

<b>Código de la Tabla de Valoración (CACM):</b>	TV – 82
<b>Código del Estudio de Identificación y Valoración (CACM):</b>	EIV – 2023/0005
<b>Código del Estudio de Identificación y Valoración (proponente):</b>	AL28006/2023/0001

## I. IDENTIFICACIÓN

### 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA SERIE

<b>Código de la serie</b>	Orgánico:	
	Funcional:	

<b>Denominación vigente</b>	Historias Sociales		
<b>Denominaciones anteriores / Otras denominaciones</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedientes Sociales</li> <li>- Historias Familiares</li> </ul>		
<b>Fecha inicial</b>	1984	<b>Fecha final</b>	-

### 2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CREACIÓN Y EXTINCIÓN

Organismo	Unidad Administrativa	Función	Fecha de creación	Fecha de extinción	Disposición(es) legal(es)
AYUNTAMIENTOS/CONCEJALÍAS DE SERVICIOS SOCIALES	CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES. UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL	Proporcionar a la ciudadanía las prestaciones del sistema público de servicios sociales	24/07/1984	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de 6 de junio de 1984, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</li> <li>➤ Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</li> <li>➤ Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</li> </ul>
MANCOMUNIDADES DE SERVICIOS SOCIALES					

### 3. OBSERVACIONES

Este estudio se ha realizado a partir de la legislación publicada en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad y de las entrevistas y consultas mantenidas con diversas Mancomunidades de la Comunidad de Madrid con competencia en materia de asuntos sociales.

## II. PROCEDIMIENTO

### 1. DATOS GENERALES DEL (DE LOS) PROCEDIMIENTO(S) TIPO DE LA SERIE DOCUMENTAL

<b>Función de la serie</b>	Intervención social de la Administración Pública, de carácter preventivo o asistencial, en casos de necesidad, riesgo o dificultad social destinada a individuos, familias, grupos o comunidades de una Entidad Local.
----------------------------	--

Común <input checked="" type="checkbox"/>		Específica <input type="checkbox"/>	
¿Existe más de un procedimiento?		Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Relación de procedimientos</b> <i>(indíquese la misma en caso de existir más de un procedimiento)</i>			
Nº de procedimiento	Denominación	Descripción	
1	Atención e Intervención socio-familiar	Procedimiento de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales por el que se presta atención al ciudadano informándole y orientándole sobre los derechos y recursos de los que puede beneficiarse, e interviniendo en aquellos casos en los que por su dificultad, complejidad y riesgo fuese necesario realizar un seguimiento a más largo plazo mediante la aplicación de una serie de prestaciones técnicas, económicas y materiales.	
2	Protección de menores	Procedimiento de intervención de los Servicios Sociales Municipales ante situaciones de riesgo de desprotección o desamparo referidas a menores.	
3	Emisión de informes y certificados	Emisión, por los trabajadores sociales y el personal técnico, de los informes o certificados requeridos por las distintas Administraciones Públicas, o entidades privadas (como el bono social luz/agua, derivaciones a ONGs), para la obtención de determinadas prestaciones sociales.	
4	Prestaciones sociales de tramitación municipal	Tramitación de las distintas prestaciones sociales de competencia municipal.	
5	Prestaciones sociales de resolución autonómica o estatal	Recepción y/o intervención en la tramitación, por parte de las entidades locales, de las solicitudes correspondientes a distintos procedimientos de resolución autonómica relacionados con la prestación de servicios sociales.	

## 2. PROCEDIMIENTO(S) DEL EXPEDIENTE TIPO

### A) Datos específicos del (de los) procedimiento(s) de la serie documental:

	<b>Nº de procedimiento</b>	1
<b>Denominación del procedimiento</b>	Atención e Intervención socio-familiar	
<b>Resumen del procedimiento</b>	<p><u>Marco legal</u></p> <p>La Ley de 6 de junio de 1984, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid<sup>1</sup> estableció por primera vez las bases para el desarrollo del sistema de protección social autonómico. Define dos modalidades de prestación social, los servicios generales y los servicios sociales especializados. Los primeros con la función de prestar información, orientar y asesorar a los ciudadanos, prestar el servicio de ayuda a domicilio, así como prestar alojamiento temporal o permanente a las personas sin hogar o con graves problemas de convivencia facilitando la estancia en residencias, hogares sustitutivos o pisos tutelados. Los segundos, que intervienen sobre colectivos específicos con una situación especial (familia e infancia, adolescentes en situación de riesgo o conflicto social, personas mayores, personas con discapacidad, etc.), cumplen sus funciones a través de centros de acogida, residencias</p>	

<sup>1</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm.149, de 23 de junio; Boletín Oficial del Estado núm. 176, de 24 de julio.

	<p>permanentes, centros de día, centros ocupacionales, etc. En esta ley se constituyen por primera vez los Centros de Servicios Sociales, como equipamiento básico de los servicios generales antes mencionados.</p> <p>Con el paso del tiempo se hizo necesaria la actualización de esta norma, promulgándose la <i>Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i><sup>2</sup>, que desarrolla de una manera más exhaustiva y clara el concepto de Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, los tipos de prestaciones y las condiciones para el acceso a las mismas, los sectores de atención y la organización funcional y territorial.</p> <p>Desde el punto de vista funcional, el sistema público se organiza en dos niveles, la Atención Social Primaria y la Atención Social Especializada. Las antiguas modalidades de prestación social se convierten con esta ley en dos niveles de atención perfectamente coordinados. La Atención Social Primaria se constituye como la estructura de acceso del ciudadano al sistema, y cuyo equipamiento básico es el Centro de Servicios Sociales. En este primer nivel de atención se detectan y analizan las necesidades y demandas de los usuarios, se realizan diagnósticos y valoraciones técnicas, se gestionan prestaciones, etc. En un segundo nivel estaría la Atención Social Especializada, cuando por la especial naturaleza de la situación se hiciese necesaria una actuación más singular (residencias, servicios o equipos de profesionales especializados en un determinado sector de atención).</p> <p>La ley 11/2003 distingue varias clases de prestaciones (técnicas, económicas y materiales), establece la necesidad de diseñar un modelo de intervención común de carácter interdisciplinar, define la figura del profesional de referencia y crea la tarjeta social para la identificación del titular de los derechos reconocidos en la ley.</p> <p>Las notables modificaciones experimentadas por la sociedad madrileña desde la aprobación de la Ley 11/2003 hasta la actualidad, como el envejecimiento poblacional o la llegada masiva de personas procedentes de otros países, han supuesto nuevos desafíos en el desarrollo de las políticas sociales de integración e inclusión, situación de dependencia, conciliación familiar, etc. Por ello, resultaba imprescindible una nueva regulación de la normativa de servicios sociales. La nueva <i>Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i><sup>3</sup> se centra más en una atención singular e integral a las personas que a grupos o colectivos diferenciados y se conforma basándose en un nuevo modelo fundamentado en la noción de derecho subjetivo que permite establecer una serie de prestaciones obligadas y exigibles, las condiciones de acceso a las mismas y define ciertos estándares de calidad irrenunciables.</p> <p>Con respecto a Ley 11/2003, la nueva regulación introduce cambios y aportaciones relevantes que inciden en los procedimientos que forman la serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Tipología de las prestaciones sociales</u>. Las prestaciones ya no se dividen en económicas, materiales y técnicas. Ahora se distinguen dos clases, las económicas y las de servicios. Tanto unas como otras pueden ser prestaciones garantizadas (constituyen un derecho subjetivo del ciudadano) o condicionadas (sujetas a la disponibilidad de recursos y a criterios de prioridad en la asignación).</li> <li>- <u>Funciones de los profesionales</u>. Se delimitan las funciones de</li> </ul>
--	--

<sup>2</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 88 de 14 de abril; Boletín Oficial del Estado núm. 157 de 2 de julio.

<sup>3</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304 de 22 de diciembre.

	<p>los profesionales que prestan atención a los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profesional de referencia de acceso al sistema de atención primaria (trabajador social encargado de la valoración y primer diagnóstico de la situación social y de elevar propuesta inicial de las prestaciones que se estimen oportunas o para el acceso a la atención especializada).</li> <li>▪ Profesional de referencia de intervención social (coordina la Historia Social única del usuario, diseña el plan de intervención y realiza el seguimiento del mismo durante las etapas siguientes, si las hubiera).</li> <li>▪ Equipo profesional (elemento central de la intervención, proporcionan y procuran las diferentes medidas de apoyo para cada persona, familia o grupo).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Sistema de información</u>. En el que queden integrados todos los datos del proceso de intervención, las Historias Sociales y las aplicaciones de gestión de las prestaciones del sistema público de servicios sociales.</li> <li>- <u>Registro único de usuarios</u>. Archivo digital de la consejería competente de servicios sociales con todos los datos relativos a los usuarios.</li> <li>- <u>Plan individualizado de intervención social</u>. Instrumento para el abordaje integral de la situación según las necesidades planteadas. Se elabora con la participación de los usuarios y es propuesto al equipo profesional de centro o servicio por el profesional de referencia para su validación conjunta.</li> <li>- <u>Historia Social</u>. Instrumento básico de la intervención social en el que se reúnen las demandas de los usuarios, sus datos de todo tipo, el diagnóstico, el plan individualizado de intervención, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución. Elaborada en soporte digital, permite la relación entre los servicios sociales de atención primaria y los de atención especializada que la complementan y actualizan, así como con otros sistemas de protección social. La Historia Social es única, está vinculada a la Tarjeta Social y a un código personal. Se abre en los Servicios Sociales de Atención Primaria, aunque en caso necesario puede hacerse por los servicios de emergencia. Otros elementos de relevancia para la valoración de la serie se refieren al derecho de acceso a la Historia Social, la protección de datos que contiene y el establecimiento de plazos para su conservación.</li> </ul> <p>El Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid<sup>4</sup> desarrolla en profundidad lo establecido en sus aspectos básicos por la Ley 12/2022, de 21 de diciembre en cuanto a la Historia Social Única:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto, características, objetivos y funciones.</li> <li>- Gestión del expediente.</li> <li>- Acceso.</li> <li>- Integración en el Sistema de Información de Servicios Sociales y su interoperabilidad con otros sistemas de protección y atención al público.</li> <li>- Custodia y conservación</li> </ul>
--	--

<sup>4</sup> BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

	<p><u>Competencias</u></p> <p>Las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, bien se trate de municipios o de mancomunidades de municipios (cuando tengan menos de 20.000 habitantes), son competentes en materia de prestación de servicios sociales según lo establecido en la <i>Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local</i><sup>5</sup>. La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid le atribuye, entre otras, las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La planificación de los servicios sociales de acuerdo con las líneas de actuación marcadas por la Administración autonómica.</li> <li>- El establecimiento, gestión y mantenimiento de los centros y servicios correspondientes a la Atención Social Primaria, así como el desarrollo de las funciones correspondientes a este nivel de atención.</li> <li>- La gestión de equipamientos para la Atención Social Especializada de titularidad municipal, o autonómica que se acuerde.</li> <li>- La concesión de prestaciones económicas de emergencia social o de aquellas que tengan por objeto la integración social.</li> </ul> <p><u>Niveles de atención social</u></p> <p>Desde la primera regulación de los servicios sociales en el año 1984, el sistema ha venido organizándose en dos niveles de atención complementarios y perfectamente coordinados. Tanto su denominación como las funciones asignadas a cada uno de ellos quedaron bien delimitadas tras la entrada en vigor de la Ley 11/2003:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Social Primaria (primer nivel). De competencia municipal.</li> <li>- Atención Social Especializada (segundo nivel). Principalmente de competencia autonómica, aunque algunas Entidades Locales han ampliado sus competencias más allá del sistema de atención primaria, ofreciendo recursos y prestaciones que pertenecen a la atención especializada.</li> </ul> <p><u>Atención Social Primaria</u></p> <p>La <i>Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i><sup>6</sup>, define la <b>Atención Social Primaria</b> como la vía normalizada de acceso de los ciudadanos al sistema público de servicios sociales, y al Centro de Servicios Sociales como su equipamiento básico. Dichos equipamientos se encuentran distribuidos territorialmente atendiendo a criterios demográficos y de accesibilidad. La Atención Social Primaria desarrolla las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción, detección y análisis de las demandas sociales.</li> <li>- Información, orientación y asesoramiento a los usuarios sobre los recursos y prestaciones existentes.</li> <li>- Evaluación y diagnóstico de las situaciones de necesidad.</li> <li>- Elaboración y desarrollo de planes de intervención social en situaciones de necesidad.</li> <li>- Atención de emergencias sociales.</li> <li>- Gestión y seguimiento de las prestaciones económicas de emergencia social o de otras ayudas económicas de carácter temporal (Ayuda familiar, gastos de vivienda, becas de guardería, alojamiento alternativo, alimentos, becas de</li> </ul>
--	---

<sup>5</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 80 de 3 de abril.

<sup>6</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304, de 22 de diciembre.

	<p>comedor, mejora de las condiciones de habitabilidad de las personas mayores y/o con discapacidad, violencia de género, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisión de informes sociales y certificados.</li> <li>- Atención de las urgencias sociales.</li> <li>- Teleasistencia domiciliaria para personas en situación de riesgo social.</li> <li>- Ayuda domiciliaria a personas y familias en situación de riesgo social.</li> <li>- Acogimiento en centros municipales de acogida.</li> <li>- Tramitación de solicitudes para la atención residencial (permanente o de día), manutención en locales de atención colectiva o en el domicilio del usuario, etc.</li> <li>- Colaboración en la aplicación de la Renta Mínima de Inserción.</li> <li>- Desarrollo de programas de intervención en los ámbitos grupal y comunitario (promoción social, prevención y detección de situaciones de riesgo, prevención de la exclusión, reinserción social).</li> <li>- Fomento de la participación, solidaridad y cooperación social.</li> <li>- Coordinación con la Atención Social Especializada y con otros sistemas y servicios de atención social.</li> </ul> <p>La estructura y organización de los <b>Centros de Servicios Sociales</b> corresponde a las Entidades Locales, en las que están integrados. Su dependencia jerárquica depende, como es lógico, del tamaño del municipio y del tipo de Entidad Local de que se trate. En general dependen de una concejalía competente en el área de Servicios Sociales en los municipios de mayor tamaño. Los municipios más pequeños se agrupan en mancomunidades para la prestación de los servicios sociales de los ayuntamientos de la que forman parte. En función de la población, los Centros de Servicios Sociales de las mancomunidades pueden estar centralizados en una única sede o distribuidos por cada uno de los municipios. La organización y funcionamiento de las mancomunidades se rige según lo estipulado en sus propios estatutos, aunque la normativa vigente obliga que al menos cuenten con un presidente y con un órgano colegiado plenario. Normalmente los órganos de gobierno son el presidente, el vicepresidente, la Junta de la Mancomunidad y una Comisión Especial de Cuentas. El municipio de Madrid, cuenta con un régimen especial por su condición de capital. Los Centros de Servicios Sociales se encuentran zonificados por distritos municipales con sus propios órganos de gestión y presididos por concejales. El centro depende de la sección de servicios sociales correspondiente del distrito.</p> <p>Los Centros de Servicios Sociales se organizan en <b>Unidades de Trabajo Social (UTS)</b> que funcionan como unidades básicas de intervención y que dependen del director del centro. El personal que integra las UTS lo forman trabajadores sociales en su mayoría, pero también educadores sociales, psicólogos y otros profesionales de perfil técnico o no técnico.</p> <p><i>El Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid establece, bajo dependencia del Director del centro, las siguientes unidades de trabajo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Trabajo Social</li> <li>- Unidad Administrativa</li> <li>- Unidad de Programas</li> </ul> <p>A partir de 1998 se pone en funcionamiento un nuevo modelo de atención en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid cuya principal novedad es el desdoblamiento de la UTS en dos: UTS de Primera Atención y UTS de Zona. La recepción y canalización de</p>
--	--

	<p>los usuarios se realiza desde la Unidad Administrativa, mientras que la función de integración, coordinación y movilización de los recursos sociales estaría a cargo de la Unidad de Programas. El circuito de atención al ciudadano en el Centro de Servicios Sociales lo forman las siguientes unidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Unidad Administrativa</u>. Para la recepción y canalización de los usuarios.</li> <li>2. <u>UTS de Primera Atención</u>. Atiende a los nuevos usuarios y a los casos urgentes. Si no se resuelve el caso, lo derivan a la UTS de Zona o a otros servicios o sistemas de protección. Son funciones del trabajador social de esta unidad:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- La acogida y la contextualización.</li> <li>- La información y el asesoramiento.</li> <li>- La orientación.</li> <li>- La gestión y valoración de determinadas prestaciones.</li> <li>- El análisis de la demanda.</li> <li>- La atención grupal.</li> <li>- La coordinación.</li> <li>- El cierre/derivación del expediente.</li> </ul> <p>En Primera Atención suelen gestionarse prestaciones como el ingreso en residencias de ancianos, en centros de día o en centros para personas con discapacidad, las prestaciones de emergencia social, así como todas aquellas que no impliquen un seguimiento.</p> </li> <li>3. <u>UTS de Zona</u>. Se realiza una intervención programada, temporalizada y con seguimiento. Se abre la Historia Social y se elabora el diseño de intervención social. Las funciones del trabajador social de Zona son:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención con seguimiento (Historia Social y Diseños de Intervención Social).</li> <li>- La atención grupal.</li> <li>- El trabajo comunitario.</li> <li>- La gestión de prestaciones que impliquen seguimiento.</li> <li>- La coordinación.</li> <li>- El cierre/derivación del expediente.</li> </ul> </li> <li>4. <u>Unidad de Programas</u>. Para el desarrollo de los distintos programas del centro, que pasan a ser gestionados por trabajadores sociales (Menores y Familia, Atención a los Mayores, etc.). Su función es la de proporcionar apoyo técnico especializado a las UTS y gestionar las prestaciones de cada uno de esos programas.</li> </ol> <p>En las demás Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, aunque la organización de los Servicios Sociales esté menos estructurada que la del Ayuntamiento de Madrid, como es lógico, su funcionamiento sigue básicamente las mismas pautas. Para la prestación de la Atención Social Primaria, los Centros de Servicios Sociales suelen responder al siguiente modelo de organizativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección</li> <li>- Coordinación</li> <li>- Administración</li> <li>- Unidades de Trabajo Social (trabajadores sociales y administrativos)</li> <li>- Técnicos especializados en áreas de atención (trabajadores sociales, educadores, psicólogos, mediadores interculturales, abogados, etc.)</li> </ul> <p>Las Unidades de Trabajo Social (UTS), en función del tamaño de la población se distribuyen por el territorio del municipio o de la</p>
--	---

	<p>mancomunidad. Están formadas por trabajadores sociales cuyas funciones son las ya enumeradas para la Atención Social Primaria. Estas unidades, pueden derivar posteriormente los casos que lo precisen a otros técnicos especializados, que intervienen en función del área de atención o programa a la que corresponda cada caso. Los servicios sociales de las Entidades Locales suelen agrupar sus servicios y recursos por programas o proyectos definidos según perfiles de atención, según la edad o las necesidades que presentan las personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor</li> <li>- Familia</li> <li>- Personas mayores</li> <li>- Discapacidad</li> <li>- Dependencia</li> <li>- Igualdad</li> <li>- Inmigración</li> <li>- Violencia de género</li> <li>- Empleo</li> <li>- Etc.</li> </ul> <p>En los Centros de Servicios Sociales, los ciudadanos que lo demandan reciben una atención personalizada a nivel individual, familiar, grupal o comunitario por parte de los profesionales, quienes les informan sobre los recursos disponibles, valoran su situación y capacidad, les orientan hacia los medios más adecuados y, finalmente si la situación lo requiere, intervienen en el caso mediante la aplicación de los recursos y prestaciones disponibles. Dicha intervención se debe desarrollar en el marco de un programa o proyecto individual y/o familiar diseñado por un profesional del centro.</p> <p>Cuando una persona accede al sistema público de servicios sociales se le asigna un profesional de referencia (trabajador social a nivel de Atención Social Primaria, y personal del equipo técnico multidisciplinar a nivel de Atención Social Especializada si fuese el caso). Si finalmente se decide la intervención, se abre el expediente o Historia Social. El profesional de referencia es el encargado de su gestión y coordinación, así como del plan personalizado, del seguimiento y de la evaluación de la atención social durante todas etapas que pudieran sucederse.</p> <p>Para el desarrollo de la atención social primaria y los programas ofertados por los servicios sociales, las entidades locales reciben apoyo económico de la Comunidad de Madrid mediante la firma de una serie de convenios con la Consejería competente en la materia.</p> <p><u>Atención Social Especializada</u></p> <p>Si los profesionales de atención primaria lo consideran necesario, pueden proponer el acceso del usuario al nivel de Atención Social Especializada (aunque se puede acceder también directamente), donde se desarrollan actuaciones y existen equipamientos adecuados para la atención específica de personas, familias o grupos que por sus características especiales exceden el ámbito de prescripción de los servicios de atención social primaria. La competencia para la prestación de los recursos correspondientes a la Atención Social Especializada pertenece a la Administración Autonómica, aunque algunas Entidades Locales dispongan de algunos de ellos. La Ley de Servicios Sociales atribuye a la Atención Social Especializada las siguientes funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Valoración, diagnóstico y orientación a personas, familias o grupos que requieren una atención especializada.</li> <li>b) Concesión de prestaciones económicas o de servicios a personas con dificultades físicas, psíquicas o sociales en su entorno o en centros residenciales en los casos que lo</li> </ol>
--	--



