre que se realice a presentación de documentos separadamente da solicitude deberase indicar o código e o órgano responsable do procedemento, o número de rexistro de entrada da solicitude e o número de expediente se se dispón del.

4. Na remisión pola entidade prestadora de servizos sociais das reclamacións presentadas (código BS105B), a presentación electrónica será obrigatoria para os suxeitos obri-



gados á presentación electrónica da solicitude. Se algunha das entidades presenta a documentación complementaria presencialmente, requiriráselle para que a emende a través da súa presentación electrónica. Para estes efectos, considerarase como data de presentación aquela na que fose realizada a emenda.

Artigo 4. *Comprobación de datos*

1. Para a tramitación do procedemento BS105A, consultarase os datos incluídos nos seguintes documentos elaborados polas administracións públicas:

- a) DNI ou NIE da persoa solicitante.
- b) DNI ou NIE da persoa representante.

2. No caso de que as persoas interesadas se opoñan a esta consulta, deberán indicalo no cadro correspondente habilitado no formulario de inicio e achegar os documentos.

3. Para a tramitación do procedemento BS105B, consultarase os datos incluídos nos seguintes documentos elaborados polas administracións públicas:

- a) DNI ou NIE da persoa representante.
- b) NIF da entidade comunicante.

4. No caso de que as persoas interesadas se opoñan a esta consulta, deberán indicalo no cadro correspondente habilitado no formulario de inicio e achegar os documentos.

5. Cando así o exixa a normativa aplicable, solicitarase o consentimento expreso da persoa interesada para realizar a consulta.

6. Excepcionalmente, no caso de que algunha circunstancia imposibilitase a obtención dos citados datos, poderase solicitar ás persoas interesadas a presentación dos documentos correspondentes.

Artigo 5. *Notificacións do procedemento de presentación directa de reclamacións en materia de centros, servizos e programas de servizos sociais (BS105A)*

1. De acordo co disposto no artigo 45.2 do Decreto 254/2011, do 23 de decembro, do resultado das actuacións realizadas tras a presentación da reclamación polas persoas



usuarias dos servizos sociais (código BS105A), darase conta á persoa reclamante nun prazo máximo de 15 días desde a súa recepción na Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais.

2. A notificación de contestacións e requirimentos practicarase preferentemente por medios electrónicos e, en todo caso, cando as persoas interesadas resulten obrigadas a recibilas por esta vía. As persoas interesadas que non estean obrigadas a recibir notificacións electrónicas poderán decidir e comunicar en calquera momento que as notificacións sucesivas se practiquen ou deixen de practicar por medios electrónicos.

3. As notificacións electrónicas realizaranse mediante o Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal dispoñible a través da sede electrónica da Xunta de Galicia (<https://sede.xunta.gal>). Este sistema remitirá ás persoas interesadas avisos da posta á disposición das notificacións á conta de correo e/ou teléfono móbil que consten na solicitude. Estes avisos non terán, en ningún caso, efectos de notificación practicada e a súa falta non impedirá que a notificación sexa considerada plenamente válida.

4. A persoa interesada deberá manifestar expresamente a modalidade escollida para a notificación (electrónica ou en papel). No caso de persoas interesadas obrigadas a recibir notificacións só por medios electrónicos deberán optar, en todo caso, pola notificación por medios electrónicos, sen que sexa válida, nin produza efectos no procedemento, unha opción diferente.

5. As notificacións por medios electrónicos entenderanse practicadas no momento no que se produza o acceso ao seu contido. Cando a notificación por medios electrónicos sexa de carácter obrigatorio, ou fose expresamente elixida pola persoa interesada, entenderase rexeitada cando transcorresen dez días naturais desde a posta á disposición da notificación sen que se acceda ao seu contido.

6. Se o envío da notificación electrónica non fose posible por problemas técnicos, a Administración xeral e do sector público autonómico practicará a notificación polos medios previstos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.

