Proyecto de Orden por la que se regula la presentación y la comunicación de las quejas y reclamaciones en materia de servicios sociales

El artículo 27 del Estatuto de autonomía de Galicia, en su punto 23, le atribuye a la Comunidad Autónoma, con carácter exclusivo, competencias en materia de asistencia social. Con base en la referida atribución competencial, se aprobó la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, en la que se configura y define el sistema gallego de servicios sociales, y en su desarrollo el Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación y la inspección de los servicios sociales en Galicia.

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, recoge la posibilidad de presentar quejas que contribuyan a incrementar los parámetros de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación, así como a promover un mejor grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos asociados a dichos servicios.

De manera específica en materia de servicios sociales, el artículo 6.1 k) de la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, establece que es un derecho de las personas en relación con los servicios sociales la calidad de los servicios y prestaciones recibidas, para lo cual pueden presentar sugerencias y reclamaciones.

Por su parte, el artículo 43 f) del Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, establece entre las funciones de la inspección de servicios sociales recibir, investigar y contestar quejas y reclamaciones. A este respeto, según el artículo 45.2 de dicha norma, las personas usuarias podrán remitir directamente quejas y reclamaciones a la unidad de inspección de servicios sociales con el fin de que las evalúe y, cuando proceda, realice las actuaciones oportunas.

Como consecuencia de lo expuesto y a la vista del establecido en la Ley 4/2019, de 17 de julio, de administración digital de Galicia y en la Orden de 12 de enero de 2012 por la que se regula la habilitación de procedimientos administrativos y servicios en la Administración general y en el sector público autonómico de Galicia, resulta imprescindible establecer el modelo de solicitud de estas quejas y reclamaciones, regular determinados aspectos procedimentales y permitir su presentación a través de medios electrónicos, facilitando así una mayor comunicación y una relación más ágil y simple entre la Administración gallega y aquellas personas a las que se les prestan servicios sociales en Galicia.

Por otra parte, el artículo 6 i) del Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, señala como una obligación de las entidades prestadoras de servicios sociales, inscritas en el Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales, la de remitir a la inspección de servicios sociales de la Xunta de Galicia una copia de las reclamaciones presentadas, en el plazo máximo de tres días hábiles, junto con un informe justificativo de los antecedentes y de las actuaciones realizadas para su gestión. A este respecto, es necesario facilitar a las entidades el cumplimiento de dicha obligación a través de medios electrónicos.

Así mismo, a través de sendas disposiciones finales de esta orden se modifica la Orden de 18 de abril de 1996 por la que se desarrolla el Decreto 243/1995, de 28 de julio, en lo

relativo a la regulación de las condiciones y requisitos específicos que deben cumplir los centros de atención a personas mayores, modificada por las órdenes de 13 de abril de 2007 y de 20 de julio de 2010, y la Orden de 25 de enero de 2008 por la que se regulan los requisitos específicos que deben cumplir los centros de inclusión y emergencia social.

Estas normas mantienen su vigencia al amparo de lo dispuesto en el Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, por el que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia y se determina el sistema de participación de las personas usuarias en la financiación de su coste, y en el Decreto 61/2016, de 11 de febrero, por lo que se define la Cartera de servicios sociales de inclusión.

Sin embargo el transcurso del tiempo y la experiencia acumulada ponen de manifiesto a necesidad de adaptar los requisitos específicos de estos centros a la actualidad normativa y a la realidad de los mismos.

Respeto a los centros de atención a personas mayores, se realizan las siguientes modificaciones:

- Se establece la capacidad máxima de las habitaciones de las residencias en dos plazas, y se ajustan ciertos requisitos del mobiliario.

- Se adaptan a la normativa actual de accesibilidad determinados requisitos de las residencias y de los servicios higiénicos, y se incluye en las prestaciones básicas el suministro de los productos de higiene básicos.

- Se reduce la exigencia de camas de enfermería en las residencias del 5% al 3% de la capacidad autorizada, posibilitándose a las entidades que soliciten la reconversión del exceso de camas de enfermería como camas para residentes.

- Se flexibiliza la configuración de los hogares residenciales, para adaptar los requisitos de acceso a la realidad de los mismos.