	<p>requieran.</p> <p>c) Gestión y equipamiento de centros y servicios que proporcionan prestaciones especializadas a personas y grupos.</p> <p>d) Promoción de medidas de reinserción e inclusión social para la normalización de las condiciones de vida de las personas que reciben prestaciones o servicios especializados.</p> <p>La ley también menciona que los recursos específicos deben organizarse por sectores de atención según la edad o las necesidades que presenten las personas. En la Comunidad de Madrid estas prestaciones suelen agruparse por perfiles de atención o según necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención a la infancia y adolescencia             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestaciones de carácter residencial</li> <li>▪ Apoyo y promoción del acogimiento familiar</li> <li>▪ Programas o servicios de apoyo a la integración</li> <li>▪ Centros de día</li> <li>▪ Otros programas de apoyo al sistema de protección</li> </ul> </li> <li>- Atención a las familias             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Título de familia numerosa</li> <li>▪ Centros de apoyo y encuentro familiar</li> <li>▪ Adopción nacional e internacional</li> <li>▪ Prestaciones de apoyo a la maternidad</li> <li>▪ Otros sistemas de apoyo al sistema de protección</li> </ul> </li> <li>- Respuestas ante la violencia de género             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centros residenciales (centros de emergencia, centros de acogida, pisos tutelados)</li> <li>▪ Centros no residenciales</li> <li>▪ Puntos Municipales del Observatorio Regional para la Violencia de Género</li> <li>▪ Otros servicios de atención</li> </ul> </li> <li>- Atención a personas mayores no dependientes             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centros residenciales para personas mayores</li> </ul> </li> <li>- Atención a personas con discapacidad             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centros de información, orientación y valoración</li> <li>▪ Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil (CRECOVI)</li> <li>▪ Tratamientos de atención temprana</li> <li>▪ Atención a personas con discapacidad intelectual</li> <li>▪ Atención a personas con enfermedad mental grave y duradera</li> <li>▪ Atención a personas con discapacidad física</li> </ul> </li> <li>- Atención a la dependencia             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitudes y reconocimientos</li> <li>▪ Servicios de atención domiciliaria</li> <li>▪ Centros de día para personas mayores</li> <li>▪ Centros de día para personas con discapacidad</li> <li>▪ Residencias para personas mayores</li> <li>▪ Residencias para personas con discapacidad</li> <li>▪ Prestaciones económicas</li> </ul> </li> </ul> <p><u>La Historia Social Única</u></p> <p>La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid define la Historia Social Única, establece en su artículo 41 sus características principales, determina el objeto del documento, el tipo de información que debe contener, así como el papel de los Servicios Sociales en su gestión:</p> <p><i>“1. La historia social es el instrumento que reúne en un único documento la demanda o demandas de los usuarios y el registro exhaustivo de los</i></p>
--	---

	<p><i>datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros, significativos de su situación y necesarios para la valoración de la misma, así como, el diagnóstico, el plan individualizado de intervención social, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución.</i></p> <p><i>2. La historia social constituye el instrumento técnico básico que permite la relación entre los servicios sociales de Atención Primaria y Especializada, así como la interrelación y coordinación con otros sistemas de protección social, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones.</i></p> <p><i>3. Tendrá un soporte digital que deberá permitir su interoperabilidad en el Sistema Público de Servicios Sociales, así como con otros sistemas de protección que fuera necesario integrar.</i></p> <p><i>4. Todas las personas titulares del derecho a los servicios sociales tendrán una única historia social, vinculada a Tarjeta Social y su correspondiente código personal.</i></p> <p><i>5. Los servicios sociales de Atención Especializada complementarían la información de la historia social, garantizando su actualización permanente.</i></p> <p><i>6. Contendrá, al menos, la información relativa a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) Datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación socio-familiar de una persona usuaria.</i></li> <li><i>b) Documentos técnicos de análisis, valoración y diagnóstico.</i></li> <li><i>c) Planes individualizados de intervención social.</i></li> <li><i>d) Identificación de profesionales de referencia.</i></li> <li><i>e) Actuaciones realizadas y prestaciones percibidas.</i></li> <li><i>f) Seguimiento y evaluación de resultados.</i></li> </ul> <p><i>7. La historia social se integrará en el sistema de información del Sistema Público de Servicios Sociales”.</i></p> <p>Se trata, pues, de un único documento normalizado en el que han de incluirse una serie de datos de identificación del usuario/s junto con todos los que se van generando durante el proceso de intervención. Hay que distinguirlo del expediente de la Historia Social, en el que se incluye, y que es el objeto de este estudio.</p> <p>La Historia Social Única cuenta con su regulación específica en el <i>Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i><sup>7</sup>.</p> <p><u>Procedimiento</u></p> <p>La <b>Historia Social</b> o expediente social lo forman una serie de documentos que se van generando desde el momento en el que se detecta una necesidad de atención o desde que se recoge una demanda de un ciudadano o de un grupo de ciudadanos (individuo, familia, grupo de convivencia o comunidad) en los Servicios Sociales de una Entidad Local. Cuando esa circunstancia se produce, se realiza una entrevista por parte de los técnicos del Centro de Servicios Sociales, los cuales determinan la pertinencia o no de la intervención. En caso afirmativo, comienza el proceso de actuación y se abre el expediente, en el que se pueden diferenciar dos grupos de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquellos que formalizan y articulan la intervención social y que son los propios del trabajo de los técnicos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registros de entrevistas.</li> </ul> </li> </ul>
--	--

<sup>7</sup> BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionarios.</li> <li>▪ Historias Sociales.</li> <li>▪ Fichas Sociales.</li> <li>▪ Informes Sociales.</li> <li>▪ Planes o proyectos de intervención.</li> <li>▪ Hojas de seguimiento.</li> <li>▪ Genogramas, mapas de relaciones, ecomapas, escalas de valoración social, historiogramas, etc.</li> </ul> <p>- Los que se producen durante la tramitación de los procedimientos de acceso a las prestaciones, económicas o de servicios, del Sistema Público de Servicios Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitudes.</li> <li>▪ Informes.</li> <li>▪ Propuestas de resolución.</li> <li>▪ Resoluciones.</li> <li>▪ Notificaciones.</li> <li>▪ Certificados.</li> <li>▪ Recursos administrativos</li> <li>▪ Relaciones, correspondencia, acuerdos, etc.</li> </ul> <p>Las prestaciones pueden ser de competencia municipal, autonómica o estatal.</p> <p>Las distintas actuaciones realizadas en los Centros de Servicios Sociales durante el proceso de intervención social pueden agruparse en una serie de fases o actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Recepción y acogida</u>. A través del usuario o por cualquier otra vía, el Centro de Servicios Sociales recibe una demanda de atención ante una situación de necesidad y se concierta una cita con un trabajador social. El personal administrativo del centro informa al demandante y comprueba si hay un expediente activo y si se puede tratar o no de un caso urgente. Si procede, se concierta la cita. En esta fase se pueden cumplimentar los datos básicos de la <b>Ficha Social</b> del usuario.</li> <li>2. <u>Primera atención</u>. El trabajador social obtiene la información de la persona o grupo de personas por medio de una o varias <b>entrevistas</b> en el Centro de Servicios Sociales y/o en sus domicilios, y realiza una primera valoración de la situación. En ocasiones, los usuarios cumplimentan formularios normalizados donde se recogen los datos principales del caso. La <b>Ficha Social</b> es otro instrumento documental básico para el registro de la información. Se puede decir que se trata de la parte común sistematizable y cuantificable de la Historia Social. En este documento se suelen recoger los datos de identificación de las personas (nombre, dirección, etc.), datos sociodemográficos (fecha de nacimiento, sexo, etc.), datos de intervención social (demandas, recursos utilizados, etc.), etc. En esta fase se realizan <b>Informes Sociales</b> y se decide la conveniencia o no de una intervención con seguimiento o simplemente la gestión y tramitación de determinado tipo de prestación. El expediente puede cerrarse en esta fase con la resolución de la demanda o con la derivación a otros servicios.</li> <li>3. <u>Intervención y seguimiento</u>. Identificado/s el/los problemas, se realiza el diagnóstico y se marcan los objetivos (evitar la aparición del problema, cambiar la situación, contener el deterioro de la situación). El <b>informe social</b> servirá de base para el diseño de un plan individualizado de intervención. Diseñado el <b>proyecto de intervención</b>, procede la ejecución del mismo por el trabajador social, que realiza el seguimiento del caso evaluando periódicamente la situación y emitiendo los informes oportunos. La metodología de la intervención</li> </ol>
--	--

	<p>varía en función del tipo de usuario/s:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervención individual-familiar</li> <li>- Intervención grupal</li> <li>- Intervención comunitaria</li> </ul> <p>En esta fase, el trabajador social es el responsable de la apertura de la <b>Historia Social (no confundir este documento con el expediente objeto de este estudio)</b>, documento imprescindible donde, además de en la <b>Ficha Social</b>, se irá registrando toda la información de la intervención.</p> <p>4. <b>Cierre del expediente.</b> Un expediente puede incluir varias intervenciones. Una vez finalizadas, el expediente queda inactivo, pues en cualquier momento de la vida de los usuarios se pueden dar las circunstancias que hagan necesaria una nueva intervención y el expediente vuelva a activarse. Su cierre definitivo solo se produce con el fallecimiento de la persona/s objeto de la intervención.</p> <p><u>Sistema de Información de Servicios Sociales</u></p> <p>Según lo dispuesto en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, el Sistema Público de Servicios deberá contar con un sistema de información en el que se integren todos los datos generados en los Servicios de Atención Social Primaria y Especializada, la Historia Social Única y las aplicaciones de gestión correspondientes a las prestaciones sociales<sup>8</sup>.</p> <p>El <i>Decreto 51/2023, de 3 de mayo</i> considera la Historia Social Única como un instrumento digital de gestión de información al servicio de profesionales y usuarios, así como una herramienta más del Sistema de Información de Servicios Sociales, el cual estaría integrado por los siguientes elementos<sup>9</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Registro Único de Usuarios del Sistema Público de Servicios Sociales.</u> Archivo digital no público adscrito a la Consejería competente.</li> <li>- <u>Repositorio de profesionales.</u> Con los datos identificativos de los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales.</li> <li>- <u>Repositorio de Historia Social Única.</u> Integra la información contenida en las Historias Sociales Únicas, salvo los datos del Registro Único de Usuarios.</li> <li>- <u>Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social.</u></li> <li>- <u>Registro de directores de centros de atención social.</u></li> <li>- <u>Repositorio de prestaciones de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.</u> Reúne la información sobre las prestaciones del Catálogo de Prestaciones.</li> </ul> <p>El Sistema de Información del Sistema Público de Servicios Sociales deberá disponer, al menos, de los siguientes instrumentos de acceso, gestión y presentación de la información de los repositorios y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Visor profesional.</u> Presenta de forma organizada la información contenida en la Historia Social Única de los usuarios.</li> <li>- <u>Visor ciudadano.</u> Permite a los usuarios acceder a los contenidos de su Historia Social Única, así como actualizar datos identificativos, etc.</li> </ul> <p>La interoperabilidad e interconexión de la Historia Social Única con otros instrumentos homólogos de otras comunidades autónomas, se</p>
--	--

<sup>8</sup> Artículo 34.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 304 de 22 de diciembre de 2022.

<sup>9</sup> Artículo 16.3 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

	<p>contemplan en la nueva normativa como objetivos esenciales que faciliten la atención a los usuarios y el impulso de estándares comunes de calidad y acceso a los servicios<sup>10</sup>.</p> <p>Actualmente, para la gestión de la Historia Social, el Centro de Servicios Sociales cuenta con la aplicación informática del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS). Mediante una serie de convenios entre el Estado y la Comunidad de Madrid, desde el año 1994 las Entidades Locales madrileñas han ido implantando, de forma desigual, este sistema de licencia estatal. En muchas ocasiones, antes de la gestión virtual de los expedientes mediante esta aplicación, su uso se limitaba exclusivamente al registro de la información. Actualmente, la mayor parte de las Entidades Locales lo utilizan de una u otra manera. Aunque todas vuelquen datos cuantitativos a SIUSS, dado que es obligatorio por el Ministerio, a efectos de datos de usuarios, muchas entidades usan otras aplicaciones (CIVIS en el Ayuntamiento de Madrid, etc.).</p> <p>Se trata de un instrumento que permite recabar los datos básicos de los usuarios, realizar el seguimiento de la intervención, identificar los problemas sociales, así como evaluar y planificar los recursos sociales.</p> <p>El SIUSS se estructura en cinco niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Unidad de Trabajo Social (UTS).</b> En este nivel se encuentra el contenido de la Ficha Social y es el utilizado por el trabajador social para la intervención.</li> <li>- <b>Centro de Servicios Sociales.</b> Establece las UTS y gestiona sus datos.</li> <li>- <b>Mancomunidad.</b></li> <li>- <b>Comunidad Autónoma.</b> Define la estructura de los centros y sectores de su territorio. Puede gestionar los datos de los Centros de Servicios Sociales.</li> <li>- <b>Ministerio.</b> Mantiene y actualiza la aplicación, da acceso a las Comunidades Autónomas y gestiona datos de todo el territorio.</li> </ul> <p>Además de la gestión de los expedientes, el SIUSS permite la consulta de los datos, la obtención de informes y la realización de estadísticas para cada uno de los niveles mencionados.</p> <p><u>Conservación</u></p> <p>La <i>Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i><sup>11</sup>, en su artículo 45 establece, sobre la conservación de la Historia Social Única, lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 20px;"><i>“1. <u>La conservación de los documentos y datos contenidos en la Historia Social Única se regirá por la normativa aplicable en materia de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid. En todo caso, para la conservación y eliminación de los documentos y datos se estará a lo dispuesto en la correspondiente tabla de valoración documental aprobada por la consejería competente en materia de archivos, gestión de documentos y patrimonio documental, sin perjuicio de lo dispuesto a estos efectos en la normativa sobre protección de datos y en el ejercicio del derecho de las personas a conocer sus orígenes biológicos.</u></i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>2. Las historias sociales que formen parte como prueba de algún</i></p>
--	---

<sup>10</sup> Artículo 13 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

<sup>11</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304 de 22 de diciembre.

	<p><i>proceso judicial o administrativo deberán ser conservadas hasta la definitiva resolución de dicho proceso.</i></p> <p><i>3. La Comunidad de Madrid determinará el régimen de responsabilidades de conservación y custodia de la Historia Social Única por las Administraciones públicas y dictará las disposiciones oportunas para su cumplimiento por parte de estas y, en su caso, de las entidades colaboradoras integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, así como los aspectos relativos a la transferencia de soportes de las historias sociales y a la custodia, valoración y posible conservación y/o eliminación de la documentación, que se realizarán conforme a lo previsto en la legislación de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid, previo informe del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid o el órgano colegiado que ostente la competencia de informar en cada momento, y con debido cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos”.</i></p> <p>El Decreto 51/2023, de 3 de mayo añade que la responsabilidad en la custodia y tratamiento de los datos personales de la actividad de tratamiento relativa a la Historia Social Única corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería competente en materia de servicios sociales. No obstante, en su Disposición Transitoria Tercera sobre conservación y custodia en formatos y archivos no digitalizados ni interoperables se dice:</p> <p><i>“1. Conforme a lo previsto en la disposición transitoria segunda de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, mientras el sistema de información de servicios sociales no se encuentre plenamente digitalizado, la responsabilidad de custodia de la información no incorporada a dicho sistema recaerá en la dirección de los centros donde se realiza o se ha llevado a cabo la última intervención.</i></p> <p><i>2. En el caso de cierre de centros o servicios de atención social o traslado de centro de referencia correspondiente, se garantizará el mantenimiento de las historias sociales y su traspaso a otros centros o servicios que continúen prestando la atención o, en todo caso, al centro donde radica el profesional de referencia de la fase de seguimiento, debiendo consignarse el nuevo personal de atención.</i></p> <p><i>3. En caso de resultar necesario el traslado de la atención de la persona usuaria a un centro en el que no resulte posible el acceso digital a la HSU a través del Sistema de Información de Servicios Sociales, el centro de origen deberá remitir copia completa de la HSU para garantizar el conocimiento íntegro del proceso a los profesionales del centro de destino y asegurar la actualización de la información en el expediente.”</i></p> <p>En cuanto a los plazos de transferencia y custodia en los archivos de la Comunidad de Madrid de la Historia Social Única debe realizarse conforme a la legislación de archivos y patrimonio documental, y en cumplimiento de normativa vigente de protección de datos<sup>12</sup>.</p> <p>Ante los responsables del tratamiento de datos de la Consejería competente, los usuarios pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición<sup>13</sup>.</p> <p>En el decreto se establece también la obligación de custodiar</p>
--	--

<sup>12</sup> Punto 2 de la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 304 de 22 de diciembre de 2022.