Artigo 6. Notificacións relativas ao procedemento de remisión polas entidades prestadoras de servizos sociais de reclamacións presentadas no seu libro de reclamacións (BS105B)

1. As notificacións de resolucións e actos administrativos practicaranse só por medios electrónicos, nos termos previstos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.



2. De conformidade co artigo 45.2 da Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, as notificacións electrónicas practícaranse mediante a comparecencia na sede electrónica da Xunta de Galicia e a través do sistema de notificacións electrónicas de Galicia, Notifica.gal. Este sistema remitirá ás persoas interesadas avisos da posta á disposición das notificacións á conta de correo e/ou teléfono móbil que consten na solicitude. Estes avisos non terán, en ningún caso, efectos de notificación practicada e a súa falta non impedirá que a notificación sexa considerada plenamente válida.

3. De conformidade co artigo 47 da Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, as persoas interesadas deberán crear e manter o seu enderezo electrónico habilitado único a través do Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, para todos os procedementos administrativos tramitados pola Administración xeral e as entidades instrumentais do sector público autonómico. En todo caso, a Administración xeral e as entidades do sector público autonómico de Galicia poderán de oficio crear o indicado enderezo, para os efectos de asegurar o cumprimento polas persoas interesadas da súa obriga de relacionarse por medios electrónicos.

4. As notificacións entenderanse practicadas no momento no que se produza o acceso ao seu contido, entendéndose rexeitada cando transcorresen dez días naturais desde a posta á disposición da notificación sen que se acceda ao seu contido.

5. Se o envío da notificación electrónica non fose posible por problemas técnicos, practícarase a notificación polos medios previstos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.

Artigo 7. Trámites administrativos posteriores á presentación de reclamacións do procedemento BS105A

A sede electrónica da Xunta de Galicia permite ás persoas interesadas realizar trámites electrónicos, con posterioridade ao inicio do expediente, accedendo á Carpeta cidadá da persoa interesada. Cando as persoas interesadas non resulten obrigadas á presentación electrónica das solicitudes tamén poderán tramitarse presencialmente en calquera dos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.

Artigo 8. Trámites administrativos posteriores á remisión polas entidades prestadoras de servizos sociais de reclamacións presentadas no seu libro de reclamacións (BS105B)

Todos os trámites administrativos que as persoas interesadas deban realizar trala presentación da comunicación deberán ser efectuados electronicamente accedendo á



Carpeta cidadá da persoa interesada dispoñible na sede electrónica da Xunta de Galicia.

Disposición transitoria única. *Revisión da cualificación das prazas de enfermaría excedentes nas residencias de persoas maiores*

As entidades titulares das residencias de persoas maiores que se atopen autorizadas con prazas de enfermaría en número superior ás requiridas coa nova redacción dada á Orde do 18 de abril de 1996 polo punto 4 da disposición derradeira primeira desta orde, poderán solicitar, no prazo dun ano, o cambio de cualificación das prazas de enfermaría excedentes, para que sexan cualificadas como prazas destinadas a residentes, de conformidade co disposto no artigo 28 do Decreto 254/2011, do 23 de decembro.

Disposición derradeira primeira. *Modificación da Orde do 18 de abril de 1996 pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores*

A Orde do 18 de abril de 1996 pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores, queda redactada como segue:

1. Na letra A) b) do punto 1 do anexo I, referido ás condicións materiais e arquitectónicas das habitacións da área residencial das residencias para persoas maiores, queda redactado como segue:

«Habitacións.

Os espazos destinados con tal fin deberán:

- Dedicarse exclusivamente a dormitorios.
- Dispor de iluminación natural, con ventás cun mínimo de iluminación dun oitavo da súa superficie. As ventás deberán estar situadas a unha altura que permita a visibilidade en posición sentada e con suficientes garantías de seguridade.
- Serán individuais ou dobres, cunha superficie mínima útil, sen computar o espazo do cuarto de baño, de 9 ou 12 m², respectivamente.