- Se adapta la configuración de las viviendas comunitarias, para flexibilizar la permanencia en las mismas de las personas usuarias que pasan a tener un grado de dependencia superior al grado I hasta que se adjudique plaza en un centro apto para el nuevo grado de dependencia.

- Se aclara la exigencia de supervisión presencial de las personas usuarias durante las 24 horas en las viviendas comunitarias.

- Se suprimen determinadas referencias a condiciones de pasillos y escaleras, que son requisitos ya exigidos por el Código Técnico de la Edificación, por ser su verificación y supervisión competencia de otros órganos o Administraciones, así como de los agentes que participan en el proceso de la edificación, según lo establecido en el capítulo III de la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.

En cuanto a los centros de acogida e inclusión, se flexibilizan los requisitos de la zona de administración y de los servicios higiénicos en el caso de centros situados en viviendas normalizadas, con el fin de hacer de los mismos lo más parecido a un hogar familiar.

El procedimiento de elaboración de la orden se ajustó a lo dispuesto en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, en especial en el que alcanza a los trámites de audiencia y de información pública, al sometimiento a los informes preceptivos, incluido el informe del Consejo Gallego de Bienestar Social, y a la publicación del texto en la página web.

En consecuencia, en el ejercicio de las atribuciones conferidas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.6 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, de normas reguladoras de la Xunta y de su Presidencia,

RESUELVO:

Artículo 1. *Objeto*

1. Esta orden tiene por objeto regular el procedimientos sobre quejas y reclamaciones de las personas usuarias de servicios sociales y la presentación de determinada documentación que deben remitir las entidades prestadoras de servicios sociales, y que se dirijan a la Subdirección General de Autorización e Inspección de Servicios Sociales, dependiente de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Política Social, que se identificarán con los siguientes códigos:

- BSXXXX1. Presentación directa de quejas y reclamaciones en materia de centros, servicios y programas de servicios sociales.

- BSXXXX2. Remisión por las entidades prestadoras de servicios sociales de reclamaciones presentadas en su libro de reclamaciones.

Estos se habilitarán en la Guía de procedimientos y servicios disponible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia.

2 Sin perjuicio de lo anterior, se admitirán otros formatos de quejas y reclamaciones que se remitan de forma directa por las personas usuarias de servicios sociales por los conductos reglamentarios.

Artículo 2. *Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones*

1. En el caso del procedimiento BSXXXX1 las quejas y reclamaciones de las personas usuarias de servicios sociales se presentarán preferiblemente por vía electrónica a través del formulario normalizado (anexo I) disponible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, https://sede.xunta.gal.

Opcionalmente, se podrán presentar las quejas y reclamaciones presencialmente en cualquiera de los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

Para la presentación de las quejas y reclamaciones se podrá emplear cualquiera de los mecanismos de identificación y firma admitidos por la sede electrónica de la Xunta de Galicia, incluido el sistema de usuario y clave Chave365 (https://sede.xunta.gal/chave365).

Las quejas y reclamaciones deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan y el relato de los hechos sobre los que versa la reclamación.

2. En el caso de la remisión por la entidad prestadora de servicios sociales de las copias de las reclamaciones presentadas en el libro de reclamaciones de los centros de los que es titular o gestora (código BSXXXX2), se realizará obligatoriamente por medios electrónicos a través del formulario normalizado (anexo II) disponible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, https://sede.xunta.gal.

Si alguna de las entidades prestadoras de servicios sociales remite la documentación indicada presencialmente, se le requerirá para que la subsane a través de su presentación electrónica. Para estos efectos, se considerará como fecha de presentación aquella en la que fuera realizada la enmienda.

Para la remisión de las copias de las reclamaciones se podrá emplear cualquiera de los mecanismos de identificación y firma admitidos por la sede electrónica de la Xunta de Galicia, incluido el sistema de usuario y clave Chave365 (https://sede.xunta.gal/chave365).

Artículo 3. *Documentación complementaria necesaria para la tramitación de la queja o reclamación*

1. En el procedimiento BSXXXX1 la documentación complementaria se presentará preferiblemente por vía electrónica. Las personas interesadas se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten. Excepcionalmente, la Administración podrá requerir la exhibición del documento original para lo cotejo de la copia electrónica presentada.