<sup>13</sup> Artículo 14.3 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

	<p>bloqueados aquellos datos ya archivados por su antigüedad o situación de inactividad<sup>14</sup>.</p> <p><u>Acceso</u></p> <p>El Decreto 51/2023, de 3 de mayo, dedica varios artículos (8 al 11) a la regulación del acceso a la Historia Social Única:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso profesional</li> <li>- Acceso de los usuarios</li> <li>- Accesos especiales</li> <li>- Registro de accesos</li> </ul>
<b>Observaciones sobre el procedimiento</b>	

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Recepción y acogida	<p>El acceso se produce a través de la unidad administrativa del centro, que recibe la demanda del usuario e informa al usuario sobre el procedimiento de acceso y los recursos solicitados. El personal administrativo comprueba si ya existe expediente abierto y si éste se encuentra activo. En los casos de situaciones consideradas de urgencia (según los protocolos establecidos), como agresiones, malos tratos, abandonos de personas sin recursos, desahucios, problemas de salud o situaciones de desprotección, etc., la intervención tendrá un carácter prioritario sobre el resto de casos (turnos, horarios...).</p> <p>La unidad administrativa cumplimenta los datos básicos de identificación del usuario en la <b>Ficha Social</b> (los datos se cumplimentan a través de la aplicación informática en uso) y, si la demanda es susceptible de ser atendida en el Centro de Servicios Sociales, concierta una cita para una entrevista con un trabajador social de la UTS, aunque en algunas ocasiones las entrevistas pueden realizarse sin necesidad de cita previa.</p> <p>La actuación de los técnicos del Centro de Servicios Sociales también puede iniciarse de oficio cuando éstos reciben alguna información que indique la necesidad de acometer algún tipo de intervención. Dicha información puede proceder de otros centros, servicios o instituciones (sanitarios, educativos, policiales, judiciales, etc.) o de personas que han sido testigos de una situación de necesidad de atención que requiera la intervención de la Administración Pública.</p>
2	Primera atención	<p>En el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, incorpora en su artículo 7, la forma de apertura y cumplimentación de la Historia Social Única. Con carácter general, es el trabajador social de los Servicios de Atención Primaria, como profesional de referencia, la persona encargada de iniciar el procedimiento. No obstante, la apertura también podría realizarse por los servicios de urgencia o emergencia social cuando se requiera una actuación inmediata, o por los Servicios Sociales de Atención Especializada si así se hubiese establecido.</p> <p>El trabajador social de la UTS revisa la documentación y obtiene la información de la persona, grupo de personas y/o de otros agentes, por medio de una o varias <b>entrevistas</b> en el Centro de Servicios Sociales y/o en sus domicilios, realiza una primera valoración de la situación y asesora al demandante sobre los recursos y prestaciones más</p>

<sup>14</sup> Artículo 14.4 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

		<p>adecuados para la resolución de su situación. En ocasiones, los usuarios cumplimentan formularios normalizados donde se recogen los datos principales del caso. En general, la demanda del usuario no se produce de forma expresa. Es el trabajador social el que toma la iniciativa de realizar la intervención tras la entrevista con el ciudadano. Para el registro de los datos obtenidos durante la entrevista, suelen utilizarse instrumentos normalizados en los que se recoge la información dada por la persona, así como una evaluación de lo sucedido en ese primer contacto.</p> <p>Realizado el primer diagnóstico y en función de la tipología del caso, el trabajador social decide si la demanda puede resolverse en esta primera fase (sin la necesidad de un plan de intervención), si la intervención es competencia de otro servicio o si resulta necesario un seguimiento de la situación (en tal caso la demanda pasaría directamente a la siguiente fase), previa elaboración de un plan individualizado de intervención. En el primer caso, el trabajador social informa al usuario sobre las prestaciones sociales más adecuadas para la resolución del problema y pone a su disposición, en su caso, los impresos y las relaciones de documentos a presentar para su solicitud. Prestaciones que no requieren ningún tipo de seguimiento pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresos en Residencias de Mayores (temporales o permanentes).</li> <li>- Centros de Día para personas mayores.</li> <li>- Comedores de Mayores.</li> <li>- Teleasistencia.</li> <li>- Derivación a centros residenciales y no residenciales para mujeres víctimas de violencia de género (Centros de Emergencia, Centros de Acogida, Pisos Tutelados, etc.).</li> <li>- Derivación al Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG).</li> <li>- Ingresos en Centros para personas con discapacidad.</li> <li>- Bono-taxi para personas con movilidad reducida.</li> <li>- Etc.</li> </ul> <p>En esta fase se realizan <b>informes</b> (de evaluación, de derivación a otro servicio o profesional, de admisión en otro centro, de cierre del caso...) sean preceptivos o facultativos, y se cumplimenta la <b>Ficha Social</b> con los datos de esta primera intervención. Se puede decir que la ficha es la parte común sistematizable y cuantificable de la Historia Social. En este documento se suelen recoger los datos de identificación de las personas (nombre, dirección, etc.), datos sociodemográficos (fecha de nacimiento, sexo, etc.), datos de intervención social (demandas, recursos utilizados, etc.), etc.</p> <p>El expediente puede cerrarse en esta fase con la resolución de la demanda o con la derivación a otros servicios. Si la demanda no se resuelve en esta primera intervención, el trabajador social puede derivar el expediente a otro profesional para que se encargue de la investigación, valoración y seguimiento del caso.</p> <p>Los documentos producidos en esta fase durante tramitación de los diferentes recursos y prestaciones sociales solicitadas, se incluyen en este Estudio en los apartados correspondientes a los procedimientos de resolución municipal y autonómica o estatal.</p>
3	Intervención y seguimiento	<p>En función de la valoración del trabajador social en la primera atención y de la demanda planteada por el usuario, puede ser necesaria, una intervención social directa en esta segunda fase, que requiera del diseño de un plan de intervención y del seguimiento controlado y sistematizado del mismo. La demanda puede derivarse también a esta</p>



		<p>fase por su no resolución en la etapa anterior.</p> <p>La gestión de las dos fases de la intervención (primera atención e intervención con seguimiento) pueden ser gestionadas por distintos trabajadores sociales de la UTS o por el mismo. Incluso la estructura de la UTS puede estar desdoblada en dos para cada una de esas funciones. Es el caso de las UTS de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- UTS de Primera Atención</li> <li>- UTS de Zona (para las demandas que requieran intervención con seguimiento)</li> </ul> <p>El trabajador social realiza una primera <b>entrevista</b> con el demandante/s y fija la frecuencia de citas durante el seguimiento de la intervención. Identificado el problema/s, se realiza el diagnóstico y se marcan los objetivos (evitar la aparición del problema, cambiar la situación, contener el deterioro de la situación)</p> <p>El profesional realiza una investigación en profundidad de la situación de las personas objeto de la intervención.</p> <p>Cuando se determina la conveniencia de la intervención, el trabajador social de zona procede a diseñar un plan individualizado de intervención en el que se especifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El objetivo general.</li> <li>- Los objetivos operativos.</li> <li>- La estrategia de intervención (actividades del asistente social, prestaciones sociales, participación de otros profesionales, compromiso y participación del usuario).</li> <li>- Plazos de consecución de los objetivos.</li> <li>- Sistemas de comprobación objetiva de los cambios experimentados.</li> <li>- Evaluación del proceso. Eficacia y eficiencia de los recursos asignados.</li> <li>- Terminación del proceso.</li> </ul> <p>El <b>plan o proyecto de intervención social</b>, se elabora con la participación de los usuarios y es propuesto al equipo profesional del centro o servicio por el profesional de referencia. Es un instrumento de aplicación temporal, con un momento de inicio y otro de finalización en el que se evalúa la intervención realizada. En el plan, se recoge toda la evolución del individuo, la familia o grupo de convivencia. Desde la situación en el momento de su realización hasta su situación al final del proceso, pasando por cada una de las evaluaciones periódicas efectuadas durante la intervención. Aunque se trata de un instrumento no totalmente implantado, permite al trabajador social la sistematización de todo el proceso de intervención. Un diseño de intervención podría incluir los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Datos de identificación (usuario, trabajador social, localidad o distrito, Centro de Servicios Sociales, número de la Historia Social) y fecha de inicio.</li> <li>2) Demandas/problemas que motivan la intervención y puntos fuertes.</li> <li>3) Valoración diagnóstica.</li> <li>4) Objetivos de la intervención y plazos de consecución.</li> <li>5) Intervención del profesional (entrevistas, visitas domiciliarias, etc.).</li> <li>6) Pautas y actividades a cumplir por el usuario.</li> <li>7) Recursos y prestaciones a utilizar.</li> <li>8) Indicadores de evaluación con los resultados esperados.</li> <li>9) Revisiones periódicas (modificaciones de los distintos</li> </ol>
--	--	--

		<p>indicadores establecidos).</p> <p>10) Finalización del diseño de intervención con la evaluación global de la misma (fecha de inicio y fin, duración, problemas sobre los que se ha intervenido, evaluación de los resultados, motivos de la finalización, observaciones).</p> <p>Diseñado el plan de intervención, procede la ejecución del mismo por el trabajador social, que realiza el seguimiento del caso evaluando periódicamente la situación, mediante el análisis de determinados indicadores que ayudan a detectar los cambios producidos durante el proceso de intervención, en relación con los objetivos planteados, para así poder actuar sobre la marcha modificando objetivos o estableciendo nuevas estrategias si fuese necesario.</p> <p>Durante el seguimiento se realizan distintos tipos de <b>informes</b> y se llevan a cabo entrevistas, visitas domiciliarias, reuniones de equipo, gestiones telefónicas, etc., quedando anotados los resultados en la Historia Social (o adjuntándose la información en <b>hojas de seguimiento</b>) y/o en el propio plan de Intervención, que se va revisando cada cierto tiempo en función de la tipología del caso (semanalmente, mensualmente o semestralmente).</p> <p>La finalidad de los informes sociales es informar a otros profesionales o responsables de programas, servicios o instituciones externas, sobre la situación de la persona o familia. Los principales objetivos por los que un trabajador social debe emitir un informe durante la intervención, según el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dar a conocer la existencia y características de una situación social con el propósito de paliarla o modificarla.</li> <li>▪ Aportar información para el dictamen profesional.</li> <li>▪ Obtener recursos sociales ya establecidos.</li> <li>▪ Promover recursos sociales.</li> <li>▪ Facilitar información a otro trabajador social.</li> <li>▪ Facilitar información a otras entidades: Juzgados, Fiscalía, CTM.</li> </ul> <p>La tipología del informe social es variada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes para la concesión de prestaciones (económicas, materiales, etc.).</li> <li>▪ Informes de admisión en un centro.</li> <li>▪ Informes de derivación del caso a otra institución o a otros profesionales.</li> <li>▪ Informes de evaluación (adopciones, etc.).</li> <li>▪ Informes para otras instituciones (justicia, educativas, sanitarias, de menores, etc.) sobre la evolución de la persona.</li> <li>▪ Informes periciales (como prueba en procesos judiciales).</li> <li>▪ Informes sobre personas en situación de dependencia.</li> <li>▪ Informes de cierre de la intervención.</li> <li>▪ Etc.</li> </ul> <p>En esta fase, el trabajador social de la UTS es el responsable de la actualización de la <b>Ficha Social</b> y de la <b>Historia Social</b> (documento) del individuo o su familia, documento imprescindible donde se irá registrando toda la información, y que servirá de base para el diseño del proyecto de intervención. Para la confección de la Historia Social, el técnico realiza entrevistas y visitas domiciliarias con el individuo y su familia, así como entrevistas con personas que por su conocimiento de la situación pudieran aportar información de relevancia. Un modelo tipo de Historia Social incluiría las siguientes agrupaciones de datos:</p> <p>1) Encabezamiento (nº de expediente, domicilio, teléfono,</p>
--	--	--

		<p>localidad o distrito, código postal, barrio).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Datos de referencia (fecha, asistente social, enviado por/procedencia).</li> <li>3) Datos de usuario y núcleo de convivencia (apellidos y nombre, sexo, estado civil, fecha de nacimiento, DNI, estado de salud, nivel de estudios, profesión y ocupación, situación laboral, lugar de trabajo o estudio, cobertura sanitaria, ingresos mensuales).</li> <li>4) Datos de vivienda/hábitat (tipo de vivienda, régimen de tenencia, condiciones de habitabilidad).</li> <li>5) Documentos que presenta el usuario.</li> <li>6) Dinámica familiar (factores que caracterizan y definen el núcleo de convivencia).</li> <li>7) Entorno social (tipo de barrio, relaciones sociales y vecinales, nivel de participación en el entorno social, uso de los servicios existentes, etc.).</li> <li>8) Interpretación diagnóstica.</li> <li>9) Valoración de problemas (codificados para poder comparar y cuantificar durante el seguimiento).</li> <li>10) Demanda presentada/Atención prestada (demanda y su código, fecha, atención prestada y su código, usuario, fechas de alta y baja).</li> <li>11) Motivo de la baja y fecha.</li> </ol> <p>Los documentos producidos en esta fase durante tramitación de los diferentes recursos y prestaciones sociales solicitadas, se incluyen en este Estudio en los apartados correspondientes a los procedimientos de resolución municipal y autonómica o estatal.</p>
4	Cierre del expediente	<p>La intervención (en cualquiera de las dos fases) puede concluir con la consecución de los objetivos, con el abandono de los usuarios, con la no aceptación de la intervención, o con la derivación (parcial o definitiva) del expediente a otro centro o servicio. Finalizado el proceso, el trabajador social realiza un <b>informe</b> con la evaluación de los resultados logrados según los indicadores establecidos al principio, señalando si se han alcanzado los objetivos o no, y en qué grado. El fin de la intervención se anota en la <b>Ficha</b> y en la <b>Historia Social</b>, indicándose la fecha y el motivo de la baja.</p> <p>Finalizada la intervención, el expediente queda inactivo, pues en cualquier momento de la vida de los usuarios se pueden dar las circunstancias que hagan necesaria una nueva intervención y el expediente vuelva a activarse. Su cierre definitivo solo se produce con el fallecimiento de la persona/s objeto de la intervención (Si el expediente es familiar, puede continuar, aunque haya fallecido la persona titular de una intervención).</p>

**B) Documentos que conforman el(los) procedimiento(s) de la serie documental:**

Nº de procedimiento      1  

Denominación del procedimiento    Atención e Intervención socio-familiar

---

Nº de actividad      1  

Denominación de la actividad    Recepción y acogida

		<b>Nº de orden del documento</b>	
<b>Documento</b>	Ficha Social		
<b>Tradición documental</b>	Original		

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	> Denuncias (originales) > Correspondencia (originales) > Notificaciones (originales)
<b>Unidad o persona responsable</b>	Unidad administrativa del Centro de Servicios Sociales	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Recepción, información al usuario/os y registro de la demanda	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> > A4 > Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>	Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros": _____	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Atención e Intervención socio-familiar

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Primera atención

		<b>Nº de orden del documento</b>	1
<b>Documento</b>	Registro de entrevistas (original)		
<b>Tradición documental</b>	Original		
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	> Ficha Social (original) > Formularios (originales) > Cuestionarios (originales) > Informes (originales)	
<b>Unidad o persona responsable</b>	Unidad de Trabajo Social		
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Registro de los datos personales y de la situación socio-familiar del usuario, de su demanda y de la evolución del proceso de intervención.		
<b>Plazo (si hay)</b>			
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Otros <input type="checkbox"/>	Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros": _____		
<b>¿El documento generado está</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

<b>reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 1  
Denominación del procedimiento Atención e Intervención socio-familiar

Nº de actividad 2  
Denominación de la actividad Primera atención

<b>Nº de orden del documento</b>		2
<b>Documento</b>	Informe Social	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
	Relación de los documentos <i>(indíquese los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>Unidad o persona responsable</b>	Unidad de Trabajo Social	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Síntesis de la situación social de los usuarios (exposición de los hechos, valoración y formulación de propuestas).	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i> _____	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 1  
Denominación del procedimiento Atención e Intervención socio-familiar

Nº de actividad 3  
Denominación de la actividad Intervención y seguimiento

<b>Nº de orden del documento</b>		1
<b>Documento</b>	Plan de Intervención Social	
<b>Tradición documental</b>	Original	

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ficha Social (original)</li> <li>➤ Informes Sociales (original)</li> <li>➤ Hojas de seguimiento (original)</li> <li>➤ Registros de entrevistas (original)</li> <li>➤ Correspondencia (original y copia)</li> <li>➤ Notificaciones (copia)</li> </ul>	
<b>Unidad o persona responsable</b>	Unidad de Trabajo Social	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Diseño, aplicación y seguimiento del proyecto de intervención social.	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i> _____		
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 1  
 Denominación del procedimiento Atención e Intervención socio-familiar

Nº de actividad 3  
 Denominación de la actividad Intervención y seguimiento

<b>Nº de orden del documento</b>		2
<b>Documento</b>	Historia Social	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes sociales (original)</li> <li>➤ Hojas de seguimiento (original)</li> <li>➤ Registros de entrevistas (original)</li> <li>➤ Correspondencia (original y copia)</li> <li>➤ Notificaciones (copia)</li> </ul>	
<b>Unidad o persona responsable</b>	Unidad de Trabajo Social	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Registro de los datos sociales de una persona, familia, grupo o comunidad.	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Otros <input type="checkbox"/>	

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

**Nº de procedimiento**    1

**Denominación del procedimiento**    Atención e Intervención socio-familiar

---

**Nº de actividad**    4

**Denominación de la actividad**    Cierre del expediente

<b>Nº de orden del documento</b>		
<b>Documento</b>	Informe Social	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ficha Social (original)</li> <li>➤ Historia Social (original)</li> <li>➤ Solicitud de derivación (Original)</li> </ul>
<b>Unidad o persona responsable</b>	Unidad de Trabajo Social	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Cierre del expediente social.	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

**A) Datos específicos del (de los) procedimiento(s) de la serie documental:**

<b>Nº de procedimiento</b>		2
<b>Denominación del procedimiento</b>	Protección de menores	

<p><b>Resumen del procedimiento</b></p>	<p>Actualmente, según lo establecido en la Ley 6/1995<sup>15</sup>, le corresponde al Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid la protección social de los menores que pudiesen encontrarse en situación de <u>riesgo social</u>. Dicho sistema se estructura en los servicios de Atención Social Primaria, los cuales constituyen la puerta de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Su equipamiento básico son los Centros de Servicios Sociales existentes en los distritos, municipios y mancomunidades de la Comunidad de Madrid. El Ayuntamiento de Madrid cuenta, además, con los Centros de Atención a la Infancia (CAI), con la misma distribución territorial que los Centros de Servicios Sociales y con la función de dar una respuesta más especializada. Ambos tipos de centros se encuentran estrechamente coordinados entre sí, así como éstos con la Comisión de Tutela del Menor, que es el órgano colegiado encargado de declarar la situación de desamparo de los menores, constituir su tutela y establecer las formas e atención más adecuadas mientras persiste dicha situación. Como vemos, mientras que la Administración Local, como parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tiene las competencias en los procedimientos en que pudiese existir riesgo de desprotección, la Administración Autonómica, a través de la Comisión de Tutela del Menor, las tendría cuando se considerase que el menor pudiese encontrarse en situación de <u>desamparo</u>. Habría, por tanto, un procedimiento a nivel local, y otro a nivel autonómico cuando las circunstancias exigiesen la adopción de medidas legales de protección.</p> <p><i>La Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid establece que, a partir de esa fecha, en la Comunidad de Madrid se creen los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia (a nivel autonómico y local), unos órganos colegiados de coordinación entre las Administraciones Públicas.</i></p> <p>En cada Consejo Local se constituye una Comisión de Apoyo Familiar, órgano técnico para la valoración de las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto social en que puedan encontrarse los menores, así como para la coordinación y seguimiento de las actuaciones que se deriven de dichas situaciones.</p> <p>La Ley 18/1999, de 29 de abril define también el Proyecto de Apoyo Familiar como el <i>“instrumento técnico personalizado cuyo objetivo es el establecer las condiciones necesarias que aseguren el bienestar de los menores”</i><sup>16</sup>. Su redacción se realiza por escrito según el modelo normalizado (Este instrumento es una propuesta, pueden usarse otros. En años anteriores no había modelo estándar) de la Comunidad de Madrid y su coordinación corresponde al profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales de la localidad.</p> <p>Complementariamente a las Comisiones de Apoyo Familiar, desde el año 1996 vienen funcionando en cada Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid un Equipo de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) de carácter multidisciplinar y en total coordinación con dicha Comisión. En otros municipios y mancomunidades también se han creado equipos multidisciplinarios, formados por profesionales con intervención directa en el caso, que con esa u otra denominación cumplen el mismo cometido. Son funciones de estos equipos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio y valoración de los casos en los que el trabajador social aprecie o sospeche desprotección moderada, grave o</li> </ul>
---	---

<sup>15</sup> Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial del Estado núm. 183, de 2 de agosto de 1995.