O equipamento mínimo consistirá en: cama de 90 cm con punto de luz na cabeceira; no caso de persoas habitualmente encamadas, a cama deberá ser articulada e estar dotada de colchón antiéscaras; mesa de noite, que será móbil para persoas con problemas motores; armario con chave cun mínimo dun 1 m³ de capacidade; cadeira de brazos e, en caso de solicitarse, unha pequena mesa; ademais, todos os dormitorios deberán ter enchufe eléctrico, sistema de iluminación adecuado, e sistema de comunicación co persoal de atención directa. O sistema contará cun pulsador do timbre de chamada vinculado a cada cama, de modo que poida ser activado comodamente sen que sexa preciso levantarse dela. O sistema permitirá identificar o dormitorio desde a que se accionou. Sen prexuízo do anterior, cada persoa usuaria poderá achegar o seu propio mobiliario».

2. Na letra A) b) do punto 1 do anexo I, en relación ás condicións materiais e arquitectónicas dos servizos hixiénicos da área residencial das residencias para persoas maiores, quedan redactados como segue:

«Servizos hixiénicos.

Todos os centros disporán de servizos hixiénicos en número suficiente e adaptados á tipoloxía das persoas usuarias.

Deberán estar situados en habitacións con ventilación directa e suficiente iluminación, contando coas correspondentes axudas en paredes e aparellos.

As portas, que serán corredías ou de apertura cara ao exterior, terán un dispositivo sinxelo de apertura e peche e un paso libre de 80 cm.

O chan será antiesvaradío e de doada limpeza.

Os produtos de aseo necesarios para a hixiene persoal serán de material desbotable e estarán incluídos nas prestacións básicas do centro sen custo adicional para as persoas usuarias, como esponxas xabonosas, colonia, xampú, xabón, xel de baño, pasta dentífrica, crema hidratante e produtos similares; agás cando a persoa usuaria demande ou utilice produtos de marcas específicas.

1) Zona de dormitorios:

Deberase contar cun mínimo dun baño con ducha accesible por cada 4 prazas. Os baños deberán dispor dun sistema de alarma ou dispositivo de chamada de urxencia con conexión interna coas zonas de control.



A dotación mínima consistirá en: inodoro e lavabo con billas facilmente prensibles; ducha ao nivel do pavimento sobre base impermeabilizada, dispoñendo de asento fixo, ducha tipo teléfono e un sumidoiro sifónico de gran absorción no chan.

2) Zonas de uso común.

A dotación mínima consistirá nun aseo accesible equipado con lavabo e inodoro, incrementándose nun máis por cada 50 prazas ou fracción, cun mínimo de dous».

3. Na letra A) b) do punto 1 do anexo I, en relación ás condicións materiais e arquitectónicas dos accesos e corredores da área residencial das residencias para persoas maiores, quedan redactados como segue:

«Accesos e corredores.

Todos os corredores contarán a ambos os dous lados con pasamáns de forma continua a unha altura de 90 ± 5 cm.

Aqueles centros que non dispoñan de todas as instalacións destinadas ás persoas usuarias na planta baixa deberán contar cun ascensor con capacidade para o traslado de padiolas.

Os pavimentos das zonas destinadas a residentes serán antiesvaradíos, pouco porosos e de doada limpeza».

4. Na letra A) c) do punto 1 do anexo I, en relación ás condicións materiais e arquitectónicas no mantemento e seguridade da área de servizos xerais das residencias para persoas maiores, quedan redactadas como segue:

«Prestarase especial atención ao mantemento, conservación e reparación, se é o caso, do mobiliario, instalacións e locais, co fin de evitar a súa deterioración, así como do conxunto de máquinas, caldeiras, instalacións ou instrumentos que, se entrañasen algún risco potencial, deberán ser manipulados exclusivamente por persoal instalador autorizado».

5. Na letra A) d) do punto 1 do anexo I, en relación ás condicións materiais e arquitectónicas da zona de enfermaría da atención xeriátrica e enfermaría da área de atención especializada das residencias para persoas maiores, queda redactada como segue:



«– Zona de enfermaría: o centro deberá dispor dunha porcentaxe de camas de enfermaría correspondente ao 3 % da súa capacidade total, cun máximo de 4 camas por dormitorio, reservándose polo menos un dormitorio individual para situacións que requiran illamento.