Aquellas personas no obligadas a la presentación electrónica, opcionalmente, podrán presentar la documentación complementaria presencialmente en cualquiera de los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

Siempre que se realice la presentación de documentos separadamente de la solicitud se deberá indicar el código y el órgano responsable del procedimiento, el número de registro de entrada de la solicitud y el número de expediente se se dispone de él.

2. En el caso de la remisión por la entidad prestadora de servicios sociales de las reclamaciones presentadas (código BSXXXX2) se adjuntará, junto con la copia de la reclamación presentada en el libro de reclamaciones del centro, programa o servicio, un informe justificativo de los antecedentes y de las actuaciones realizadas para su gestión.

En la remisión por la entidad prestadora de servicios sociales de las reclamaciones presentadas (código BSXXXX2), la presentación electrónica será obligatoria para los sujetos obligados a la presentación electrónica de la solicitud. Si alguna de las entidades presenta la documentación complementaria presencialmente, se le requerirá para que la subsane a través de su presentación electrónica. Para estos efectos, se considerará como fecha de presentación aquella en la que fuera realizada la enmienda.

Artículo 4. *Comprobación de datos*

1. Para la tramitación del procedimiento BSXXXX1 se consultarán los datos incluidos en los siguientes documentos elaborados por las Administraciones públicas:

a) Documento acreditativo de la personalidad de la persona solicitante, consistente en el NIF en el caso de personas jurídicas y en el DNI o NIE en el caso de personas físicas.

b) DNI o NIE de la persona representante.

2. En caso de que las personas interesadas se opongan la esta consulta, deberán indicarlo en el cuadro correspondiente habilitado en el formulario de inicio y adjuntar los documentos.

3. Excepcionalmente, en el caso de que alguna circunstancia imposibilitara la obtención de los citados datos se podrá solicitar a las personas interesadas la presentación de los documentos correspondientes.

Artículo 5. *Notificaciones*

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45.2 del Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, del resultado de las actuaciones realizadas tras la presentación de la queja o reclamación por las personas usuarias de los servicios sociales (código BSXXXX1), el órgano directivo con competencias en materia de autorización e inspección de servicios sociales emitirá la contestación y la notificará a la persona reclamante en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.

2. La notificaciones de contestaciones y requerimientos se practicará preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando las personas interesadas resulten obligadas a recibirlas por esta vía. Las personas interesadas que no estén obligadas a recibir notificaciones electrónicas podrán decidir y comunicar en cualquier momento que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicar por medios electrónicos.

3. Las notificaciones electrónicas se realizarán mediante el Sistema de Notificación Electrónica de Galicia - Notifica. gal disponible a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia (https://sede.junta. gal). Este sistema remitirá a las personas interesadas avisos de la puesta la disposición de las notificaciones a costa de correo y/o teléfono móvil que consten en la solicitud. Estos avisos no tendrán, en ningún caso, efectos de notificación practicada y su falta no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

4. La persona interesada deberá manifestar expresamente la modalidad escogida para la notificación (electrónica o en papel). En el caso de personas interesadas obligadas a recibir notificaciones solo por medios electrónicos deberán optar en todo caso por la notificación por medios electrónicos, sin que sea válida, ni produzca efectos en el procedimiento, una opción diferente.

5. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en el que se produzca el acceso a su contenido. Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o fuera expresamente elegida por la persona interesada, se entenderá rechazada cuando transcurrieran diez días naturales desde la puesta la disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

6. Si el envío de la notificación electrónica no fuera posible por problemas técnicos, la Administración general y del sector público autonómico practicará la notificación por los medios previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

Artículo 6. *Trámites administrativos posteriores a la presentación de quejas y reclamaciones del procedimiento BSXXXX1*

La sede electrónica de la Xunta de Galicia permite las personas interesadas realizar trámites electrónicos, con posterioridad al inicio del expediente, accediendo a la Carpeta del ciudadano de la persona interesada. Cuando las personas interesadas no resulten obligadas a la presentación electrónica de las solicitudes también podrán tramitarse presencialmente en cualquiera de los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

Disposición adicional única. *Información básica sobre protección de datos personales*

Los datos personales recabados en este procedimiento serán tratados en su condición de responsable por la Xunta de Galicia – Consellería de Política Social - con las finalidades de llevar a cabo la tramitación administrativa que se derive de la gestión de este procedimiento y la actualización de la información y contenidos de la Carpeta ciudadana.