<sup>16</sup> Artículo 16.1



	<p>presunto desamparo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando sea el caso, derivación al recurso que corresponda mediante un informe-propuesta.</li> <li>- Diseño de los Proyectos de Apoyo Familiar.</li> <li>- Entrega de informes periódicos de evolución del Proyecto de Apoyo Familiar.</li> <li>- Revisión extraordinaria de los casos.</li> <li>- Decisión sobre los casos a presentar en la Comisión de Apoyo Familiar.</li> </ul> <p>Los ETMF (u órganos equivalentes) actúan de forma colegiada y sus sesiones son moderadas y dirigidas por un coordinador que elabora el orden del día, realiza las convocatorias periódicas y elabora el acta individual de cada menor, cuya copia es entregada al Centro de Servicios Sociales, a los servicios especializados y a todos aquellos que hubiesen intervenido en el proceso.</p> <p>Los menores pueden encontrarse en situación de <b>dificultad social</b> cuando existe un <b>riesgo leve de desprotección</b>, o en <b>desprotección</b>, cuando se considera que el riesgo es moderado, grave o puede existir <b>desamparo</b>. En el primer caso, las actuaciones tendrían más bien un carácter preventivo, requiriéndose en el segundo una intervención más enfocada en la rehabilitación.</p> <p>Cada vez que se recibe una <b>comunicación</b> de que un menor se encuentra en alguna de las situaciones mencionadas, se abre un expediente y se inicia el procedimiento. Las comunicaciones suelen proceder de distintos tipos de servicios, profesionales o de los propios ciudadanos. Pueden formalizarse a través de informes escritos, llamadas telefónicas o de forma presencial, tanto en los Servicios Sociales Municipales como en los órganos u organismos de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de menores. Si se tratase de los Servicios Sociales Municipales, la vía ordinaria serían los Centros de Servicios Sociales. Si la recepción se produce en las instituciones de la Comunidad de Madrid, éstas tendrían que solicitar toda la información necesaria a los Servicios Sociales Municipales, los cuales remitirían un informe sobre el menor y su familia.</p> <p>Cuando los Servicios Sociales Municipales abren expediente a un menor que puede encontrarse en una situación de desprotección, se inicia un protocolo para la investigación y valoración de los casos, y para el diseño y ejecución de un <b>Proyecto de Apoyo Familiar</b>. En primer lugar, se realiza una <b>valoración preliminar</b> para determinar si puede existir desprotección, y para evaluar el grado de urgencia en la aplicación de medidas, que podrían adoptarse en cualquier momento del proceso. Si la información recogida en la recepción fuese insuficiente, se iniciaría una <b>investigación</b> del caso por parte del Centro de Servicios Sociales (u otros servicios especializados en atención a menores) con el objetivo de verificar si hay desprotección, si corre peligro el menor o si necesita urgentemente la aplicación de una medida legal de protección. En los casos en que se confirme que el menor se encuentra en una situación moderada o grave de desprotección, el Centro de Servicios Sociales o el servicio de atención especializada, realiza una <b>valoración</b> de los factores individuales, familiares y sociales, de las consecuencias de la situación de desprotección, de las necesidades de tratamiento de apoyo al menor y a la familia, así como del grado de capacitación de sus progenitores/tutores para garantizar una atención adecuada. En esta fase se establecen las líneas básicas del Proyecto de Apoyo Familiar.</p> <p>Investigado y valorado el caso, el trabajador social de referencia o el</p>
--	---

	<p>equipo de trabajo especializado que pudiera constituirse, elaboran el <b>Proyecto de Apoyo Familiar</b>, cuyos objetivos varían en función de si el menor ha sido separado o no de la familia. Diseñado el proyecto, el Centro de Servicios Sociales (o el servicio especializado en atención a menores responsable del caso) procede a su ejecución y a su revisión periódica. El fin de la intervención y el <b>cierre del expediente</b> son determinados por el trabajador social responsable del caso, por el equipo de trabajo especializado en menores y familia cuando éstos se hubiesen constituido en los Centros de Servicios Sociales, o por las Comisiones de Apoyo a la Familia cuando se hubiesen adoptado medidas de protección legal, etc. El procedimiento también puede finalizar con la mayoría de edad del menor, con su fallecimiento, su adopción, su traslado a otro lugar, su emancipación, su retorno a la familia de origen, etc.</p> <p>Tanto en la recepción de la información, como durante la investigación, valoración o ejecución del proyecto de intervención, los Servicios Sociales Municipales pueden proponer a la Comisión de Tutela del Menor la adopción de una <b>medida legal de protección</b> que implique la separación del menor de su familia, bien sea por procedimiento ordinario o por vía de urgencia. Si la situación requiriese una intervención inmediata, se contactaría telefónicamente con un técnico de la Comisión y se remitiría un informe urgente, junto con el resto de documentación recopilada, pudiéndose trasladar, en su caso, al menor a un centro de acogida. Si no se diese esa situación de urgencia, se elaboraría un informe-propuesta para la Comisión que iría acompañado de la documentación acreditativa de la identidad y filiación del menor (DNI, libro de familia, tarjeta de residencia, etc.) y, en algunos casos, de la relativa a las relaciones paterno filiales (guarda, custodia, tutela ordinaria, situación judicial, orden de alejamiento, etc.), indicadores de riesgo/desprotección, intervenciones previamente realizadas, evolución, proyecto de apoyo familiar, etc.</p> <p>En resumen, un procedimiento completo desde la recepción de una información sobre una posible situación de desprotección de un menor, hasta el cierre del expediente una vez finalizado el proceso de intervención, abarcaría las siguientes fases o actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de la información.</li> <li>2. Valoración preliminar.</li> <li>3. Investigación y valoración.</li> <li>4. Intervención y seguimiento.</li> <li>5. Cierre del expediente.</li> </ol>
<b>Observaciones sobre el procedimiento</b>	

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Recepción de la información	<p>Los procedimientos para la protección de un menor de edad pueden iniciarse en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Riesgo de desprotección</u>. En este caso se actúa para evitar el desamparo y la exclusión social sin que el menor tenga que ser separado de su familia.</li> <li>- <u>Desamparo</u>: Cuando los responsables del menor dejan de cumplir sus obligaciones y deberes legales. En este caso, se declara la situación de desamparo y la Comisión de Tutela del Menor se encarga de su tutela. Se suspende provisionalmente la patria potestad de padres o tutores. Desde ese momento el menor puede ser acogido por una familia (familia extensa u otra), internado en una residencia de menores, ser adoptado</li> </ul>

		<p style="text-align: center;">o quedar bajo la tutela de un tutor nombrado por un juez.</p> <p>Los Centros de Servicios Sociales reciben <b>notificaciones</b> de ciudadanos, profesionales (profesores, personal sanitario, etc.) o de otros servicios públicos alertando sobre una posible situación de desprotección por parte de un menor. Pueden producirse de forma presencial, telefónicamente, por escrito, etc.</p> <p>Desde la recepción de la notificación y a lo largo de todo el procedimiento, puede proponerse la adopción de una medida de protección legal por el profesional de referencia o el equipo técnico especializado. Esto supone la separación del menor de su familia. El procedimiento puede tramitarse por la vía ordinaria o por la vía de urgencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Vía de urgencia</u>: Los técnicos del Centro de Servicios Sociales contactan con la Comisión de Tutela del Menor y valoran de manera conjunta la necesidad de adopción de una medida legal de protección. A continuación, remisión inmediata del informe urgente junto con toda la documentación disponible que se considere relevante. Los Servicios Sociales Municipales se ocupan de la protección del menor hasta el momento en que la Comisión de Tutela del Menor se haga cargo. Si fuese el caso, el menor se traslada a un centro de acogida.</li> <li>- <u>Vía ordinaria</u>: Los técnicos del centro elaboran y remiten a la Comisión de Tutela del Menor un informe-propuesta con la medida de protección que se estime necesaria que va acompañado de la documentación acreditativa del menor, la justificación de la medida propuesta, etc.</li> </ul> <p>No obstante, antes de decidir cualquier medida que implique la separación del menor de su familia, los técnicos de los Servicios Sociales Municipales valoran otro tipo de actuaciones alternativas, incluso en situaciones de urgencia, como la intervención de familiares o personas del entorno que puedan ayudar a contener la crisis, intervenciones intensivas y especializadas de profesionales o el traslado del adulto responsable de la desprotección a un centro especializado dejando al menor en su domicilio bajo el cuidado de una figura parental competente.</p>
2	Valoración preliminar	<p>Formulada la notificación, el trabajador social del Centro de Servicios Sociales comprueba si el menor tiene abierto expediente y verifica si existe información para la identificación de su familia.</p> <p>A continuación, el profesional realiza una primera valoración de la situación, en la que determina si puede haber desprotección o no, y en caso afirmativo, si se trata de un caso que ha de tramitarse por la vía de urgencia o por el procedimiento ordinario. Cuando los Centros de Servicios Sociales (u otros centros especializados en protección de menores) tengan constituidos equipos de trabajo encargados de la valoración de los casos, serán éstos los encargados de la valoración preliminar siempre que el trabajador social de referencia hubiese detectado indicios de desprotección moderada o grave, desamparo, existencia de conflicto social o de dificultad social.</p> <p>Si se considera que la situación requiere una actuación de urgencia por parte de los Servicios Sociales Municipales, éstos se lo comunican a la Comisión de Tutela del Menor facilitándoles la información necesaria y proponiendo la adopción de una medida de protección. Si ésta se confirma, el menor puede ser separado de su familia y trasladado a un centro de acogida, con un miembro de la familia, etc.</p> <p>Si no se trata de un caso urgente, los técnicos responsables del caso</p>

		<p>determinan el proceso a seguir, si requiere una mayor investigación, si se debe valorar más en profundidad o si se debe derivar a otros servicios de protección.</p>
3	Investigación y valoración	<p>Los Centros de Servicios Sociales se encargan de investigar todos los casos en los que existe sospecha de desprotección de un menor. El Ayuntamiento de Madrid dispone, además, de otros equipamientos especializados para los casos más graves, los casos de abuso sexual intrafamiliar u otros en los que se den ciertas circunstancias especiales (Centros de Atención a la Infancia).</p> <p>La investigación es necesaria cuando la información recogida durante la comunicación inicial hubiese resultado insuficiente. Se trata de establecer si existe desprotección, si corre peligro el menor y si se debe adoptar una medida de protección de urgencia u otras medidas de apoyo para reducir el riesgo. Para la realización de esta tarea ha de seguirse un protocolo de actuación determinado que culmina con los informes preceptivos.</p> <p>Investigado el caso, el trabajador social o el equipo especializado realizan un diagnóstico del mismo. Para ello, se establecen los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los factores individuales, familiares y sociales vinculados a la situación de desprotección.</li> <li>- Valoración de las consecuencias de la situación de desprotección.</li> <li>- Determinación de las necesidades de tratamiento al menor y a su familia.</li> <li>- Determinación del pronóstico de capacitación parental.</li> </ul> <p>Para la valoración del caso, los trabajadores sociales disponen de documentos normalizados, los “guiones de valoración”, para la realización sistematizada de esta tarea.</p> <p>Analizada la información, el trabajador social o el equipo técnico elaboran un informe psicosocial que sirve de base para el diseño del Proyecto de Apoyo Familiar. A dicho informe se le pueden adjuntar otros informes y documentos procedentes de otros profesionales o servicios.</p>
4	Intervención y seguimiento	<p>Investigado y valorado el caso, el trabajador social de referencia elabora el <b>Proyecto de Apoyo Familiar</b> cuyo protocolo definitivo se incluye en el expediente del menor. En los casos en los que los Servicios Sociales Municipales contasen con equipos de trabajo especializados en menores y familia, el trabajador social de referencia presentaría al equipo una propuesta con las líneas básicas del proyecto para su análisis y valoración conjunta. El equipo de trabajo elaboraría y acordaría el diseño definitivo del proyecto y designaría al técnico o servicio encargado de su coordinación.</p> <p>La modalidad de proyecto está en función de que el menor permanezca en el domicilio familiar o haya sido separado de la familia. Teniendo en cuenta ambas posibilidades, durante la intervención se abordan distintos objetivos por parte de los profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de las competencias de los padres o responsables legales del menor.</li> <li>- Toma de conciencia del problema por los padres o responsables legales, así como su motivación para afrontar los cambios planteados.</li> <li>- Ayuda y capacitación parental para la preservación de la familia.</li> <li>- Apoyo al menor dotándole de recursos y reparando secuelas.</li> <li>- Reunificación familiar en el plazo más breve posible mediante</li> </ul>

		<p>la capacitación de los padres, la eliminación de riesgos de desprotección en el futuro, el apoyo a la familia acogedora y a la de origen, la reparación de secuelas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración estable en la familia extensa.</li> <li>- Apoyo y seguimiento de la situación familiar mediante recursos especializados valorando la posibilidad de retorno del menor a la familia de origen.</li> <li>- Etc.</li> </ul> <p>El Proyecto de Apoyo Familiar está sometido a informes periódicos y/o extraordinarios de revisión (semestrales o anuales) y su duración depende de los fines establecidos y de la evolución del caso. Puede extenderse en el tiempo unos meses o varios años.</p> <p>El trabajador social de referencia o el equipo de trabajo de menores y familia, en su caso, deciden sobre los casos que deben presentarse a las reuniones de la Comisión de Apoyo Familiar para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La valoración de propuestas de adopción de medidas legales de protección.</li> <li>- El análisis y seguimiento de los proyectos de Apoyo Familiar con menores con medida de protección.</li> <li>- La valoración, diseño y seguimiento de los Proyectos de Apoyo Familiar de menores en conflicto social.</li> <li>- La valoración y seguimiento de cuantos casos se consideren oportunos.</li> </ul>
5	Cierre del expediente	<p>Salvo excepciones, el proceso de intervención y el cierre del expediente se produce en las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al desaparecer las causas que motivaron la situación de desprotección. Existen garantías suficientes de que el menor va a recibir un cuidado adecuado y que va a tener sus necesidades básicas satisfechas.</li> <li>2. El adulto causante de la desprotección ya no vive en el domicilio familiar y no va a tener acceso al menor.</li> <li>3. El menor ha retornado a su familia de origen tras un acogimiento residencial o familiar con devolución de la tutela/guarda a los padres o responsables legales.</li> <li>4. El menor ha alcanzado la mayoría de edad.</li> <li>5. El menor está emancipado legalmente o de hecho (y no está tutelado por la entidad pública) y es capaz de vivir de manera autónoma.</li> <li>6. Adopción del menor.</li> <li>7. Fallecimiento del menor.</li> <li>8. Traslado del menor a otro municipio, comunidad autónoma o país.</li> </ol> <p>El profesional de referencia o el coordinador del proyecto de intervención llevan a cabo un cierre “formal” de la intervención con la familia y el menor y con todos aquellos servicios/profesionales relevantes en el caso. Siempre que es posible, el cierre se realiza mediante una entrevista personal.</p> <p>En el expediente deben quedar recogidas las gestiones técnicas y administrativas realizadas para el cierre de la intervención, copia del acuerdo motivado de cierre y copia de todas las notificaciones e informes remitidos o recibidos por los Servicios Sociales Municipales con motivo del mismo.</p>

**B) Documentos que conforman el(los) procedimiento(s) de la serie documental:**

Nº de procedimiento      2    
Denominación del procedimiento      Protección de menores

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

Nº de actividad 1

Denominación de la actividad Recepción de la información

Nº de orden del documento		
<b>Documento</b>	Notificación de riesgo	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Notificación (original)</li> <li>➤ Formulario (original)</li> <li>➤ Correspondencia (original)</li> <li>➤ Notificación (original)</li> <li>➤ Registro de entrevista (original)</li> </ul>
<b>Unidad o persona responsable</b>	Trabajador social	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Recepción de la información sobre una posible situación de desprotección.	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Otros <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A4</li> <li>➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma</li> </ul>
	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 2

Denominación del procedimiento Protección de menores

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Valoración preliminar

Nº de orden del documento		
<b>Documento</b>	Informe psicosocial	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes sociales (originales)</li> <li>➤ Informe-propuesta (original)</li> <li>➤ Correspondencia (originales y copias)</li> <li>➤ Registro de entrevistas (original)</li> <li>➤ Guías de valoración (original)</li> </ul>

## Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

<b>Unidad o persona responsable</b>	Trabajador social		
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Valoración preliminar de la situación del menor.		
<b>Plazo (si hay)</b>			
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autentificación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>			
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

Nº de procedimiento 2  
Denominación del procedimiento Protección de menores

Nº de actividad 3  
Denominación de la actividad Investigación y valoración

		Nº de orden del documento	
<b>Documento</b>	Informe psicosocial		
<b>Tradición documental</b>	Original		
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		> Informes sociales (originales) > Informe-propuesta (original) > Registro de entrevistas (original) > Informes de derivación (originales) > Protocolo de investigación (original) > Guión de valoración (original)
<b>Unidad o persona responsable</b>	Trabajador social/Equipo técnico especializado		
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Investigación y valoración de la situación del menor.		
<b>Plazo (si hay)</b>			
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autentificación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>			
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento   2    
Denominación del procedimiento   Protección de menores  

Nº de actividad   4    
Denominación de la actividad   Intervención y seguimiento  

	Nº de orden del documento							
<b>Documento</b>	Proyecto de Apoyo Familiar							
<b>Tradición documental</b>	Original							
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>							
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>							
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;">                     Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i> </div> <div style="width: 35%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Historia Social (original)</li> <li>➤ Informes sociales (originales)</li> <li>➤ Hojas de seguimiento (originales)</li> <li>➤ Informe-propuesta (original)</li> <li>➤ Correspondencia (originales y copias)</li> <li>➤ Registro de entrevistas (original)</li> <li>➤ Notificaciones (originales y copias)</li> <li>➤ Informes de derivación (originales)</li> <li>➤ Expediente de reunión (original)</li> </ul> </div> </div>							
<b>Unidad o persona responsable</b>	Trabajador social/Equipo técnico especializado							
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Elaboración, aplicación y seguimiento del Plan de Apoyo Familiar.							
<b>Plazo (si hay)</b>								
<b>Soporte</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Papel <input checked="" type="checkbox"/></td> <td rowspan="3" style="width: 10%; text-align: center;"><b>Formato</b></td> <td style="width: 40%;">➤ A4</td> </tr> <tr> <td>Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/></td> <td>➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma</td> </tr> <tr> <td>Otros <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	➤ A4	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma	Otros <input type="checkbox"/>	
	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>		➤ A4				
Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma							
Otros <input type="checkbox"/>								
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>								
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>							
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>							
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>							
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>							

Nº de procedimiento   2    
Denominación del procedimiento   Protección de menores  

Nº de actividad   5    
Denominación de la actividad   Cierre del expediente



<b>Nº de orden del documento</b>		
<b>Documento</b>	Acuerdo de cierre	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de entrevistas (original)</li> <li>➤ Notificaciones (originales y copias)</li> <li>➤ Correspondencia (originales y copias)</li> <li>➤ Informe de derivación (original)</li> </ul>
<b>Unidad o persona responsable</b>	Trabajador social	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Cierre del expediente de protección del menor.	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Otros <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A4</li> <li>➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma</li> </ul>
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>		
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

**A) Datos específicos del (de los) procedimiento(s) de la serie documental:**

<b>Nº de procedimiento</b>		3
<b>Denominación del procedimiento</b>	Emisión de informes y certificados	
<b>Resumen del procedimiento</b>	<p>Para la obtención de ciertas ayudas y prestaciones sociales procedentes de otras administraciones se requieren una serie de documentos que acrediten la situación económica y social de los solicitantes. Los Centros de Servicios Sociales Municipales, como centros de atención primaria pueden facilitar informes y certificados que constaten dicha situación, pues son la puerta de acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y en ellos se recaba y guarda toda la información social referente a la población residente en cada una de las entidades locales. Los certificados solo puede firmarlos un funcionario público habilitado (Secretario de la Mancomunidad, etc.), con un informe previo del trabajador social.</p> <p>En las Historias Sociales pueden encontrarse tanto las solicitudes como las copias de los informes y certificados emitidos por el personal técnico de los centros sociales municipales. Los procedimientos más habituales para los que pueden ser solicitados estos documentos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingreso Mínimo Vital.</li> <li>➤ Situación de Exclusión Social.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bonificaciones por suministro de agua y/o electricidad.</li> <li>➤ Protección social en situaciones de desahucio.</li> <li>➤ Escolarización por situación de urgencia social.</li> <li>➤ Cuenta de pago básica en el banco.</li> <li>➤ No percepción de otras ayudas económicas.</li> <li>➤ Etc.</li> </ul>
<b>Observaciones sobre el procedimiento</b>	

