



Proxecto de Orde pola que se regula a presentación e a comunicación das queixas e reclamacións en materia de servizos sociais

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 queixas 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 queixas e reclamacións. A este respecto, segundo o artigo 45.2 de dita norma, as persoas usuarias poderán remitir directamente queixas e 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 queixas e 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 realidade dos mesmos.

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

- Establécese a capacidade máxima das habitacións das residencias en dúas prazas, e se axustan certos requisitos do amoblamento.
- Adáptanse á normativa actual de accesibilidade determinados requisitos das residencias e dos servizos hixiénicos, e se inclúe nas prestacións básicas a subministración dos produtos de hixiene básicos.
- Redúcese a esixencia 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 dos mesmos.
- Adáptase a configuración das vivendas comunitarias, para flexibilizar a permanencia nas mesmas 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 esixencia de supervisión presencial das persoas usuarias durante as 24 horas nas vivendas comunitarias.
- Suprímense determinadas referencias a condicións de corredores e escaleiras, requisitos xa esixidos 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 dos mesmos o máis parecido a un fogar familiar.





O procedemento de elaboración da orden 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 queixas e 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:

- **BSXXXX1**. Presentación directa de queixas e reclamacións en materia de centros, servizos e programas de servizos sociais.

- **BSXXXX2**. 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 queixas e reclamacións que se remitan de forma directa polas persoas usuarias de servizos sociais a través dos condutos regulamentarios.

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

1. No caso do procedemento **BSXXXX1** as queixas e 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 queixas e reclamacións presencialmente en calquera dos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.





Para a presentación das queixas e 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 queixas e 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 **BSXXXX2**), realizarase obrigatoriamente por medios electrónicos a través do formulario normalizado (anexo II) dispoñible na sede electrónica da Xunta de Galicia, <https://sede.xunta.gal>.

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 queixa ou reclamación*

1. No procedemento **BSXXXX1** 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.

2. No caso da remisión pola entidade prestadora de servizos sociais das reclamacións presentadas (código **BSXXXX2**) achegarase, xunto coa copia da reclamación presentada no libro de reclamacións do centro, programa ou servizo, un informe xustificativo dos antecedentes e das actuacións realizadas para a súa xestión.

Na remisión pola entidade prestadora de servizos sociais das reclamacións presentadas (código **BSXXXX2**), a presentación electrónica será obrigatoria para os suxeitos obrigados 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 **BSXXXX1** consultarase os datos incluídos nos seguintes documentos elaborados polas Administracións públicas:

a) Documento acreditativo da personalidade da persoa solicitante, consistente no NIF no caso de persoas xurídicas e no DNI ou NIE no caso de persoas físicas.

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. 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*

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 queixa ou reclamación polas persoas usuarias dos servizos sociais (código **BSXXXX1**), darase conta á persoa reclamante nun prazo máximo de 15 días dende 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 a 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 a 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. *Trámites administrativos posteriores á presentación de queixas e reclamacións do procedemento* **BSXXXX1**

A sede electrónica da Xunta de Galicia permite as persoas interesadas realizar trámites electrónicos, con posterioridade ao inicio do expediente, accedendo á Carpeta do cidadán 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.

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

Os datos persoais recadados neste procedemento serán tratados na súa condición de responsable pola Xunta de Galicia-Consellería de Política Social coa finalidade de levar a cabo a tramitación administrativa que derive da xestión deste procedemento e a actualización da información e contidos da carpeta cidadá.

O tratamento dos datos baséase no cumprimento dunha misión de interese público e no exercicio de poderes públicos de recibir e investigar queixas e reclamacións, conforme a normativa recollida na ficha do procedemento incluída na Guía de procedementos e servizos, no propio formulario anexo e nas referencias recollidas en <https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos>.

Os datos poderán ser comunicados a outras unidades administrativas competentes para a investigación dos feitos que constan na queixa ou reclamación co fin de que poidan desenvolver as súas funcións (como é o caso da Inspección Sanitaria, a Inspección de Traballo e Seguridade Social ou o Ministerio Fiscal), cando sexa necesario para a tramitación e resolución dos seus procedementos ou para que os cidadáns poidan acceder de forma integral á información relativa a unha materia.

As persoas interesadas poderán acceder, rectificar e suprimir os seus datos, así como exercer outros dereitos ou retirar o seu consentimento, a través da sede electrónica da Xunta de Galicia ou de xeito presencial nos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común, segundo se explicita na información adicional recollida en <https://www.xunta.gal/proteccion-datos-persoais>.





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

As entidades titulares das residencias de persoas maiores que se atopen autorizadas con prazas de enfermería en número superior ás requiridas coa nova redacción dada á Orde do 18 de abril de 1996 polo apartado 4 da disposición derradeira primeira desta orde, poderán solicitar, no prazo dun ano, o cambio de cualificación das prazas de enfermería 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. No apartado 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 antiescaras; 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, todas as habitacións 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 da mesma. O sistema permitirá identificar a habitación desde a que se accionou. Sen prexuízo do anterior, cada persoa usuaria poderá achegar o seu propio mobiliario.»





2. No apartado 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 cuartos con ventilación directa e suficiente iluminación, contando coas correspondentes axudas en paredes e aparellos.

As portas, que serán corredeiras ou de apertura cara ó 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 custe adicional para as persoas usuarias, como esponxas xabonosas, colonia, champú, 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 ó 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. No apartado 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 continuada 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. No apartado 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 o seu deterioro, 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. No apartado 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 ó 3% da súa capacidade total, cun máximo de 4 camas por habitación, reservándose polo menos unha habitación 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 apartado 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. No apartado 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. No apartado 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. No apartado 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 usuarios/as 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 apartado 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, a 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 no dito establecemento ata que se adxudique praza nun centro apto para o novo grao de dependencia recoñecido.»

11. No apartado 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 o máis vivendas comunitarias ou cando compartan determinados servizos ou zonas comúns a rateo 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. O apartado 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. O apartado 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 de prazas sexa de 5 ou menos, contarán como mínimo cun baño e cun aseo.»

Disposición derradeira terceira. *Desenvolvemento da orde*

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

2. Os modelos normalizados aplicables na tramitación do procedemento regulado na presente disposición poderán ser modificados co obxecto de mantelos actualizados e adaptados á normativa vixente. A estes efectos, será suficiente a publicación destes modelos adaptados ou actualizados na sede electrónica da Xunta de Galicia, onde estarán permanentemente accesibles para todas as persoas interesadas.

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, XX de XXXXX de 2020

Fabiola García Martínez

Conselleira de Política Social