A superficie mínima útil por cama será de 7 m².

O centro terá, como mínimo, un baño xeriátrico ou un servizo hixiénico completo con espazo suficiente para permitir a manexabilidade dun carro hidráulico de ducha, procurándose que estea preto da zona de enfermaría».

6. No punto primeiro do punto 2 do anexo I, sobre a definición dos fogares residenciais queda redactada como segue:

«2. Fogares residenciais.

Os fogares residenciais configúranse como equipamentos residenciais cun máximo de 24 prazas que proporcionan, con carácter permanente, unha atención integral nun ambiente personalizado, a persoas maiores autónomas ou dependentes».

7. Na letra A) 3) do punto 2 do anexo I, en relación ás condicións materiais e arquitectónicas dos baños da área residencial dos fogares residenciais, queda redactado como segue:

«Baños.

Esta zona contará cun mínimo dun baño completo composto por ducha, lavabo e inodoro por cada catro prazas ou fracción. A dotación correspondente á zona de gran dependencia debe ser accesible.

A ducha carecerá de prato, resolvendo o desaugadoiro mediante a pendente do propio chan cara a un sumidoiro sifónico de grande absorción e facilmente desmontable para limpeza».

8. Na letra A) 3) 3.1. do punto 2 do anexo I, en relación ás condicións materiais e arquitectónicas da área residencial normalizada dos fogares residenciais, quedan redactados como segue:



«3.1. Área residencial normalizada.

A zona residencial destinarase a acoller a persoas usuarias que non están habitualmente encamadas.

Os cuartos dobres contarán cun mínimo de 12 m² e os individuais de 9 m². Contarán con timbre de chamada de urxencia accesible desde cada unha das camas».

9. Na letra A) 3) 3.2 do punto 2 do anexo I, en relación ás condicións materiais e arquitectónicas da área residencial especializada para residentes con gran dependencia en fogares residenciais, queda redactada como segue:

«Área residencial especializada para residentes con gran dependencia.

O 25 % do total de prazas do centro dedicarase a persoas usuarias en situación de gran dependencia. Garantirase a proximidade a esta zona dalgún dos baños adaptados procurando que a súa superficie, sempre que sexa posible, permita a utilización dun carro de ducha. Todo o mobiliario deberá ser específico para uso xeriátrico, cumprindo os parámetros de ergonomía, hixiene e funcionalidade».

10. No punto primeiro do punto 3 do anexo I, sobre a definición das vivendas comunitarias queda redactada como segue:

«Son equipamentos cun máximo de 12 prazas destinados a albergar, en réxime de convivencia case familiar, persoas autónomas ou con dependencia de grao I.

No caso de que durante a estancia na vivenda a persoa usuaria co grao I de dependencia pase a ser recoñecida en graos superiores, e sempre que non estea habitualmente encamada, poderá continuar residindo nese establecemento ata que se adxudique praza nun centro apto para o novo grao de dependencia recoñecido».

11. Na letra B) do punto 3 do anexo I, sobre os requisitos de recursos humanos das vivendas comunitarias queda redactada como segue:

«B) Recursos humanos.

Este tipo de alternativa convivencial deberá contar, como mínimo, coa figura dunha persoa encargada responsable da coordinación e organización do centro. En todo caso, garantirase a supervisión presencial das persoas usuarias durante as 24 horas.



Cando na mesma edificación existan dúas ou máis vivendas comunitarias ou cando compartan determinados servizos ou zonas comúns a ratio mínima de persoal de atención directa a xornada completa será de 0,20 por persoa usuaria».

Disposición derradeira segunda. *Modificación da Orde do 25 de xaneiro de 2008 pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de inclusión e emerxencia social*

A Orde do 25 de xaneiro de 2008 pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de inclusión e emerxencia social, queda redactada como segue:

1. A letra A) a.1 do punto 2 do anexo, sobre os requisitos materiais dos centros de acollida e inclusión, queda redactado como segue:

«Zona administrativa: situarase preferentemente á entrada do centro contando, como mínimo, cun despacho habilitado para realizar entrevistas individuais das persoas usuarias. Cando o centro se sitúe nunha vivenda normalizada, o despacho poderá situarse na mesma vivenda ou na sede da entidade da que dependa o centro».