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Inicio	<p>El procedimiento se inicia con la presentación de la solicitud en el Centro de Servicios Sociales correspondiente a la entidad local donde reside el interesado, o a instancia del propio centro. Los trabajadores sociales colegiados de esos centros pueden emitir certificados e informes que acrediten la situación social y económica de las personas, ya que son los encargados de realizar la valoración y el seguimiento de los casos en los que intervienen.</p> <p>Los informes y los certificados de los Centros de Servicios Sociales son documentos exigidos para la tramitación de determinadas prestaciones sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Ingreso Mínimo Vital</u>. Prestación estatal dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que viven solas o están integradas en una unidad de convivencia y carecen de recursos económicos básicos para cubrir sus necesidades básicas. El Ingreso Mínimo Vital es una prestación no contributiva de la Seguridad Social que garantiza unos ingresos mínimos a quienes carecen de ellos. El tipo de “unidad de convivencia” determina la cuantía de la prestación, requiriéndose para su tramitación un certificado de situación de convivencia emitido por un trabajador social colegiado.</li> <li>➤ <u>Situación de Exclusión Social</u> En certificado de exclusión social demuestra que una persona se encuentra en una situación de vulnerabilidad, que puede derivar en una situación de pobreza y/o exclusión social. Lo emiten los Servicios Sociales de cada ayuntamiento o mancomunidad (por los trabajadores sociales) y el procedimiento se regula según su propia normativa. La acreditación de dicha situación le permite solicitar una serie de beneficios y prestaciones (Renta Mínima de Inserción, Pensiones No Contributivas, bono social eléctrico, etc.). Junto con la solicitud se presentan otros documentos justificativos (fotocopia u original del DNI/NIE, libro de familia, padrón municipal, certificado de ingresos de hacienda, demanda de empleo y cualquier otra documentación que solicite el trabajador social para la valoración de su situación). El certificado tiene una validez de tres meses.</li> <li>➤ <u>Bonificaciones por suministro de agua</u>. Para titulares de los contratos o usuarios del suministro que acrediten no poder hacer frente al pago de los importes de las facturas de consumo. Para la aplicación de este tipo de bonificaciones puede ser necesario un certificado del trabajador social valorando favorablemente la concesión de la bonificación, por encontrarse el solicitante en una situación de exención social.</li> <li>➤ <u>Bono social eléctrico/térmico</u>. El bono social es un descuento en la factura eléctrica del que pueden beneficiarse los consumidores cuya tarifa de electricidad esté acogida al</li> </ul>

		<p>Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) que, además, cumplan una serie de requisitos en función de su nivel de renta y determinadas circunstancias personales. El certificado de los Servicios Sociales debe acompañar a la solicitud del bono para acreditar el cumplimiento de alguna de las circunstancias especiales que tienen que darse para establecer la cuantía de la bonificación (determinado grado de discapacidad, situación de violencia de género o condición de víctima del terrorismo).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Protección social en situaciones de desahucio.</u> En procesos de desahucio o ejecución hipotecaria los jueces o los propios interesados pueden solicitar a los trabajadores sociales un informe social sobre la situación de vulnerabilidad de la unidad familiar que permita la suspensión temporal, y de manera extraordinaria, de dichos procesos.</li> <li>➤ <u>Escolarización por situación de urgencia social.</u> En ciertas situaciones imprevistas, con el fin de no separar a los niños de su ambiente familiar, las instituciones educativas y sociales que atienden a la infancia arbitran procedimientos que permiten atender con rapidez las necesidades de los niños, propiciando su escolarización. Los servicios sociales presentarán la solicitud y el informe a la Comisión de Tutela del Menor para que dictamine la situación de “urgencia social”.</li> <li>➤ <u>Cuenta de pago básica en el banco.</u> Las personas en situación de vulnerabilidad pueden abrir una cuenta gratuita en el banco. Los servicios sociales emiten un informe acreditativo de idoneidad en el que se indica la composición de la unidad familiar o en el que se explica por qué se es apto para beneficiarse de esta medida.</li> <li>➤ <u>Ayudas económicas.</u> Para la concesión de determinadas ayudas sociales se requiere un informe negativo que acredite que no se ha sido beneficiario de otras del mismo tipo. Los trabajadores sociales emiten estos informes.</li> <li>➤ <u>Arraigo Social:</u> El informe de arraigo social es un documento para acreditar la integración social del solicitante (extranjeros que tengan su domicilio habitual en algún municipio de la Comunidad de Madrid) en el procedimiento de obtención de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por razones de arraigo social.</li> <li>➤ Cualquier otra prestación social o ayuda económica que pueda requerir un certificado o informe de los Servicios Sociales Municipales (exención o reducción de tasas de actividades municipales, derivación al programa municipal de becas, etc.).</li> </ul>
2	Finalización	El trabajador social del Centro de Servicios Sociales emite el certificado o el informe requerido como acreditación para la concesión de algún tipo de prestación social.

**B) Documentos que conforman el(los) procedimiento(s) de la serie documental:**

Nº de procedimiento    3

Denominación del procedimiento    Emisión de informes y certificados

---

Nº de actividad    1

Denominación de la actividad    Inicio

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

Nº de orden del documento		
<b>Documento</b>	Solicitud	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Recepción de solicitudes	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>		
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 3

Denominación del procedimiento Emisión de informes y certificados

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Finalización

Nº de orden del documento		
<b>Documento</b>	Informes/Certificados	
<b>Tradición documental</b>	Originales	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Emisión de informes y certificados para la concesión de prestaciones sociales o económicas.	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>		

<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

**A) Datos específicos del (de los) procedimiento(s) de la serie documental:**

	<b>Nº de procedimiento</b>	4
<b>Denominación del procedimiento</b>	Prestaciones sociales de tramitación municipal	
<b>Resumen del procedimiento</b>	<p>Los Centros de Servicios Sociales de las Entidades Locales tienen competencias para la tramitación de una serie de prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio de Ayuda a Domicilio y teleasistencia domiciliaria.</li> <li>➤ Ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales para la integración social y el desarrollo personal (Ayuda familiar, gastos de vivienda, becas de guardería, alojamiento alternativo, alimentos, becas de comedor, mejora de las condiciones de habitabilidad de las personas mayores y/o con discapacidad, violencia de género, etc.).</li> </ul> <p>Los procedimientos para la concesión de estas prestaciones se desarrollan en las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inicio</li> <li>➤ Instrucción</li> <li>➤ Finalización</li> <li>➤ Seguimiento</li> </ul>	
<b>Observaciones sobre el procedimiento</b>		

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Inicio	<p><b>Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia</b></p> <p>El Servicio de Ayuda a Domicilio aparece por primera vez en la Ley de 6 de junio de 1984<sup>17</sup>, como uno de los servicios generales del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y cuya gestión corresponde a las Entidades Locales según lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril y demás legislación en vigor<sup>18</sup>. El Decreto 88/2002, de 30 de mayo establece el marco regulatorio general de este servicio en el que se han de apoyar los ayuntamientos o mancomunidades a la</p>

<sup>17</sup> Artículo 8 de la Ley de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 149 de 23 de junio; Boletín Oficial Estado núm. 176 de 24 de julio de 1984.

<sup>18</sup> Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. Boletín Oficial del Estado núm. 80 de 3 de abril; Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Boletín Oficial del Estado núm. 312 de 30 de diciembre; Ley 1/2014, de 25 de julio, de Adaptación del Régimen Local de la Comunidad de Madrid a la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local. Boletín Oficial del Estado núm. 178 de 29 de julio. Boletín Oficial del Estado núm. 256 de 22 de octubre.

		<p>hora de regular el procedimiento de actuación a seguir para la aplicación del mismo<sup>19</sup>. La atención doméstica, la atención personal, la teleasistencia, o la mejora de las condiciones de habitabilidad, aparecen en el decreto como las distintas modalidades que puede adoptar este servicio. Poco después, la Ley 11/2003, de 27 de marzo, incluye la Ayuda a Domicilio y la Teleasistencia entre las prestaciones de carácter material del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid cuya gestión corresponde a los Centros de Servicios Sociales, equipamiento básico de la Atención Social Primaria y primer nivel de acceso de los ciudadanos al sistema<sup>20</sup>.</p> <p>Con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia<sup>21</sup>, tanto el Servicio de Ayuda a Domicilio como la Teleasistencia entran a formar parte del catálogo de servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con lo que todos aquellos usuarios a los que se les hubiera reconocido como dependientes y se les hubiera asignado algunos de estos servicios en el Programa de Atención Individual (PIA) correspondiente, podrían beneficiarse de esta prestación, gestionada desde la entrada en vigor de esa norma por la Consejería competente en la materia. Salvo que dicha gestión hubiese sido delegada a las Entidades Locales en virtud de algún convenio suscrito con éstas para el desarrollo de los Servicios Sociales de Atención Primaria y de Promoción de la Autonomía Personal y la Atención a las Personas en situación de Dependencia. En estos casos, y cuando la prestación de estos servicios se realizase al margen del reconocimiento de la situación de dependencia, la regulación del procedimiento correspondería a los ayuntamientos o mancomunidades, y siempre dentro del marco legal establecido en el Decreto 88/2002, de 30 de mayo<sup>22</sup>.</p> <p><u>Servicio de Ayuda a Domicilio</u></p> <p>Es una prestación básica del Sistema Público de Servicios Sociales. Su objetivo es lograr el mantenimiento de las personas en su propio entorno y mejorar su calidad de vida interviniendo mediante atenciones y/o cuidados de todo tipo en el domicilio, siempre que se hallen en situaciones en las que no es posible la realización de las actividades habituales de la vida diaria (por falta de capacidad física o intelectual, enfermedad mental o sensorial, situaciones de conflicto familiar, etc.). La prestación consiste en la realización de una serie de tareas de atención personal (aseo e higiene personal, ayuda para vestirse, ayuda para comer, acompañamiento a visitas médicas, etc.) o doméstica (limpieza de la vivienda, lavado y planchado de ropa, cocinado de alimentos, etc.).</p> <p>El procedimiento de tramitación viene regulado en distintas ordenanzas municipales. Para ser beneficiario de este servicio caben dos posibilidades. Que a la persona se le haya reconocido la situación de dependencia al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre<sup>23</sup>, y esta prestación haya sido delegada mediante convenio entre la Entidad Local y la Consejería competente en la materia. Que la persona no cuente con el reconocimiento de dependencia, pero reúna una serie requisitos, como ser mayor de 65 años, presentar determinado grado de</p>
--	--	---

<sup>19</sup> Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por la que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 136 de 10 de junio.

<sup>20</sup> Art. 18 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. de 14 de abril de 2003; Boletín Oficial del núm. 157 de 2 de julio.

<sup>21</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 299 de 15 de diciembre.

<sup>22</sup> Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por la que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 136 de 10 de junio.

<sup>23</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 299 de 15 de diciembre.

		<p>discapacidad, encontrarse en situación de necesidad o riesgo social, etc. Podrían también ser beneficiarios aquellas personas que se encontrasen en trámites de reconocimiento de dependencia o en una situación de dependencia temporal para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria. Además, la persona tiene que acreditar estar empadronada en el término municipal donde realiza la solicitud y no gozar de otras ayudas o subvenciones de similar finalidad.</p> <p>La tramitación para la concesión de este servicio puede variar algo dependiendo de la Entidad Local de la que se trate. Puede iniciarse a instancia de parte, o de oficio mediante la redacción de una diligencia de inicio del procedimiento en la que se reseñen las circunstancias que lo motivan. Las solicitudes firmadas y debidamente cumplimentadas pueden presentarse, según los casos, en los Centros de Servicios Sociales del municipio o de la mancomunidad que corresponda, en el Registro Municipal del ayuntamiento o en los registros mencionados en las leyes de procedimiento administrativo en vigor. Para acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos para cada caso concreto, la solicitud puede ir acompañada de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia del DNI o NIE del beneficiario y/o solicitante y del representante legal en su caso. En el caso de solicitantes o beneficiarios no nacionales, documento acreditativo de su situación legal en España.</li> <li>- Libro de familia, en su caso.</li> <li>- Volante de empadronamiento familiar.</li> <li>- Original y fotocopia de la resolución de reconocimiento de situación de dependencia y de la resolución del PIA, en su caso.</li> <li>- Justificante de ingresos de toda la unidad de convivencia: nóminas, certificado de pensiones y prestaciones.</li> <li>- Fotocopia de la última declaración y certificado de la declaración anual del IRPF. O, en su caso, certificado negativo de Hacienda o certificado de imputación de rentas del beneficiario.</li> <li>- Certificado bancario.</li> <li>- Certificación catastral.</li> <li>- Acreditación de la situación de la vivienda (fotocopia del contrato de alquiler, recibos de pago de la renta o de la hipoteca).</li> <li>- Informe médico.</li> <li>- Certificado de grado de incapacidad o certificado médico acreditativo de enfermedad invalidante, en su caso.</li> <li>- Datos bancarios para la domiciliación del pago del servicio.</li> <li>- Otros documentos que ayuden a aclarar o complementar los ya aportados para acreditar que el solicitante se encuentra en situación de necesidad.</li> <li>- Autorización para el tratamiento de los datos del solicitante (ficheros informáticos y cesión a empresas gestoras).</li> </ul> <p>La tramitación puede realizarse por la vía de urgencia, de manera excepcional, en los supuestos de que exista un riesgo inminente para la persona que solicita el servicio.</p> <p>Si la documentación presentada estuviera incompleta o defectuosa, el interesado dispone de diez días para su subsanación, de acuerdo a lo establecido en la ley de procedimiento administrativo en vigor.</p> <p><u>Teleasistencia</u></p> <p>Es un recurso técnico que ofrece atención y apoyo personal continuo y permite intervenir de forma inmediata en situaciones de crisis personal, social o médica. Existen dos modalidades, la teleasistencia fija (el</p>
--	--	--

		<p>servicio se presta dentro del domicilio a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo) y la teleasistencia móvil (el servicio se presta tanto dentro como fuera del domicilio). A través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático se posibilita la conexión permanente del usuario con un centro de recepción de llamadas que cuenta con personal cualificado para dar respuesta a cualquier situación de emergencia.</p> <p>El servicio está destinado a personas que, por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia les sea de utilidad para seguir viviendo en su domicilio.</p> <p>El inicio del procedimiento de tramitación sigue las mismas pautas que el establecido para la ayuda domiciliaria.</p> <p><b>Ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales para la integración social y el desarrollo personal</b></p> <p>Estas ayudas vienen descritas en la <i>Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i>, como prestaciones económicas condicionadas<sup>24</sup>. La norma atribuye en su artículo 11.1e), la competencia municipal para la concesión de las prestaciones económicas individuales de emergencia social y las ayudas económicas temporales que tengan como finalidad la integración personal. Por su parte, la <i>Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local</i><sup>25</sup>, establece en su artículo 26, la competencia de los municipios de más de 20.000 habitantes para la atención inmediata a personas en situación de riesgo y exclusión social.</p> <p>La anterior Ley 11/2003, de 27 de marzo, las definía de la siguiente manera<sup>26</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Ayudas de emergencia social</u>. Destinadas a facilitar la superación de situaciones en las que concurra una necesidad económica coyuntural, teniendo un carácter extraordinario y no periódico.</li> <li>- <u>Ayudas temporales</u>. Destinadas a apoyar procesos de integración social y desarrollo personal, teniendo un carácter periódico.</li> </ul> <p>Este tipo de ayudas son consideradas como subvenciones, quedando su regulación a lo dispuesto en la <i>Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones</i><sup>27</sup>. Pueden ser de pago único o fraccionado, en función de la necesidad a cubrir y de la valoración técnica realizada, estando siempre vinculadas a un proceso de intervención social por parte de un trabajador social en el que se analice la situación social y familiar (Plan de Atención Social). Las ayudas se incorporan al expediente social del solicitante, que es gestionado por los servicios sociales de atención primaria.</p> <p>Las ayudas responden a una tipología muy variada. A continuación, se enumeran las más habituales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudas para manutención y necesidades de subsistencia.</li> <li>- Ayudas para la conciliación de la vida familiar y laboral.</li> <li>- Ayudas para el desarrollo de actividades de inserción sociolaboral.</li> <li>- Ayudas para actividades de ocio y tiempo libre.</li> <li>- Ayudas para comedores escolares.</li> </ul>
--	--	--

<sup>24</sup> Artículo 27. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304 de 22 de diciembre.

<sup>25</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 80 de 3 de abril.

<sup>26</sup> Artículo 17. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 88 de 14 de abril; Boletín Oficial del Estado núm. 157 de 2 de julio.

<sup>27</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 276 de 18 de noviembre.



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudas para la alimentación de menores.</li> <li>- Ayudas para escolarización infantil.</li> <li>- Ayudas para material escolar y libros.</li> <li>- Apoyo para asistencia a campamentos y actividades extraescolares.</li> <li>- Apoyo a la inclusión activa.</li> <li>- Ayudas para vivienda.             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayudas puntuales para gastos derivados del pago o deudas de alquileres y/o desahucios, así como para la prevención de estas circunstancias.</li> <li>▪ Ayudas para la eliminación de barreras arquitectónicas y facilitación de la movilidad en el domicilio.</li> <li>▪ Ayudas para equipamiento básico del hogar.</li> <li>▪ Ayudas para gastos de suministros.</li> </ul> </li> <li>- Ayudas para alojamiento alternativo temporal.</li> <li>- Ayudas para salud y medicinas.</li> <li>- Ayudas para gafas, audífonos y prótesis dentales.</li> <li>- Ayudas para el transporte.</li> <li>- Ayudas para la prevención de la pobreza energética.</li> <li>- Ayudas para gastos de entierro.</li> <li>- Ayudas para alojamiento y manutención urgente por crisis familiar sobrevenida.</li> <li>- Ayudas de apoyo a la atención diurna de menores por razones de intervención social o riesgo.</li> <li>- Ayudas de apoyo a la atención diurna o alojamiento de personas mayores o con discapacidad.</li> <li>- Ayudas por violencia de género.</li> <li>- Otras ayudas para gastos excepcionales no encuadrables en los epígrafes anteriores.</li> </ul> <p>Para poder ser beneficiario de estas ayudas se precisa acreditar una serie de requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser mayor de edad o menor emancipado.</li> <li>- Estar empadronado en el distrito de presentación de la solicitud.</li> <li>- Acreditar la situación de necesidad.</li> <li>- Aportar la documentación exigida en cada caso.</li> <li>- Aceptación expresa por parte del beneficiario de las condiciones que figuren en el diseño de intervención social.</li> <li>- No gozar de ayudas o subvenciones con finalidad similar procedentes de otras instituciones u organismos públicos.</li> </ul> <p>El procedimiento puede iniciarse de oficio o a instancia de la persona interesada. Si se realiza de oficio, se inicia por acuerdo del órgano competente o por petición razonada del trabajador social correspondiente, siempre que se den circunstancias graves, extraordinarias y urgentes, la persona interesada presente dificultades especiales que impidan o dificulten de forma relevante la gestión de la solicitud y se cuente con información suficiente de dichas situaciones. Si el procedimiento se inicia a instancia de parte, el interesado tiene que presentar solicitud, en modelo normalizado, junto con la documentación justificativa, en el registro oficial del Centro de Servicios Sociales, del ayuntamiento que corresponda o por cualquiera de los medios previstos en la ley de procedimiento administrativo en vigor.</p> <p>La documentación a presentar, junto con la solicitud, para cualquiera de las prestaciones económicas podría ser la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia de DNI/NIE/Pasaporte de todos los miembros de la unidad familiar.</li> <li>- Volante de empadronamiento y convivencia de todos los</li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- miembros de la unidad de convivencia.</li> <li>- Fotocopia del título de familia numerosa.</li> <li>- Fotocopia del Libro de Familia completo o Partida de nacimiento de cada uno de los menores de la unidad.</li> <li>- Fotocopia del acuerdo del organismo correspondiente en materia de acogimiento o tutela.</li> <li>- Acreditación de separación matrimonial (fotocopia de convenio regulador, fotocopia de medidas provisionales, etc.).</li> <li>- Acreditación de situación socio-laboral de los miembros de la unidad familiar (fotocopias de contratos y nóminas, certificados del SEPE, certificados de vida laboral, certificados de bienes inmuebles, certificados de pensiones y prestaciones, certificados de declaración del IRPF, etc.).</li> <li>- Acreditación de situación de la vivienda (fotocopia del contrato de alquiler, fotocopias de recibos de pago de alquiler o hipoteca, fotocopia de resolución judicial acordando el desahucio o embargo de la vivienda, fotocopia del justificante acreditativo de la deuda de la vivienda, fotocopia de solicitud de vivienda pública).</li> <li>- Acreditación de situación sanitaria (fotocopia de tarjeta sanitaria de la Seguridad Social, MUFACE, informe médico, etc.).</li> <li>- Fotocopia de la solicitud o de la resolución de situación de dependencia.</li> <li>- Fotocopia de la resolución del Programa Individual de Atención (PIA).</li> <li>- Declaración jurada o promesa de no percibir de otros organismos la ayuda que se solicita.</li> <li>- Certificado del grado de limitación en la actividad reconocido a cualquier miembro de la unidad familiar.</li> <li>- Documentos acreditativos de la situación de necesidad determinantes de la solicitud (originales a devolver).</li> <li>- Cualquier otro documento que los servicios sociales consideren necesarios para la resolución del expediente.</li> </ul> <p>La concesión de las ayudas puede también tramitarse de manera excepcional y con carácter provisional por el procedimiento de urgencia social, siempre que dicha circunstancia se acredite por los trabajadores sociales y quede expresada en el dictamen de prioridad de tramitación y resolución del expediente emitido por la jefatura del servicio.</p> <p>Los interesados que presenten solicitudes defectuosas o documentación incompleta son requeridos para la subsanación de los errores en el plazo de diez días.</p>
2	Instrucción	<p><b>Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia</b></p> <p>Para determinar el acceso a la prestación de acuerdo a la situación socio-sanitaria, económica y familiar del solicitante, el trabajador social o el equipo técnico de referencia encargado del expediente valora la solicitud conforme al baremo de aplicación que figure en la ordenanza, según los datos aportados y los que en el ejercicio de sus funciones se pudieran recabar, tras la realización de una visita domiciliaria. Si fuese necesario, también se podría solicitar toda la documentación complementaria que durante el proceso de valoración del expediente se estimase oportuna para completar o subsanar aquella información que no figurase en la documentación aportada por el interesado, pudiéndose incluso requerir a éste para una aclaración por escrito y/o una entrevista personal.</p> <p>Con la puntuación obtenida se elabora un informe-propuesta de concesión o denegación del servicio. Si la propuesta fuese de denegación, esta tendría que reflejar los motivos o la causa de la</p>