El tratamiento de los datos se basa en el cumplimiento de una misión de interés público y en el ejercicio de poderes públicos de recibir e investigar quejas y reclamaciones, conforme la normativa recogida en la ficha del procedimiento incluida en la Guía de Procedimientos y Servicios, en el propio formulario anexo y en las referencias recogidas en https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos.

Los datos podrán ser comunicados a otras unidades administrativas competentes para la investigación de los hechos que constan en la queja o reclamación con el fin de que puedan desarrollar sus funciones (como es el caso de la Inspección Sanitaria, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social o el Ministerio Fiscal), cuando sea necesario para la tramitación y resolución de sus procedimientos o para que los ciudadanos puedan acceder de forma integral a la información relativa a una materia.

Las personas interesadas podrán acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como ejercitar otros derechos o retirar su consentimiento, a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia o presencialmente en los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, según se explicita en la información adicional recogida en https://www.xunta.gal/proteccion-datos-persoais.

Disposición transitoria única. *Revisión de la calificación de las plazas de enfermería excedentes en las residencias de personas mayores*

Las entidades titulares de las residencias de personas mayores que se encuentren autorizadas con plazas de enfermería en número superior a las requeridas con la nueva redacción dada a la Orden de 18 de abril de 1996 por el apartado 4 de la disposición final primera de esta orden, podrán solicitar, en el plazo de un año, el cambio de calificación de las plazas de enfermería excedentes para que sean calificadas como plazas destinadas a residentes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto 254/2011, de 23 de diciembre.

Disposición final primera. *Modificación de la Orden de 18 de abril de 1996 por la que se desarrolla el Decreto 243/1995, de 28 de julio , en lo relativo a la regulación de las condiciones y requisitos específicos que deben cumplir los centros de atención a personas mayores*

La Orden de 18 de abril de 1996 por la que se desarrolla el Decreto 243/1995, de 28 de julio, en lo relativo a la regulación de las condiciones y requisitos específicos que deben cumplir los centros de atención a personas mayores, queda redactada como sigue:

1. En el apartado A) b) del punto 1 del Anexo I, referido a las condiciones materiales y arquitectónicas de las habitaciones del área residencial de las residencias para personas mayores, queda redactado como sigue:

«Habitaciones.

Los espacios destinados con tal fin deberán:

- Dedicarse exclusivamente a dormitorios.

- Disponer de iluminación natural, con ventanas con un mínimo de iluminación de un octavo de su superficie. Las ventanas deberán estar ubicadas a una altura que permita la visibilidad en posición sentada y con suficientes garantías de seguridad.

- Serán individuales o dobles, con una superficie mínima útil, sin computar el espacio del cuarto de baño, de 9 o 12 m2, respectivamente.

La equipación mínima consistirá en: cama de 90 cm con punto de luz en la cabecera; en el caso de personas habitualmente encamadas la cama deberá ser articulada y estar dotada de colchón antiescaras; mesa de noche, que será móvil para personas con problemas motores; armario con llave, con un mínimo de un 1 m3 de capacidad; sillón y, en caso de

solicitarse, una pequeña mesa; además, todas las habitaciones deberán tener enchufe eléctrico, sistema de iluminación adecuado, y sistema de comunicación con el personal de atención directa. El sistema contará con un accionador del timbre de llamada vinculado a cada cama, de modo que pueda ser activado cómodamente sin que sea preciso levantarse de la misma. El sistema permitirá identificar la habitación desde la que ha sido accionado. Sin perjuicio de lo anterior, cada persona usuaria podrá incluir su propio mobiliario.»

2. En el apartado A) b) del punto 1 del Anexo I, en relación a las condiciones materiales y arquitectónicas de los servicios higiénicos del área residencial de las residencias para personas mayores, queda redactado como sigue:

«Servicios higiénicos.

Todos los centros dispondrán de servicios higiénicos en número suficiente y adaptados a la tipología de las personas usuarias.

Deberán estar situados en cuartos con ventilación directa y suficiente iluminación, contando con las correspondientes ayudas en paredes y aparatos.