2. A letra A) a.3 do punto 2 do anexo, sobre os requisitos materiais dos centros de acollida e inclusión, queda redactado como segue:

«Todos os centros disporán de servizos hixiénicos en número suficiente e distribuídos uniformemente polo centro cunha proporción dun baño por cada 6 prazas ou fracción, cun mínimo de dous. Cando o centro se sitúe nunha vivenda normalizada e o número de prazas sexa de 5 ou menos, contarán, como mínimo, cun baño e cun aseo».

Disposición derradeira terceira. *Desenvolvemento da orde*

1. Autorízase a Secretaría Xeral Técnica para ditar os actos e as instrucións necesarias para o desenvolvemento desta orde.

2. De conformidade coa disposición adicional sexta da Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, os modelos normalizados aplicables na tramitación dos procedementos regulados nesta disposición, poderán ser actualizados co fin de mantelos adaptados á normativa vixente. Para estes efectos, será suficiente a publicación dos modelos actualizados na sede electrónica da Xunta de Galicia, onde estarán permanentemente accesibles para todas as persoas interesadas, sen que sexa necesaria unha nova publicación no *Diario Oficial de Galicia*.



Disposición derradeira cuarta. *Entrada en vigor*

Esta orde entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 12 de xaneiro de 2021

Fabiola García Martínez
Conselleira de Política Social




XUNTA DE GALICIA
 CONSELLERÍA DE POLÍTICA
 SOCIAL

ANEXO I


PROCEDIMENTO PRESENTACIÓN DIRECTA DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE CENTROS, SERVICIOS E PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIAIS	CÓDIGO DO PROCEDIMENTO BS105A	DOCUMENTO SOLICITUDE
---	---	--------------------------------

DATOS DA PERSOA SOLICITANTE							
NOME	PRIMEIRO APELIDO	SEGUNDO APELIDO	NIF				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
TIPO	NOME DA VÍA	NÚM.	BLOQ.	ANDAR	PORTA		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
PARROQUIA	LUGAR		<input type="text"/>				
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>				
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	CONCELLO	LOCALIDADE				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
TELÉFONO	TELÉFONO MÓBIL	CORREO ELECTRÓNICO					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					

E, NA SÚA REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse a representación fidedigna por calquera medio válido en dereito)			
NOME/RAZÓN SOCIAL	PRIMEIRO APELIDO	SEGUNDO APELIDO	NIF
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DATOS PARA OS EFECTOS DE NOTIFICACIÓN					
Enviaranse avisos da posta á disposición da notificación no correo electrónico e/ou teléfono móbil facilitados a seguir:					
TELÉFONO MÓBIL	CORREO ELECTRÓNICO				
<input type="text"/>	<input type="text"/>				
ELECCIÓN DO MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE					
As persoas obrigadas a relacionarse a través de medios electrónicos coa Administración deberán optar, en todo caso, pola notificación por medios electrónicos, sen que sexa válida para elas nin produza efectos unha opción diferente.					
<input type="radio"/> Electrónica , a través do Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal https://notifica.xunta.gal Só se poderá acceder á notificación co certificado electrónico ou Chave365.					
<input type="radio"/> Postal (cubrir o enderezo postal só se é distinto do indicado anteriormente).					
TIPO	NOME DA VÍA	NÚM.	BLOQ.	ANDAR	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PARROQUIA	LUGAR		<input type="text"/>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>		
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	CONCELLO	LOCALIDADE		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		

DATOS DO CENTRO, PROGRAMA OU SERVIZO OBXECTO DA RECLAMACIÓN	
DENOMINACIÓN	NÚM. RUEPSS
<input type="text"/>	<input type="text"/>
CONCELLO	PROVINCIA
<input type="text"/>	<input type="text"/>