		<p>misma. Si la propuesta fuese de concesión, tendría que incluir la puntuación obtenida junto con los datos básicos del servicio que se propone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El número de horas semanales o mensuales de prestación del servicio.</li> <li>- El tipo de servicio concedido y las actividades y tareas que este conlleva.</li> <li>- La fecha de comienzo de la prestación y la fecha de finalización en el caso de que</li> <li>- el servicio concedido esté limitado a un período de tiempo.</li> <li>- La aportación económica (tasa), que corresponde al usuario sufragar, en aplicación del baremo económico.</li> </ul> <p>Las propuestas de concesión pueden ir acompañadas de un informe de la intervención del órgano competente sobre existencia de crédito para la financiación del servicio que se propone.</p> <p><b>Ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales para la integración social y el desarrollo personal</b></p> <p>La instrucción del expediente la lleva cabo el trabajador social de referencia, en solitario o en colaboración directa con los trabajadores de un equipo técnico (Unidades de Trabajo Social, etc.). Durante la instrucción se realizan una serie de actuaciones para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe formularse la propuesta de resolución. Básicamente, el trabajador social debe evaluar y valorar la petición, elaborar un informe técnico de la situación familiar del interesado y formalizar una propuesta de concesión de la prestación en la que se incluya un programa de intervención (consensuado con el solicitante) y la cuantificación de la ayuda económica a percibir. Para la valoración de la situación económica y social, el instructor tiene en cuenta los documentos presentados y las visitas domiciliarias realizadas a los solicitantes/beneficiarios, pudiendo asimismo solicitar toda la documentación complementaria que durante el proceso de valoración se considere necesaria o que resuelva los defectos detectados, cursar las comprobaciones oportunas y requerir al peticionario aclaraciones por escrito y/o en entrevista personal.</p> <p>Completado el diagnóstico social, el instructor emite su informe técnico en forma de <i>propuesta de resolución</i>, en la que se especifica el resultado del baremo de acceso y de porcentaje de concesión, el importe a recibir y la indicación de si el solicitante cuenta con otras ayudas incorrectamente justificadas o sin justificar.</p> <p>Dependiendo de la Entidad Local de que se trate, la <i>propuesta de resolución</i> del instructor debe ser previamente dictaminada y firmada antes de su resolución por alguno de los siguientes órganos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Órganos colegiados (Comisiones Técnicas de valoración, etc.).</li> <li>- Directores o Jefes de los Servicios Sociales.</li> </ul> <p>En otras, los trabajadores sociales trasladan las propuestas de concesión directamente al órgano encargado de su resolución.</p>
3	Finalización	<p>Los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, y las prestaciones económicas finalizan la tramitación de igual forma. Una vez trasladada la propuesta al órgano competente, este dicta la <i>resolución</i> del procedimiento en los plazos que se establezcan en la respectiva ordenanza de regulación. Dependiendo del municipio o mancomunidad de la que se trate, esta atribución puede corresponder al Alcalde, a un Concejal Delegado, a una Junta Municipal de Distrito, a una Junta de Gobierno Local, al Presidente de una mancomunidad o al Director o Jefe de los Servicios Sociales Municipales. La <i>resolución</i> se notifica al</p>

		<p>solicitante con expresión de los recursos administrativos que pudieran proceder, antes de la apertura de la vía judicial en los juzgados de los contencioso-administrativo. La <i>notificación</i> puede realizarse por escrito o en una entrevista con el trabajador social de referencia, con el fin de continuar con el proceso de intervención.</p> <p>Las prestaciones económicas han de justificarse mediante la presentación de las <i>facturas</i> de los pagos y gastos realizados, o mediante otros documentos de valor probatorio equivalente con validez en el tráfico jurídico mercantil o con eficacia administrativa. Solo ante determinadas situaciones extremas, al perceptor de la ayuda no se le requiere la acreditación del gasto por esta vía. Cualquier medio admisible en derecho, con carácter previo a la concesión, podría ser válido, como un <i>informe</i> de los Servicios Sociales Municipales. El momento de presentar los justificantes y los plazos establecidos en la ordenanza de regulación varían según la Entidad Local de que se trate.</p> <p>Presentada la documentación, el técnico responsable del expediente emite un <i>informe justificativo</i>, remitiendo el expediente a la Dirección del Centro, que la estudia y realiza una propuesta de justificación o no de la ayuda en función del informe del técnico. La propuesta la resuelve el órgano competente y es notificada al interesado en el plazo establecido.</p>
4	Seguimiento	<p><b>Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia</b></p> <p>Ambos servicios son objeto de seguimiento periódico una vez iniciados, por parte de los Servicios Sociales Municipales, informando del cumplimiento de los compromisos acordados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuidad de la situación que determinó la necesidad del servicio.</li> <li>- Adecuación a los objetivos planteados.</li> <li>- Satisfacción de los usuarios.</li> </ul> <p>Para el desarrollo del seguimiento, el trabajador social actúa en coordinación con los profesionales de la empresa adjudicataria, manteniendo reuniones, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas y cuantas otras actuaciones se considerasen necesarias para la perfecta adecuación de los contenidos del programa con la situación real de los usuarios. El resultado de la revisión periódica del servicio queda plasmado en una serie de <i>informes</i> emitidos por los técnicos de los Servicios Sociales Municipales.</p> <p>Durante la prestación del servicio se pueden producir modificaciones de las circunstancias que determinaron la puntuación obtenida o el tipo de intensidad del servicio, en cuyo caso el usuario debería solicitar su revisión aportando la documentación que se requiera en cada caso. También, los Servicios Sociales pueden revisar de oficio la prestación del servicio, lo que podría suponer su modificación, suspensión o la extinción del mismo.</p> <p>Las incidencias producidas durante la prestación del servicio se tienen que notificar por escrito, por parte del personal encargado de su ejecución, a la empresa y a los trabajadores sociales, para su subsanación, corrección o conocimiento, incluyéndose los partes de incidencias en los expedientes de los usuarios.</p>

**B) Documentos que conforman el(los) procedimiento(s) de la serie documental:**

Nº de procedimiento    4  
 Denominación del procedimiento    Prestaciones sociales de tramitación municipal

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

Nº de actividad      1    
Denominación de la actividad      Inicio  

Nº de orden del documento		
<b>Documento</b>	Solicitud	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	<p style="text-align: center;">Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdo (original)</li> <li>➤ Diligencia de inicio de procedimiento (original)</li> <li>➤ Documentación acreditativa                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- DNI o NIE del beneficiario y/o solicitante y del representante legal (copia).</li> <li>- Documento acreditativo de la situación legal en España (original/copia).</li> <li>- Libro de familia (copia).</li> <li>- Volante de empadronamiento familiar (original).</li> <li>- Resolución de reconocimiento de situación de dependencia (original y copia).</li> <li>- Justificante de ingresos de toda la unidad de convivencia (nóminas, certificado de pensiones y prestaciones) (copias).</li> <li>- Declaración (copia) y certificado de la declaración anual del IRPF (original). O, en su caso, certificado negativo de Hacienda o certificado de imputación de rentas del beneficiario (original).</li> <li>- Certificado bancario (original).</li> <li>- Certificación catastral (original).</li> <li>- Acreditación de la situación de la vivienda (contrato de alquiler, recibos de pago de la renta o de la hipoteca) (copias).</li> <li>- Certificado de grado de incapacidad o certificado médico acreditativo de enfermedad invalidante (originales).</li> <li>- Datos bancarios para la domiciliación del pago del servicio (copia).</li> <li>- Otros documentos que ayuden a aclarar o complementar los ya aportados para acreditar que el solicitante se encuentra</li> </ul> </li> </ul>

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

		<p>en situación de necesidad (originales/copias).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorización para el tratamiento de los datos del solicitante (ficheros informáticos y cesión a empresas gestoras) (original).</li> <li>- Título de familia numerosa (copia).</li> <li>- Acuerdo del organismo correspondiente en materia de acogimiento o tutela (copia).</li> <li>- Acreditación de separación matrimonial (copia de convenio regulador, copia de medidas provisionales, etc.).</li> <li>- Acreditación de situación socio-laboral de los miembros de la unidad familiar (copias de contratos y nóminas, certificados del SEPE, certificados de vida laboral, certificados de bienes inmuebles, certificados de pensiones y prestaciones, certificados de declaración del IRPF, etc.).</li> <li>- Acreditación de situación sanitaria (copia de tarjeta sanitaria de la Seguridad Social, MUFACE, informe médico, etc.).</li> <li>- Cualquier otro documento que los servicios sociales consideren necesarios para la resolución del expediente.</li> </ul>
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Recepción de las solicitudes e inicio del procedimiento.	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Otros <input type="checkbox"/>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 4

Denominación del procedimiento Prestaciones sociales de tramitación municipal

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

Nº de actividad   2  

Denominación de la actividad   Instrucción  

Nº de orden del documento		
<b>Documento</b>	Informe-propuesta	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes técnicos (originales)</li> <li>➤ Propuesta de resolución (original)</li> </ul>
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Instrucción del expediente de la prestación solicitada.,	
<b>Plazo (si hay)</b>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A4</li> <li>➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma</li> </ul>
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>		
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento   4  

Denominación del procedimiento   Prestaciones sociales de tramitación municipal  

Nº de actividad   3  

Denominación de la actividad   Finalización  

Nº de orden del documento		
<b>Documento</b>	Resolución	
<b>Tradición documental</b>	Original	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Notificación (original)</li> <li>➤ Facturas (originales)</li> <li>➤ Informes (originales)</li> </ul>
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Resolución del expediente de la prestación solicitada.	
<b>Plazo (si hay)</b>		

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

Nº de procedimiento    4

Denominación del procedimiento    Prestaciones sociales de tramitación municipal

Nº de actividad    4

Denominación de la actividad    Seguimiento

		<b>Nº de orden del documento</b>	
<b>Documento</b>	Informes		
<b>Tradición documental</b>	Originales		
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
	Relación de los documentos <i>(indíquese los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		> Notificaciones (originales) > Correspondencia (originales)
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales		
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Seguimiento y revisión del servicio prestado.		
<b>Plazo (si hay)</b>			
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

**A) Datos específicos del (de los) procedimiento(s) de la serie documental:**



	<b>Nº de procedimiento</b>	5
<b>Denominación del procedimiento</b>	Prestaciones sociales de resolución autonómica o estatal	
<b>Resumen del procedimiento</b>	<p>En los Centros de Servicios Sociales se presentan y se tramitan solicitudes correspondientes a procedimientos cuya resolución es competencia de los órganos u organismos de la Administración Autonómica o Estatal con atribuciones en materia de servicios sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocimiento de situación de dependencia y revisión del Programa Individual de Atención (PIA). Inicio del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia (Cheque-servicio, etc.). Inicio del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Reconocimiento de grado de discapacidad. La solicitud puede presentarse en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Pensión no contributiva (Jubilación/Discapacidad). Inicio del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Complemento para alquiler de vivienda a beneficiarios de pensiones no contributivas. Inicio del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Plaza en residencia y en Centros de Día para personas mayores. Inicio del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Piso tutelado para personas mayores. Inicio del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Renta Mínima de Inserción. Inicio e instrucción del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales.</li> <li>➤ Ayudas económicas a particulares para el fomento del acogimiento familiar de personas mayores. Inicio del procedimiento en el Centro de Servicios Sociales hasta el año 2012.</li> <li>➤ Ingreso Mínimo Vital. La competencia corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social. No obstante, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales podrían iniciar el procedimiento cuando se hubiesen suscrito los oportunos convenios para la gestión del mismo.</li> <li>➤ Cualquier otra prestación social de resolución estatal o autonómica en cuya gestión participen los Servicios Sociales Municipales (presentación y comprobación de las solicitudes, subsanación de errores o instrucción del procedimiento).</li> </ul>	
<b>Observaciones sobre el procedimiento</b>		

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Inicio	<p><b>Reconocimiento de situación de dependencia</b> Regulado por la <i>Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia</i><sup>28</sup> y por el <i>Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid</i><sup>29</sup>. Las personas afectadas por</p>

<sup>28</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 299 de 15 de diciembre.

<sup>29</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 123 de 26 de mayo. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 148 de 24 de junio.

		<p>algún grado de dependencia pueden solicitar su reconocimiento y la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) presentando el modelo normalizado de solicitud, preferentemente en los Centros de Servicios Sociales Municipales correspondientes al domicilio del solicitante, acompañado de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Copia del DNI/NIE del solicitante o del representante, o autorización para su consulta.</li> <li>➤ Documento/s emitido/s por el Ayuntamiento que acrediten la residencia en territorio español durante cinco años y el empadronamiento en un municipio de la Comunidad de Madrid en la fecha de presentación de la solicitud.</li> <li>➤ Certificado emitido por el Ministerio del Interior que acredite la residencia legal en España y el empadronamiento en un municipio de la Comunidad de Madrid en la fecha de presentación de la solicitud, en el supuesto de residentes no comunitarios.</li> <li>➤ Informe de salud en modelo normalizado.</li> <li>➤ Copia de resolución de reconocimiento del complemento de gran invalidez, u otro documento que lo acredite. Y, si procede, copia de la resolución de reconocimiento de grado de discapacidad.</li> <li>➤ Declaración responsable sobre la capacidad económica y patrimonial del solicitante.</li> <li>➤ Autorización de comprobación, por parte de las Administraciones públicas competentes, de los datos necesarios para la determinación de la capacidad económica y el reconocimiento del derecho a los servicios o prestaciones o, en su defecto, copia de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.</li> </ul> <p>Los Centros de Servicios Sociales examinan las solicitudes presentadas y, si éstas no reúnen los requisitos exigidos o no acompañan la documentación necesaria, se requiere al interesado para que, en un plazo de quince días hábiles desde el día siguiente a la notificación del requerimiento, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Transcurrido dicho plazo sin que se subsanase la falta o sin que se aportase la documentación requerida, se le tendría por desistido de su solicitud, previa resolución del órgano competente en materia de dependencia.</p> <p>En el plazo máximo de quince días hábiles desde la presentación de la solicitud en el Registro Municipal del domicilio del solicitante, la Entidad Local debe remitir el expediente al órgano competente en materia de dependencia, incluyendo un informe social. Este informe social debe ser cumplimentado en modelo normalizado y suscrito por el trabajador social de los Servicios Sociales de la Atención Social Primaria. Cuando las Entidades Locales hubiesen asumido la gestión de las solicitudes, junto con el expediente y el informe social se adjunta la valoración de la situación de dependencia del solicitante y el resultado documentado del trámite de consulta sobre la modalidad de intervención más adecuada. En tales casos, la remisión del expediente a la Comunidad de Madrid, debidamente instruido, habría de realizarse en el plazo máximo de cuarenta días hábiles desde la fecha en que la solicitud hubiera tenido entrada en el registro de cualquier órgano de la Administración legitimada por la encomienda de gestión.</p> <p>Cuando la solicitud tenga entrada por otros registros o lugares diferentes a los reseñados en los apartados anteriores, el informe social podrá ser solicitado a la entidad local correspondiente por el órgano competente en materia de dependencia o, en su caso, por la administración legitimada por la encomienda de gestión.</p>
--	--	--

		<p>En el caso de que en el plazo de diez días hábiles la Entidad Local no aporte el informe social, el órgano competente en materia de dependencia podrá proseguir las actuaciones y resolver sobre la solicitud efectuada.</p> <p>El órgano de la Comunidad de Madrid competente en materia de dependencia establecerá un Programa Individual de Atención (PIA) con la modalidad de intervención más adecuada a las necesidades del beneficiario (según su grado de dependencia). Los servicios sociales de atención primaria serán los encargados de proponer, al órgano competente, la modalidad de prestación. El PIA puede ser objeto de revisión de oficio o a instancia del interesado. En este último caso, la solicitud se formulará a través de los Servicios Sociales Municipales por medio de un modelo normalizado en el que el trabajador social motivará la necesidad de realizar la revisión y propondrá la realización de un nuevo servicio o prestación. Existen varias modalidades de prestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Prestación Económica Vinculada a un Servicio (PEVS) o Cheque-Servicio</b> Se trata de un tipo de prestación en la que la persona beneficiaria puede buscar en el sector privado el recurso que más le interesa, recibiendo una ayuda de la Comunidad de Madrid para financiar su coste con una cuantía mensual que depende del grado de dependencia y de la capacidad económica. Esta ayuda contribuye a financiar los gastos del servicio de atención residencial, atención diurna o ayuda a domicilio, dictado en el Programa Individual de Atención (PIA). Para beneficiarse de esta prestación debe tener reconocida la situación de dependencia y que esta modalidad de ayuda venga determinada en el PIA como la más adecuada para la persona. Si se cumplen ambas condiciones el interesado podría solicitar el cheque-servicio en el Centro de Servicios Sociales donde se encuentre empadronado. La solicitud tiene que ir acompañada de la siguiente documentación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- NIF/NIE del solicitante.</li> <li>- Certificado de empadronamiento en un municipio perteneciente a la Comunidad de Madrid.</li> <li>- En el caso de presentar algún grado de invalidez deberá acreditarse con la documentación correspondiente.</li> <li>- Informe del estado de salud no superior a 3 meses desde la solicitud del cheque regalo.</li> <li>- Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)</b> Es una ayuda económica, de carácter excepcional, que tiene como finalidad contribuir a los gastos derivados de la atención a la persona en situación de dependencia en su domicilio. El reconocimiento de esta prestación económica exige la propuesta previa de los Servicios Sociales Municipales, que no sea posible el reconocimiento de un servicio más adecuado a las necesidades de la persona beneficiaria, y que se acredite que los cuidados que se deriven de su situación de dependencia se estén prestando en el domicilio familiar con anterioridad de, al menos, un año a la presentación de la solicitud. La cuantía de la prestación para cuidados en el entorno familiar se fija en función del grado de dependencia y de la capacidad económica del beneficiario. Se puede</li> </ul>
--	--	--

		<p>reconocer para cualquier grado y nivel de dependencia, siempre y cuando el Programa Individual de Atención determine esta modalidad de intervención como la más adecuada de entre las existentes.</p> <p>➤ <b>Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP)</b> La finalidad de la prestación económica de asistencia personal es contribuir a la cobertura de los gastos derivados de la contratación de un asistente personal que facilite el acceso a la educación y al trabajo o posibilite una mayor autonomía en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria a las personas en situación de gran dependencia reconocida. Para adquirir la condición de beneficiario de la prestación económica de asistencia personal deben cumplirse los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber sido reconocido en situación de gran dependencia.</li> <li>- Que en la resolución por la que se establece el Programa Individual de Atención se haya establecido como modalidad de atención más adecuada la prestación económica de asistencia personal.</li> <li>- Que quien preste los servicios de asistente personal no sea su cónyuge, ni tenga un grado de parentesco hasta el tercer grado por consanguinidad o afinidad.</li> </ul> <p><b>Reconocimiento de grado de discapacidad</b> Regulado actualmente por el <i>Real Decreto 1971/1999, sobre Reconocimiento, Declaración y Calificación del Grado de Minusvalía<sup>30</sup></i> y por la <i>Orden 710/2000, de 8 de mayo, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se establece el procedimiento de actuación para la aplicación y desarrollo del Real Decreto 1971/1999, sobre Reconocimiento, Declaración y Calificación del Grado de Minusvalía<sup>31</sup></i>. Se trata de un procedimiento para la valoración y calificación de las situaciones de discapacidad mediante el que se reconoce, previo examen del interesado por los órganos técnicos competentes y en función de una serie de baremos establecidos, un determinado grado de discapacidad según el alcance de dichas situaciones. Si la solicitud se realiza de forma presencial, ésta debe imprimirse y presentarse en el Centro Base de Valoración y Orientación que corresponda según el domicilio, o en las oficinas de registro habilitadas en la Comunidad de Madrid (incluidos los Centros de Servicios Sociales).</p> <p>El procedimiento se inicia a instancia del interesado, representante legal o guardador de hecho, mediante la formulación del modelo normalizado de solicitud, la cual debe ir acompañada de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Original o fotocopia compulsada del DNI o pasaporte del interesado (o del representante legal o guardador de hecho, en su caso).</li> <li>- Originales o fotocopias compulsadas de los informes médicos y/o psicológicos que avalen la minusvalía alegada.</li> </ul> <p>El Centro de Servicios Sociales remite la solicitud y el resto de la documentación al Centro Base correspondiente para la instrucción y resolución del expediente por el órgano competente de la Comunidad de Madrid. Para la revisión del grado de discapacidad se sigue el mismo procedimiento.</p>
--	--	--

<sup>30</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 22 de 27 de enero de 1999.