Las puertas, que serán correderas o de apertura hacia el exterior, tendrán un dispositivo sencillo de apertura y cierre y un paso libre de 80 cm.

El suelo será anti resbaladizo y de fácil limpieza.

Los productos de aseo necesarios para la higiene personal serán de material desechable y estarán incluidos en las prestaciones básicas del centro sin coste adicional para las personas usuarias, como esponjas jabonosas, colonia, champú, jabón, gel de baño, pasta dentífrica, crema hidratante y productos similares; excepto cuando la persona usuaria demande o utilice productos de marcas específicas.

1) Zona de dormitorios:

Se deberá contar con un mínimo de un baño con ducha accesible por cada 4 plazas. Los baños deberán disponer de un sistema de alarma o dispositivo de llamada de urgencia con conexión interna con las zonas de control.

La dotación mínima consistirá en: inodoro y lavabo con llaves fácilmente prensibles; ducha al nivel del pavimento sobre base impermeabilizada, disponiendo de asiento hizo, ducha tipo teléfono y un desagüe sifónico de gran absorción en el suelo.

2) Zonas de uso común.

La dotación mínima consistirá en un aseo accesible equipado con lavabo e inodoro, incrementándose en uno más por cada 50 plazas o fracción, con un mínimo de dos.»

3. En el apartado A) b) del punto 1 del Anexo I, en relación a las condiciones materiales y arquitectónicas de los accesos y corredores del área residencial de las residencias para personas mayores, quedan redactados como sigue:

«Accesos y corredores.

Todos los corredores contarán a ambos lados con pasamanos de forma continuada a una altura de 90 ± 5 cm.

Aquellos centros que no dispongan de todas las instalaciones destinadas a las personas usuarias en la planta baja deberán contar con un ascensor con capacidad para el traslado de camillas.

Los pavimentos de las zonas destinadas a residentes serán antideslizantes, poco porosos y de fácil limpieza.»

4. En el apartado A) c) del punto 1 del Anexo I, en relación a las condiciones materiales y arquitectónicas en el mantenimiento y seguridad del área de servicios generales de las residencias para personas mayores, quedan redactadas como sigue:

«Se prestará especial atención al mantenimiento, conservación y reparación, si es el caso, del mobiliario, instalaciones y locales, con el fin de evitar su deterioro, así como del conjunto de máquinas, calderas, instalaciones o instrumentos que, se entrañaran algún riesgo potencial, deberán ser manipulados exclusivamente por personal instalador autorizado.»

5. En el apartado A) d) del punto 1 del Anexo I, en relación a las condiciones materiales y arquitectónicas de la zona de enfermería de atención geriátrica y enfermería del área de atención especializada de las residencias para personas mayores, queda redactada como sigue:

«Zona de enfermería: el centro deberá disponer de un porcentaje de camas de enfermería correspondiente al 3% de su capacidad total, con un máximo de 4 camas por habitación, reservándose por lo menos una habitación individual para situaciones que requieran aislamiento.

La superficie mínima útil por cama será de 7 m2.

El centro tendrá como mínimo un baño geriátrico o un servicio higiénico completo con espacio suficiente para permitir la maniobrabilidad de un carro hidráulico de ducha, procurándose que esté cerca de la zona de enfermería.»

6. En el apartado primero del punto 2 del Anexo I, sobre la definición de los hogares residenciales queda redactada como sigue:

«2. Hogares residenciales.

Los hogares residenciales se configuran como equipaciones residenciales con un máximo de 24 plazas que proporcionan con carácter permanente una atención integral en un ambiente personalizado, a personas mayores autónomas o dependientes.»

7. En el apartado A) 3) del punto 2 del Anexo I, en relación a las condiciones materiales y arquitectónicas de los baños del área residencial de los hogares residenciales, queda redactado como sigue:

«Baños.

Esta zona contará con uno mínimo de un baño completo compuesto por ducha, lavabo e inodoro por cada cuatro plazas o fracción. La dotación correspondiente a la zona de gran dependencia debe ser accesible.

La ducha carecerá de plato, resolviendo el desagüe mediante la pendiente del propio suelo hacia una alcantarilla sifónico de grande absorción y fácilmente desmontable para limpieza.»