 **SEDE ELECTRÓNICA** Este formulario só poderá presentarse nas <https://sede.xunta.gal> formas previstas na súa norma reguladora

CVE-DOG: ktxv9l01-1ay6-gll4-oyc7-glb3dvw3br02


XUNTA DE GALICIA

ISSN1130-9229

Depósito legal C.494-1998

<https://www.xunta.gal/diario-oficial-galicia>




XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE POLÍTICA
SOCIAL

ANEXO I
(continuación)

MOTIVO DA RECLAMACIÓN

DESCRIPCIÓN DETALLADA DA RECLAMACIÓN

 **SEDE ELECTRÓNICA** Este formulario só poderá presentarse nas <https://sede.xunta.gal> formas previstas na súa norma reguladora

CVE-DOG: ktxv9l01-iay6-gll4-oyc7-glb3dvw3br02



**XUNTA
DE GALICIA**

ISSN1130-9229

Depósito legal C.494-1998

<https://www.xunta.gal/diario-oficial-galicia>


XUNTA DE GALICIA
 CONSELLERÍA DE POLÍTICA
 SOCIAL

ANEXO I
 (continuación)

DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA
 Documentación con información complementaria sobre o contido da reclamación

COMPROBACIÓN DE DATOS

Os documentos relacionados serán obxecto de consulta ás administracións públicas. No caso de que as persoas interesadas se opoñan a esta consulta, deberán indicalo no recadro correspondente e achegar unha copia dos documentos.	OPÓÑOME Á CONSULTA
DNI/NIE da persoa solicitante	<input type="checkbox"/>
DNI/NIE da persoa representante	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE A PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS

Responsable do tratamento	Xunta de Galicia. Consellería de Política Social. Secretaría Xeral Técnica.
Finalidades do tratamento	A tramitación das reclamacións presentadas polas persoas usuarias. A tramitación administrativa que se derive da xestión deste formulario e a actualización da información e contidos da Carpeta cidadá.
Limitación para o tratamento	Cumprimento dunha misión realizada en interese público ou no exercicio de poderes públicos derivada dunha competencia legalmente atribuída ao responsable do tratamento, así como o cumprimento de obrigas legais impostas ao dito responsable.
Destinatarios dos datos	As administracións públicas no exercicio das súas competencias. A identidade da persoa reclamante será comunicada á entidade contra a que presentou a dita reclamación coa finalidade de proceder á súa tramitación.
Exercicio de dereitos	As persoas interesadas poderán solicitar o acceso, rectificación, limitación e supresión dos seus datos, a través da sede electrónica da Xunta de Galicia ou nos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común segundo se recolle en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos
Contacto coa persoa delegada de protección de datos e máis información	https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos

LEXISLACIÓN APLICABLE

Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.

Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.


Orde do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (códigos de procedemento BS105A e BS105B).

SINATURA DA PERSOA SOLICITANTE OU REPRESENTANTE

Lugar e data

 , de de


Secretaría Xeral Técnica

 **SEDE ELECTRÓNICA** Este formulario só poderá presentarse nas <https://sede.xunta.gal> formas previstas na súa norma reguladora

XUNTA DE GALICIA

ISSN1130-9229

Depósito legal C.494-1998

<https://www.xunta.gal/diario-oficial-galicia>



XUNTA DE GALICIA
 CONSELLERÍA DE POLÍTICA
 SOCIAL

ANEXO II

PROCEDEMENTO REMISIÓN POLAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIZOS SOCIAIS DE RECLAMACIÓNS PRESENTADAS NO SEU LIBRO DE RECLAMACIÓNS	CÓDIGO DO PROCEDEMENTO BS105B	DOCUMENTO COMUNICACIÓN
--	---	----------------------------------

DATOS DA ENTIDADE COMUNICANTE							
RAZÓN SOCIAL						NIF	
<input type="text"/>						<input type="text"/>	
TIPO	NOME DA VÍA			NÚM.	BLOQ.	ANDAR	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PARROQUIA				LUGAR			
<input type="text"/>				<input type="text"/>			
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	CONCELLO		LOCALIDADE			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>			
TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					