<sup>31</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 116 de 17 de mayo. Corrección de errores Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 151 de 27 de junio.

		<p><b>Pensiones no contributivas</b></p> <p>Procedimiento regulado actualmente por el <i>Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas</i><sup>32</sup>. Tienen derecho a percibir una pensión no contributiva las personas que carezcan de recursos y acrediten un determinado grado de discapacidad (modalidad de invalidez), o bien sean mayores de 65 años (modalidad de jubilación), aunque no hayan cotizado o lo hayan hecho de forma insuficiente para tener derecho a una pensión contributiva.</p> <p>La gestión y reconocimiento del derecho a percibir una pensión no contributiva se realiza por las Comunidades Autónomas que tienen transferidas las funciones y servicios del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). El 21 de febrero de 1991 la Administración del Estado suscribe el concierto de cooperación con la Comunidad de Madrid para la gestión de las pensiones no contributivas<sup>33</sup>. Desde ese momento, la Comunidad de Madrid asume la tramitación de las nuevas pensiones.</p> <p>Se solicita la pensión en impreso normalizado facilitado por la consejería competente en materia de servicios sociales. Además de en los registros habilitados de las oficinas de Servicios Sociales de Comunidad de Madrid, del IMSERSO, de la Seguridad Social, etc., la solicitud puede presentarse en los centros municipales de servicios sociales en su función de centros de atención primaria. La solicitud va acompañada de los documentos necesarios para la identificación de la persona solicitante y de aquellos que indiquen la situación económica en la que se encuentre y todos aquellos informes que expresen el grado de discapacidad del solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados de empadronamiento</li> <li>- Certificados o expedientes de reconocimiento de minusvalía</li> <li>- Certificados de ingresos propios</li> <li>- Certificado de ingresos de personas con las que conviven</li> <li>- Certificado laboral de cotización a la Tesorería General de la Seguridad Social</li> <li>- Certificados del INEM</li> <li>- Copia del DNI</li> <li>- Justificantes de percepción de pensiones</li> <li>- Certificados del Instituto Nacional de la Seguridad Social sobre cuantías de pensiones</li> <li>- Declaraciones de la renta y del patrimonio</li> <li>- Libro de Familia</li> <li>- Certificados de defunción</li> <li>- Certificados bancarios</li> <li>- Nóminas</li> <li>- Etc.</li> </ul> <p>Comprobadas las solicitudes, los impresos cumplimentados junto con la documentación acreditativa se remiten a la Consejería competente en materia de servicios sociales para la instrucción y resolución del procedimiento, una vez notificadas y subsanadas las incidencias que se hubieran podido producir.</p>
--	--	--

<sup>32</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 69 de 21 de marzo.

<sup>33</sup> Resolución de 12 de julio de 1991, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al concierto de cooperación entre la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma de Madrid para la gestión de las pensiones de Seguridad Social de invalidez y jubilación, en su modalidad no contributiva, en aplicación de la disposición adicional cuarta, 2, de la Ley 26/1990, de 20 de diciembre. Boletín Oficial del Estado núm. 228 de 23 de septiembre de 1991.

	<p><b>Complemento para alquiler de vivienda a beneficiarios de pensiones no contributivas</b></p> <p>Procedimiento regulado actualmente por el <i>Real Decreto 1191/2012, de 3 de agosto, por el que se establecen normas para el reconocimiento del complemento de pensión para el alquiler de vivienda a favor de los pensionistas de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva</i><sup>34</sup>. Es un complemento de pensión dirigido a aquellas personas que sean beneficiarias de una pensión no contributiva por invalidez o jubilación, carezcan de vivienda en propiedad y residan, de manera habitual, en una vivienda alquilada. La gestión de las solicitudes por el Centro de Servicios Sociales es igual que la realizada para la pensión no contributiva. La acreditación de los requisitos exigidos requiere la presentación de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado catastral</li> <li>- Fotocopia compulsada del contrato de arrendamiento de la vivienda</li> <li>- Certificado de empadronamiento</li> <li>- Declaración responsable del pensionista de no tener relación con el arrendador</li> </ul> <p><b>Solicitud de vivienda pública por especial necesidad</b></p> <p>La Agencia de la Vivienda Social puede adjudicar vivienda pública cuando concurren situaciones de especial necesidad, tales como desahucio, violencia de género, residencia en malas condiciones de habitabilidad, en espacios o construcciones no adecuadas, en albergues, casas refugio, pisos tutelados, establecimientos penitenciarios o en viviendas inadecuadas por razones económicas o de espacio.</p> <p><b>Solicitud de permiso de residencia por arraigo social</b></p> <p>Es una autorización de residencia temporal que se podrá conceder a los familiares de los extranjeros residentes en España, en virtud del derecho a la reagrupación familiar.</p> <p><b>Ayudas económicas para el acogimiento familiar de personas mayores</b></p> <p>Reguladas actualmente por la <i>Orden 1446/2012, de 5 de noviembre, Reguladora de las Bases para la Concesión de Ayudas Económicas para el Acogimiento Familiar de Personas Mayores y de convocatoria para el año 2012</i><sup>35</sup>. Se trata de unas ayudas para apoyar el acogimiento familiar cuando esta medida de protección haya sido adoptada o asumida por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, siendo indiferente el lugar de residencia de la familia acogedora.</p> <p><b>Plaza en residencia y Centros de Día para personas mayores</b></p> <p><u>Centros residenciales de atención a personas mayores</u></p> <p>Este tipo de residencias proporcionan alojamiento permanente o temporal y atención asistencial, integral y continuada a personas mayores que, por alguna circunstancia no pueden permanecer en su hogar. Ofrecen además una amplia gama de servicios y actividades. Están dirigidas a personas mayores con 65 años cumplidos, acreditando la residencia en la Comunidad de Madrid durante los dos últimos años anteriores a la solicitud. Además, no podrán padecer enfermedad infecto-contagiosa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en Centros Hospitalarios.</p> <p>El procedimiento de acceso viene regulado actualmente en la <i>Orden 1377/1998, de 13 julio, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales,</i></p>
--	---

<sup>34</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 186 de 4 de agosto.

<sup>35</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 274 de 16 de noviembre. Corrección de errores Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 277 de 20 de noviembre.

		<p><i>por la que se aprueba el procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en las Residencias de Mayores que integran la red pública de la Comunidad de Madrid<sup>36</sup>, con varias modificaciones introducidas desde entonces<sup>37</sup>.</i></p> <p>El trámite se inicia a través del registro público del Centro de Servicios Sociales de la localidad en donde se encuentre empadronada la persona. El formulario de solicitud debe presentarse junto con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del D.N.I del solicitante o solicitantes. En el caso de no ser española la persona solicitante, documento acreditativo de su identidad.</li> <li>- Original o copia compulsada del Certificado del Ayuntamiento que acredite el empadronamiento de los solicitantes en un municipio de la Comunidad de Madrid durante los dos años anteriores a la fecha de la solicitud.</li> <li>- Documentos que acrediten la convivencia, matrimonio, unión de hecho o parentesco cuando se trate de solicitudes conjuntas.</li> <li>- Declaración jurada de ingresos y bienes.</li> <li>- Copia compulsada de la Certificación de la Agencia Tributaria, relativa al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.</li> <li>- Original o copia compulsada de las certificaciones de entidades financieras donde consten los valores o importes de los capitales (depósitos, cuentas, activos financieros, etc.) que hayan dado lugar a los rendimientos que aparezcan reflejados en el certificado del IRPF a que se refiere el apartado anterior.</li> <li>- Certificado positivo o negativo de titularidad de bienes inmuebles.</li> <li>- Documento de compromiso de la aportación económica que corresponda (en el caso de solicitudes de plazas cofinanciadas).</li> <li>- Original o copia compulsada de los certificados de todas las pensiones percibidas (si el ciudadano autoriza su consulta en el formulario de solicitud, no será necesaria la aportación).</li> <li>- Informe social.</li> <li>- Informe médico.</li> </ul> <p>Las solicitudes son examinadas por los Servicios Sociales Municipales. Éstos, comprobada y completada la documentación, elaboran un informe social, remitiéndose toda la documentación a la Dirección General del Mayor antes de cumplirse los cuarenta días desde la entrada la solicitud en el registro, la cual instruye, valora y resuelve el expediente.</p> <p><u>Centros de Día de Atención a Personas Mayores</u></p> <p>Los Centros de Día son equipamientos especializados de estancia diurna para personas mayores dependientes cuya función es promover su autonomía y permanencia en el entorno habitual. Ofrecen manutención y estancia durante el día, cuidado personal, atención gerontológica y rehabilitadora, atención social, etc.</p> <p>El procedimiento de acceso actual está regulado por la <i>Orden 597/1999</i>,</p>
--	--	---

<sup>36</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 166 de 15 de julio.

<sup>37</sup> Orden 475/2006, de 17 de marzo, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, que modifica la Orden 1377/1998, de 13 de julio, y la Orden 597/1999, de 23 de diciembre, por la que se regula el procedimiento de solicitud y adjudicación de plazas en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 80 de 4 de abril de 2006. Corrección de errores Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 98 de 26 de abril de 2006; Orden 285/2015, de 2 de marzo, de la Consejería de Asuntos Sociales, que modifica la Orden 1377/1998, de 13 de julio, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en centros residenciales de atención a personas mayores que integra la red pública de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 65 de 18 de marzo de 2015.

		<p>de 23 de diciembre, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la naturaleza y objetivos del servicio público de atención a personas mayores en Centros de Día y se aprueba el procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en dichos centros<sup>38</sup>, con algunas modificaciones posteriores<sup>39</sup>. Las solicitudes de ingreso se presentan en los Centros de Servicios Sociales Municipales que se correspondan con el domicilio del solicitante, o en los registros en la normativa de procedimiento administrativo. Junto a la solicitud, formalizada en modelo normalizado, se presentará también un informe médico y fotocopia del DNI de los solicitantes. Una vez registradas las instancias, serán examinadas por los Servicios Sociales Municipales, remitiéndose el expediente acompañado de un informe social a la Dirección General del Mayor en el plazo de treinta días naturales contados desde la entrada de la solicitud en el Centro de Servicios Sociales.</p> <p><b>Piso tutelado para personas mayores</b></p> <p>Se trata de un equipamiento social de alojamiento para personas con autonomía personal que carecen de una vivienda en condiciones adecuadas. Además de alojamiento, los pisos tutelados ofrecen servicios de supervisión, teleasistencia, apoyo personal y social.</p> <p>El procedimiento de admisión de usuarios está regulado actualmente por la <i>Orden 368/2003, de 1 de abril, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la admisión de usuarios en los pisos tutelados para personas mayores de la Comunidad de Madrid</i><sup>40</sup>. Las solicitudes de plaza en pisos tutelados pueden presentarse en los Centros de Servicios Sociales Municipales donde resida el interesado, de forma individual o conjunta (firmadas por las dos personas). Junto con la solicitud se adjunta la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento Nacional de Identidad de los solicitantes. En caso de no ser española la persona solicitante, documento acreditativo de su identidad.</li> <li>- Certificado que acredite el empadronamiento de los solicitantes en municipios de la Comunidad de Madrid durante los dos años anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.</li> <li>- Declaración de ingresos y bienes en el modelo establecido por la Dirección General del Mayor.</li> <li>- Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del solicitante o solicitantes o, en su defecto, datos de que dispone la Agencia Tributaria, referidos al último ejercicio fiscal y acompañados, en su caso, de certificados bancarios, donde conste el capital que dé origen a los rendimientos declarados.</li> <li>- Certificado de las pensiones percibidas.</li> <li>- Certificados actuales de capital o inversiones financieras donde el solicitante figure como titular.</li> <li>- Certificado de la Gerencia Territorial del Catastro de bienes inmuebles, de ámbito nacional.</li> <li>- Informe médico en modelo establecido por la Dirección General del Mayor</li> </ul> <p>Examinadas las solicitudes registradas por los Servicios Sociales Municipales, estos elaboran un informe social y remiten el expediente a</p>
--	--	---

<sup>38</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. nº 10 de 13 de enero de 2000.

<sup>39</sup> Orden 475/2006, de 17 de marzo, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, que modifica la Orden 1377/1998, de 13 de julio, y la Orden 597/1999, de 23 de diciembre, por la que se regula el procedimiento de solicitud y adjudicación de plazas en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 80 de 4 de abril de 2006. Corrección de errores Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 98 de 26 de abril de 2006.

<sup>40</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 99 de 28 de abril.



		<p>la Dirección General del Mayor para su valoración y resolución.</p> <p><b>Renta Mínima de Inserción</b></p> <p>Es una prestación económica autonómica regulada por la <i>Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid</i><sup>41</sup>, y su desarrollo reglamentario<sup>42</sup>, y posteriormente por el <i>Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid</i><sup>43</sup>. Está integrada por una prestación mensual básica y un complemento variable que tiene como finalidad satisfacer las necesidades básicas de la vida. Para percibir la Renta Mínima de Inserción el solicitante debe acreditar los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Residencia en la Comunidad de Madrid y estar empadronado en alguno de sus municipios.</li> <li>- Ser mayor de veinticinco años y menor de sesenta y cinco (salvo en determinadas circunstancias).</li> <li>- Constituir una unidad de convivencia.</li> <li>- Carecer de recursos económicos suficientes.</li> <li>- Haber solicitado previamente de los organismos correspondientes pensiones, prestaciones por desempleo u otras de naturaleza similar que se determinen reglamentariamente.</li> <li>- Tener escolarizados a los menores de edad de escolarización obligatoria de la unidad familiar.</li> <li>- Haber suscrito el compromiso de formalizar el Programa Individual de Inserción y de participar activamente en las medidas que se contengan en el mismo.</li> </ul> <p>El procedimiento se inicia a solicitud del interesado en un modelo normalizado de impreso que se presenta, preferentemente (también en las dependencias establecidas en la ley de procedimiento administrativo en vigor o de la Sede Electrónica de la Consejería competente a través del Registro Telemático), en el registro público del Centro de Servicios Sociales que corresponda en función del domicilio del interesado. La solicitud debe ir acompañada de algunos de los siguientes documentos (varían en función de las características de cada caso):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación de empadronamiento histórico y colectivo donde consten todas las personas empadronadas en el domicilio, así como fecha de antigüedad, en un único documento.</li> <li>- NIE/TIE del solicitante y de los miembros de la unidad de convivencia.</li> <li>- Documentación de identidad del país de procedencia</li> <li>- Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión Europea</li> <li>- Pasaporte completo</li> <li>- Libro de Familia completo</li> <li>- Certificado literal de nacimiento/Fe de vida y estado</li> <li>- Certificado de escolaridad de los menores y de asistencia regular al centro escolar</li> <li>- Sentencia de separación o divorcio/alimentos /Inicio de trámites judiciales</li> <li>- Inscripción en el Registro de Uniones de Hecho</li> <li>- Acuerdo del órgano competente en materia de adopción, acogimiento, tutela o curatela.</li> <li>- Documentación acreditativa de la cuantía actualizada de pensión compensatoria o de alimentos. En caso de no</li> </ul>
--	--	---

<sup>41</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 310 de 31 de diciembre.

<sup>42</sup> Decreto 147/2002, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 192 de 14 de agosto.

<sup>43</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. nº 277 de 21 de noviembre. Corrección de errores Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 18 de 21 de noviembre.

		<p>percibirla, acreditación de inicio de trámites en ejecución de sentencia o acreditación de inicio de los trámites judiciales para su percepción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de discapacidad expedido por la Comunidad Autónoma correspondiente</li> <li>- Documentación acreditativa de la titularidad de la vivienda (compraventa, arrendamiento)</li> <li>- Certificado o resolución del SEPE relativo a la percepción de prestación o subsidio por desempleo o RAI, haciendo constar, en su caso, fechas de inicio y finalización e importe líquido mensual</li> <li>- Certificado o Resolución del organismo competente relativo a la percepción de prestaciones o pensiones de la Seguridad Social</li> <li>- Bases de cotización y cuota de la Tesorería General de la Seguridad Social</li> <li>- Datos bancarios del solicitante de renta mínima de inserción, referidos al apartado 12 de la solicitud</li> <li>- Justificantes de ingresos de todos los miembros que componen la unidad de convivencia (nóminas, declaraciones fiscales trimestrales, datos fiscales, declaración jurada en caso de efectuar actividades económicas no regladas, etc.).</li> <li>- Documentación acreditativa del patrimonio mobiliario e inmobiliario, de los rendimientos efectivos que dicho patrimonio genere (Certificación del Catastro, recibos de IBI, recibos de arrendamientos, certificaciones bancarias, etc.) de todos los miembros de la unidad de convivencia.</li> </ul> <p>Si las solicitudes se presentan en otras dependencias administrativas distintas de los Centros de Servicios Sociales y se remiten a la consejería competente en materia de servicios sociales, ésta procedería al traslado del expediente al Centro de Servicios Sociales que se corresponda con el domicilio del solicitante, para su instrucción.</p> <p>Cuando la solicitud no reúne los requisitos exigidos, se requiere al solicitante para la subsanación de los defectos en el plazo de diez días hábiles.</p> <p><b>Ingreso Mínimo Vital</b> La regulación de esta prestación estatal de carácter económico viene establecida en el <i>Real Decreto-ley 20/2020, de 20 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital</i><sup>44</sup> y en la <i>Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital</i><sup>45</sup>. Su finalidad es la de garantizar un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en una situación de vulnerabilidad económica. Forma parte de la acción protectora de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva y se dirige tanto a beneficiarios individuales (de más de 23 años, salvo en ciertos casos) como a unidades de convivencia. El pago del Ingreso Mínimo Vital es mensual mediante transferencia bancaria, estando su cuantía determinada por la diferencia entre la renta garantizada y el conjunto de rentas e ingresos de los beneficiarios.</p> <p>El inicio del procedimiento puede ser competencia de la administración autonómica, o local cuando se hubiese suscrito un convenio con el Instituto Nacional de la Seguridad Social para la realización de este trámite. La forma y lugar de presentación de las solicitudes vienen establecidas en dicho convenio. Junto a la solicitud se adjunta la documentación acreditativa de los requisitos exigidos:</p>
--	--	---

<sup>44</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 54 de 1 de junio.