8. En el apartado A) 3) 3.1. del punto 2 del Anexo I, en relación a las condiciones materiales y arquitectónicas del área residencial normalizada de los hogares residenciales, quedan redactados como sigue:

«3.1. Área residencial normalizada.

La zona residencial se destinará a acoger a personas usuarias que no están habitualmente encamadas.

Las habitaciones dobles contarán con uno mínimo de 12 m2 y los individuales de 9 m2. Contarán con timbre de llamada de urgencia accesible desde cada una de las camas.»

9. En el apartado A) 3) 3.2 del punto 2 del Anexo I, en relación a las condiciones materiales y arquitectónicas del área residencial especializada para residentes con gran dependencia en hogares residenciales, queda redactada como sigue:

«Área residencial especializada para residentes con gran dependencia.

El 25% del total de plazas del centro se dedicará a usuarios/las en situación de gran dependencia. Se garantizará la cercanía a esta zona de alguno de los baños adaptados procurando que su superficie, siempre que sea posible, permita la utilización de un carro de ducha. Todo el mobiliario deberá ser específico para uso geriátrico, cumpliendo los parámetros de ergonomía, higiene y funcionalidad.»

10. En el apartado primero del punto 3 del Anexo I, sobre la definición de las viviendas comunitarias queda redactada como sigue:

«Son equipamientos con un máximo de 12 plazas destinados a albergar, en régimen de convivencia casi familiar, a personas autónomas o con dependencia de grado I.

En caso de que durante la estancia en la vivienda la persona usuaria con el grado I de dependencia pase a ser reconocida en grados superiores, y siempre que no esté habitualmente encamada, podrá continuar residiendo en dicho establecimiento hasta que se adjudique plaza en un centro apto para el nuevo grado de dependencia reconocido.»

11. En el apartado B) del punto 3 del Anexo I, sobre los requisitos de recursos humanos de las viviendas comunitarias queda redactada como sigue:

«B) Recursos humanos.

Este tipo de alternativa convivencial deberá contar como mínimo con la figura de una persona encargada responsable de la coordinación y organización del centro. En todo caso se garantizará la supervisión presencial de las personas usuarias durante las 24 horas.

Cuando en la misma edificación existan dos lo más viviendas comunitarias o cuando compartan determinados servicios o zonas comunes a rateo mínima de personal de atención directa a jornada completa será de 0,20 por persona usuaria.»

Disposición final segunda. *Modificación de la Orden de 25 de enero de 2008 por la que se regulan los requisitos específicos que deben cumplir los centros de inclusión y emergencia social*

La Orden de 25 de enero de 2008 por la que se regulan los requisitos específicos que deben cumplir los centros de inclusión y emergencia social, queda redactada como sigue:

1. El apartado A) a.1 del punto 2 del Anexo, sobre los requisitos materiales de los centros de acogida e inclusión, queda redactado como sigue:

«Zona administrativa: se situará preferentemente a la entrada del centro contando como mínimo con un despacho habilitado para realizar entrevistas individuales de las personas usuarias. Cuando el centro se sitúe en una vivienda normalizada, el despacho podrá situarse en la misma vivienda o en la sede de la entidad de la que dependa el centro.»

2. El apartado A) a.3 del punto 2 del Anexo, sobre los requisitos materiales de los centros de acogida e inclusión, queda redactado como sigue:

«Todos los centros dispondrán de servicios higiénicos en número suficiente y distribuidos uniformemente por el centro con una proporción de un baño por cada 6 plazas o fracción, con un mínimo de dos. Cuando el centro se sitúe en una vivienda normalizada y el número de de plazas sea de 5 o menos, contarán como mínimo con un baño y con un aseo.»

Disposición final tercera. *Desarrollo de la orden*

1. Se autoriza a la Secretaría General Técnica para dictar los actos y las instrucciones necesarias para el desarrollo de esta orden.

2. Los modelos normalizados aplicables en la tramitación del procedimiento regulado en la presente disposición podrán ser modificados con el objeto de mantenerlos actualizados y adaptados a la normativa vigente. A estos efectos, será suficiente la publicación de estos modelos adaptados o actualizados en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, donde estarán permanentemente accesibles para todas las personas interesadas.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, XX de XXXXX de 2020

Fabiola García Martínez

Conselleira de Política Social