E, NA SÚA REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse a representación fidedigna por calquera medio válido en dereito)			
NOME/RAZÓN SOCIAL	PRIMEIRO APELIDO	SEGUNDO APELIDO	NIF
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DATOS PARA OS EFECTOS DE NOTIFICACIÓN	
Todas as notificacións ás persoas interesadas realizaranse só por medios electrónicos a través do Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal https://notifica.xunta.gal Só se poderá acceder á notificación co certificado electrónico ou Chave365. Enviaranse avisos da posta á disposición da notificación no correo electrónico e/ou teléfono móbil facilitados a seguir:	
TELÉFONO MÓBIL	CORREO ELECTRÓNICO
<input type="text"/>	<input type="text"/>

DATOS DO CENTRO, PROGRAMA OU SERVIZO OBXECTO DA RECLAMACIÓN	
DENOMINACIÓN	NÚM. RUEPSS
<input type="text"/>	<input type="text"/>
CONCELLO	PROVINCIA
<input type="text"/>	<input type="text"/>

DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA
<input type="checkbox"/> Copia da reclamación presentada <input type="checkbox"/> Informe xustificativo dos antecedentes e das actuacións realizadas para a xestión da reclamación

COMPROBACIÓN DE DATOS	
Os documentos relacionados serán obxecto de consulta ás administracións públicas. No caso de que as persoas interesadas se opoñan a esta consulta, deberán indicalo no recadro correspondente e achegar unha copia dos documentos.	OPÓÑOME Á CONSULTA
DNI/NIE da persoa representante	<input type="checkbox"/>
CONSENTIMENTO PARA A COMPROBACIÓN DE DATOS A persoa interesada autoriza a consulta a outras administracións públicas dos seguintes datos. De non autorizar a consulta, deberá achegar o documento correspondente.	AUTORIZO A CONSULTA
NIF da entidade comunicante	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NON

 **SEDE ELECTRÓNICA** Este formulario só poderá presentarse nas <https://sede.xunta.gal> formas previstas na súa norma reguladora

CVE-DOG: ktxv9l01-1ay6-gll4-oyc7-qlb3dvw3br02


XUNTA DE GALICIA

ISSN1130-9229

Depósito legal C.494-1998

<https://www.xunta.gal/diario-oficial-galicia>

**XUNTA DE GALICIA**
CONSELLERÍA DE POLÍTICA
SOCIALANEXO II
(continuación)**INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE A PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS**

Responsable do tratamento	Xunta de Galicia. Consellería de Política Social. Secretaría Xeral Técnica.
Finalidades do tratamento	A tramitación das reclamacións presentadas polas persoas usuarias. A tramitación administrativa que se derive da xestión deste formulario e a actualización da información e contidos da Carpeta cidadá.
Lexitimación para o tratamento	Cumprimento dunha misión realizada en interese público ou no exercicio de poderes públicos derivada dunha competencia legalmente atribuída ao responsable do tratamento.
Destinatarios dos datos	As administracións públicas no exercicio das súas competencias
Exercicio de dereitos	As persoas interesadas poderán solicitar o acceso, rectificación, limitación e supresión dos seus datos, a través da sede electrónica da Xunta de Galicia ou nos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común segundo se recolle en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos
Contacto coa persoa delegada de protección de datos e máis información	https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos

LEXISLACIÓN APLICABLE

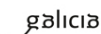
Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.

Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.


Orde do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (códigos de procedemento BS105A e BS105B).

SINATURA DA PERSOA REPRESENTANTE

Lugar e data

 , de de 

Secretaría Xeral Técnica

 **SEDE ELECTRÓNICA** Este formulario só poderá presentarse nas <https://sede.xunta.gal> formas previstas na súa norma reguladora**XUNTA
DE GALICIA**

ISSN1130-9229

Depósito legal C.494-1998

<https://www.xunta.gal/diario-oficial-galicia>