<sup>45</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 304 de 21 de diciembre.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad de los solicitantes (DNI, NIE, Pasaporte...).</li> <li>- Residencia legal en España (Inscripción en el registro central de extranjeros, autorización de residencia...).</li> <li>- Domicilio en España (Certificado de empadronamiento).</li> <li>- Existencia de la unidad de convivencia (libro de familia, certificados del registro civil, padrón municipal, declaraciones juradas...).</li> <li>- Acreditación de haber vivido de forma independiente respecto de progenitores, tutores o acogedores (datos del Instituto Nacional de Estadística o certificado de empadronamiento histórico y colectivo, empadronamiento en domicilio ficticio para las personas sin hogar...).</li> <li>- Acreditación de ser víctima de violencia de género, de trata de seres humanos, de explotación sexual (Certificados, informes...).</li> <li>- Condición de ser persona de entre 18 y 22 años que provengan de centros de protección de menores (certificado de la entidad que haya acogido o tutelado al menor).</li> <li>- Condición de discapacidad igual o superior al 65% (certificado del órgano competente de la comunidad autónoma).</li> <li>- Requisitos de ingresos mínimos y patrimonio (la entidad gestora recaba la información por medios telemáticos de la AEAT).</li> <li>- Riesgo de exclusión social (certificado de los servicios sociales).</li> <li>- Otros (certificados de los servicios sociales, etc.).</li> </ul> <p>Recibida la solicitud, el órgano competente procede a comprobar si los beneficiarios cumplen el requisito de vulnerabilidad previsto. Una vez admitida a trámite la solicitud, se inicia la instrucción del procedimiento administrativo por el órgano competente. Si no fuese admitida se podría interponer reclamación administrativa en materia de prestaciones de la Seguridad Social.</p>
2	Instrucción	<p><b>Renta Mínima de Inserción</b></p> <p>En el Centro de Servicios Sociales se comprueba que los solicitantes reúnen los requisitos establecidos y se examinan los datos correspondientes a la composición de la unidad de convivencia, así como la documentación aportada sobre sus recursos económicos. Si fuese necesario, el centro podría solicitar de otros organismos los datos e informes que estimase necesarios para comprobar la veracidad de la documentación presentada por el solicitante.</p> <p>Una vez comprobada y verificada la documentación, el Centro de Servicios Sociales remite la solicitud a la Consejería competente para la valoración y resolución del expediente.</p>

**B) Documentos que conforman el(los) procedimiento(s) de la serie documental:**

Nº de procedimiento 5

Denominación del procedimiento Prestaciones sociales de tramitación autonómica o estatal

  

Nº de actividad 1

Denominación de la actividad Inicio

	Nº de orden del documento
--	---------------------------

Documento	Solicitudes	
<b>Tradición documental</b>	Originales	
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Notificaciones (copias)</li> <li>➤ Correspondencia (originales/copias)</li> <li>➤ Documentación acreditativa:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- DNI/NIE del solicitante o del representante, o autorización para su consulta (copias/originales).</li> <li>- Certificado que acredite la residencia legal en España y el empadronamiento en un municipio de la Comunidad de Madrid (original).</li> <li>- Informe de salud en modelo normalizado (original).</li> <li>- Resolución de reconocimiento del complemento de gran invalidez, u otro documento que lo acredite (copia). Y, si procede, copia de la resolución de reconocimiento de grado de discapacidad.</li> <li>- Declaración responsable sobre la capacidad económica y patrimonial del solicitante (original).</li> <li>- Autorización de comprobación (original), por parte de las Administraciones públicas competentes, de los datos necesarios para la determinación de la capacidad económica y el reconocimiento del derecho a los servicios o prestaciones o, en su defecto, copia de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.</li> <li>- En el caso de presentar algún grado de discapacidad deberá acreditarse con la documentación correspondiente (originales/copias).</li> <li>- Informes médicos/psicológicos (originales).</li> <li>- Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (copia)</li> <li>- Documentación de identidad del país de procedencia (originales/copias)</li> <li>- Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión Europea (original)</li> <li>- Pasaporte (copia)</li> <li>- Libro de Familia (copia)</li> <li>- Certificado literal de nacimiento/Fe de vida y estado (original)</li> <li>- Certificado de escolaridad de los menores y de asistencia regular al centro escolar (original)</li> <li>- Sentencia de separación o divorcio/alimentos /Inicio de trámites judiciales (copia)</li> <li>- Inscripción en el Registro de Uniones de Hecho (copia)</li> <li>- Acuerdo del órgano competente en materia de adopción, acogimiento, tutela o curatela (copia).</li> </ul> </li> </ul>

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación acreditativa de la cuantía actualizada de pensión compensatoria o de alimentos. En caso de no percibirla, acreditación de inicio de trámites en ejecución de sentencia o acreditación de inicio de los trámites judiciales para su percepción (originales/copias).</li> <li>- Certificado de discapacidad expedido por la Comunidad Autónoma correspondiente (original)</li> <li>- Documentación acreditativa de la titularidad de la vivienda (compraventa, arrendamiento) (originales/copias).</li> <li>- Certificado o resolución del SEPE relativo a la percepción de prestación o subsidio por desempleo (original/copia).</li> <li>- Certificado o Resolución del organismo competente relativo a la percepción de prestaciones o pensiones de la Seguridad Social (original/copia).</li> <li>- Bases de cotización y cuota de la Tesorería General de la Seguridad Social (copias).</li> <li>- Datos bancarios (copias)</li> <li>- Justificantes de ingresos de todos los miembros que componen la unidad de convivencia (nóminas, declaraciones fiscales trimestrales, datos fiscales, declaración jurada en caso de efectuar actividades económicas no regladas, etc.) (copias).</li> <li>- Documentación acreditativa del patrimonio mobiliario e inmobiliario, de los rendimientos efectivos que dicho patrimonio genere (Certificación del Catastro, recibos de IBI, recibos de arrendamientos, certificaciones bancarias, etc.) (originales/copias).</li> <li>- Certificado literal de nacimiento/Fe de vida y estado (original).</li> <li>- Acreditación de haber vivido de forma independiente respecto de progenitores, tutores o acogedores (datos del Instituto Nacional de Estadística o certificado de empadronamiento histórico y colectivo, empadronamiento en domicilio ficticio para las personas sin hogar...).</li> <li>- Acreditación de ser víctima de violencia de género, de trata de seres humanos, de explotación sexual (Certificados, informes...) (originales/copias).</li> <li>- Requisitos de ingresos mínimos y patrimonio (la entidad gestora recaba la información por medios telemáticos de la AEAT).</li> <li>- Riesgo de exclusión social (certificado de los servicios sociales).</li> <li>- Cualquier otro documento que se requiera para la justificación de los requisitos exigidos para la concesión de la prestación.</li> </ul>
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales	
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Recepción de solicitudes e inicio del procedimiento de la prestación solicitada.	

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

Plazo (si hay)			
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autentificación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Otros <input type="checkbox"/>			
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>			
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	<i>Unidad diferente a la del trámite (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	<i>Relación de la documentación de apoyo (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

Nº de procedimiento    5

Denominación del procedimiento    Prestaciones sociales de tramitación autonómica o estatal

Nº de actividad    2

Denominación de la actividad    Instrucción

		Nº de orden del documento	
<b>Documento</b>	Informes		
<b>Tradición documental</b>	Originales		
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	<i>Relación de los documentos (indíquese los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		> Notificaciones (copias) > Correspondencia (originales/copias)
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro de Servicios Sociales		
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Instrucción del expediente de la prestación solicitada.		
Plazo (si hay)			
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	> A4 > Ficheros de texto e imagen y de autentificación y firma
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Otros <input type="checkbox"/>			
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>			
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	<i>Unidad diferente a la del trámite (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	<i>Relación de la documentación de apoyo (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

### 3. LEGISLACIÓN

**A) General:**

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Ley	Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local	02/04/1985	03/04/1985	BOE	80	11/06/1985	139
Resolución	Resolución de 25 de mayo de 1988, de la Secretaría General Técnica, por la que se da publicidad al Convenio-Programa de colaboración para el desarrollo de prestaciones básicas de servicios sociales de las Corporaciones Locales	25/05/1988	09/07/1988	BOE	164		
Decreto	Decreto 121/1988, de 23 de noviembre, regulador del procedimiento de constitución y ejercicio de la tutela y guarda del menor	23/11/1988	16/12/1988	BOCM	299		
Ley	Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas	20/12/1990	22/12/1990	BOE	306	31/01/1991	27
Ley	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común	26/11/1992	27/11/1992	BOE	285	28/12/1992	311
						27/01/1993	23
Ley	Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid	28/03/1995	07/04/1995	BOCM	83	08/05/1995	108
						28/06/1995	152
Ley Orgánica	Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil	15/01/1996	17/01/1996	BOE	15		
Ley	Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid	29/04/1999	19/05/1999	BOCM	117		
			16/08/1999	BOE	195		
Real Decreto	Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía	23/12/1999	27/01/1999	BOE	22	13/03/2000	62
Ley	Ley 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.	12/01/2000	13/01/2000	BOE	11		
Ley	Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid	18/12/2002	23/12/2002	BOCM	304		
			05/03/2003	BOE	55		
Ley	Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid	11/03/2003	18/03/2003	BOCM	65		
			29/05/2003	BOE	128		
Ley	Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones	17/11/2003	18/11/2003	BOE	276		
Ley Orgánica	Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género	28/12/2004	29/12/2004	BOE	313		
Ley	Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid	20/12/2005	29/12/2005	BOCM	310		
			02/03/2006	BOE	52		
Real Decreto	Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.	29/11/2013	03/12/2013	BOE	289		

Ley	Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local	27/12/2013	30/12/2013	BOE	312		
Ley	Ley 1/2014, de 25 de julio, de Adaptación del Régimen Local de la Comunidad de Madrid a la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local	25/07/2014	29/07/2014	BOCM	178		
			22/10/2014	BOE	256		
Ley Orgánica	Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia	22/07/2015	23/07/2015	BOE	175		
Ley	Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia	28/07/2015	29/07/2015	BOE	180		
Ley	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	01/10/2015	02/10/2015	BOE	236		
Ley	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	01/10/2015	02/10/2015	BOE	236	23/12/2015	306
Ley Orgánica	Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales	05/12/2018	06/12/2018	BOE	294		
Ley Orgánica	Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual	06/09/2022	07/09/2022	BOE	215		

## B) Específica:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Ordenanzas	Ordenanzas municipales reguladoras del servicio de teleasistencia	-	-	-	-		
Ordenanzas	Ordenanzas municipales reguladoras del servicio de ayuda a domicilio	-	-	-	-		
Ordenanzas	Ordenanzas municipales reguladoras de las ayudas de emergencia social	-	-	-	-		
Ordenanzas	Ordenanzas municipales reguladoras de las ayudas económicas de carácter temporal para la integración social y el desarrollo personal	-	-	-	-		
Reglamentos	Reglamentos de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales de las Entidades Locales	-	-	-	-		
Convenios	Convenios de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y las Entidades Locales para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas de Servicios Sociales	-	-	-	-		
Ley	Ley de 6 de junio de 1984, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid	06/06/1984	23/06/1984	BOCM	149		
			24/07/1984	BOE	176		
Reglamento	Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid	22/06/1989	14/09/1989	BOCM	219		
Real Decreto	Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en	15/03/1991	21/03/1991	BOE	69	04/04/1991	81



	materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas						
Resolución	Resolución de 13 de mayo de 1994, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Convenio de cooperación suscrito entre el Ministerio de Asuntos Sociales y el gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid sobre el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS)	13/05/1994	27/05/1994	BOE	126		
Orden	Orden 1377/1998, de 13 julio, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se aprueba el procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en la Residencias de Mayores que integran la red pública de la Comunidad de Madrid	13/07/1998	15/07/1998	BOCM	166		
Orden	Orden 597/1999, de 23 de diciembre, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la naturaleza y objetivos del servicio público de atención a personas mayores en Centros de Día y se aprueba el procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en dichos centros	23/12/1999	13/01/2000	BOCM	10		
Orden	Orden 710/2000, de 8 de mayo, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se establece el procedimiento de actuación para la aplicación y desarrollo del Real Decreto 1971/1999, sobre Reconocimiento, Declaración y Calificación del Grado de Minusvalía	08/05/2000	17/05/2000	BOCM	116	27/06/2000	151
Decreto	Decreto 72/2001, de 31 de mayo, que regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención de día y Pisos Tutelados	31/05/2001	04/06/2001	BOCM	131		
Ley	Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	27/12/2001	31/12/2001	BOCM	310		
Decreto	Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por la que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de Comunidad de Madrid	30/05/2002	10/06/2002	BOCM	136		
Decreto	Decreto 147/2002, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	01/08/2002	14/08/2002	BOCM	192		
Ley	Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de	18/12/2002	23/12/2002	BOCM	304		
			05/03/2003	BOE	55		

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 82  
EIV – 2023/0005

Ayuntamiento de Alcobendas  
Historias sociales

	Madrid						
Ley	Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid	27/03/2003	14/04/2003	BOCM	88		
			02/07/2003	BOE	157		
Orden	Orden 368/2003, de 1 de abril, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la admisión de usuarios en los pisos tutelados para personas mayores de la Comunidad de Madrid	01/04/2003	28/04/2003	BOCM	99		
Recomendación	Recomendación 1/2005, de 5 de agosto, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre Archivo, Uso y Custodia de la Documentación que compone la Historia Social no informatizada por parte de los Centros Públicos de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (aprobada por Resolución del Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid con fecha 5 de agosto de 2005).	05/08/2005	11/08/2005	BOCM	190		
Orden	Orden 2328/2005, de 22 de diciembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se regula la concesión de ayudas individuales para el acogimiento familiar de personas mayores	22/12/2005	17/01/2006	BOCM	14		
Orden	Orden 475/2006, de 17 de marzo, por la que se modifica la Orden 1377/1998, de 13 de julio, y la Orden 597/1999, de 23 de diciembre, por la que se regula el procedimiento de solicitud y adjudicación de plazas en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid	17/03/2006	04/04/2006	BOCM	80	26/04/2006	98
Ley	Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia	14/12/2006	15/12/2006	BOE	299		
Real Decreto	Real Decreto 727/2007, de 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia	08/06/2007	09/06/2007	BOE	138		
Orden	Orden 2176/2007, de 6 de noviembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se regula el procedimiento de valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y del acceso a las prestaciones y servicios del sistema	06/11/2007	08/11/2007	BOCM	266		
Orden	Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, por la que se regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración	17/12/2008	19/12/2006	BOCM	302		

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

	del programa individual de atención, las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades						
Orden	Orden 1387/2008, de 11 de junio, por la que se regula el acceso a los servicios, las prestaciones económicas, la intensidad e incompatibilidades de los mismos para las personas en situación de dependencia en la Comunidad de Madrid	11/06/2008	13/06/2008	BOCM	140		
Orden	Orden PRE/3113/2009, de 13 de noviembre, por la que se dictan normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, sobre rentas o ingresos computables y su imputación	13/11/2009	20/11/2009	BOE	280		
Orden	Orden 625/2010, de 21 de abril, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se regulan los procedimientos para reconocimiento de la situación de dependencia y para la elaboración del Programa Individual de Atención	21/04/2010	30/04/2010	BOCM	102	17/12/2010	301
Orden	Orden 626/2010, de 21 de abril, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se regula la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales para personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid	21/04/2010	30/04/2010	BOCM	102	17/12/2010	301
Orden	Orden 627/2010, de 21 de abril, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se regulan la prestación económica vinculada al servicio o cheque servicio y la prestación económica de asistencia personal para personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid	21/04/2010	30/04/2010	BOCM	102	17/12/2010	301
Orden	Orden 141/2011, de 1 de marzo, por la que se regula el catálogo de servicios y prestaciones para las personas reconocidas en situación de dependencia en grado I en la Comunidad de Madrid	01/03/2011	28/03/2011	BOCM	73		
Acuerdo	Acuerdo de 12 de mayo de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las normas reguladoras y se desarrolla el procedimiento de concesión directa de la ayuda económica de pago único para el acogimiento familiar de personas mayores, año 2011, por importe de 250000 euros	12/05/2011	27/06/2011	BOCM	150		
Real Decreto	Real Decreto 1191/2012, de 3 de agosto, por el que se establecen	03/08/2012	04/08/2012	BOE	186		

	normas para el reconocimiento del complemento de pensión para el alquiler de vivienda a favor de los pensionistas de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva						
Orden	Orden 1446/2012, de 5 de noviembre, Reguladora de Bases para la Concesión de Ayudas Económicas para el Acogimiento Familiar de Personas Mayores y de convocatoria para el año 2012	05/11/2012	20/11/2012	BOCM	277		
Orden	Orden 181/2014, de 30 de enero, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se regula la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad en la Comunidad de Madrid	30/01/2014	17/02/2014	BOCM	40		
Resolución	Resolución de 29 de mayo de 2014, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Convenio con la Comunidad de Madrid, para la difusión e implantación de SIUSS y su aplicación informática	29/05/2014	14/06/2014	BOE	144		
Decreto	Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid	20/11/2014	21/11/2014	BOCM	277	22/01/2015	18
Orden	Orden 285/2015, de 2 de marzo, de la Consejería de Asuntos Sociales que modifica la Orden 1377/1998, de 13 de julio, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en centros residenciales de atención a personas mayores que integra la red pública de la Comunidad de Madrid	02/03/2015	18/03/2015	BOCM	65		
Decreto	Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid	21/05/2015	26/05/2015	BOCM	123	24/06/2015	148
Orden	Orden 1003/2017, de 7 de junio, del Consejero de Políticas Sociales y Familia, por el que se aprueba el modelo normalizado de solicitud de prestación económica de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid y se ordena su publicación	07/06/2017	06/07/2017	BOCM	159		
Orden	Orden 1049/2017, de 15 de junio, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el fomento de la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad a personas con discapacidad en situación de dificultad o vulnerabilidad social	15/06/2017	26/06/2017	BOCM	150		
Real Decreto	Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la	06/10/2017	07/10/2017	BOE	242		

	figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica						
Real Decreto-ley	Real Decreto-ley 20/2020, de 20 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital	20/05/2020	01/06/2020	BOE	154		
Convenio	Convenio de 3 de agosto de 2021, entre la Administración General del Estado (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030) y la Comunidad de Madrid, para la difusión e implantación de SIUSS y su aplicación informática, y el intercambio de información	03/08/2021	21/08/2021	BOCM	199		
Ley	Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital	20/12/2021	21/12/2021	BOE	304		
Ley	Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid	21/12/2022	22/12/2022	BOCM	304		
Decreto	Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid	03/05/2023	05/05/2023	BOCM	106		

### III. DATOS ARCHIVÍSTICOS

#### 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SERIE

<b>Serie abierta</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Serie descrita</b>	Sí (totalmente) <input type="checkbox"/>	Sí (parcialmente) <input type="checkbox"/>
	No <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Tipología de la serie</b>	Serie común <input checked="" type="checkbox"/>	Serie específica <input type="checkbox"/>

#### 2. ORDENACIÓN

Ordenación numérica  
 Ordenación cronológica  
 Ordenación alfabética:  Onomástica  Por Materias  Geográfica  
 Otra: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

#### 3. NIVEL DE DESCRIPCIÓN

Por unidad de instalación  Por unidad documental

Observaciones: \_\_\_\_\_

#### 4. VOLUMEN Y CRECIMIENTO

	Nº unidades de instalación	Metros lineales	Fechas extremas	Volumen de transferencias anuales
ARCHIVO DE OFICINA				
ARCHIVO CENTRAL				
ARCHIVO INTERMEDIO				
ARCHIVO HISTÓRICO				

	Nº unidades de instalación	Metros lineales
CRECIMIENTO ANUAL		

## 5. FRECUENCIA ANUAL DE USO

	Oficina	Ciudadano	Investigación
ARCHIVO DE OFICINA			
ARCHIVO CENTRAL			
ARCHIVO INTERMEDIO			
ARCHIVO HISTÓRICO			

## 6. SOPORTE

Papel  Electrónico

### Características físicas y

lógicas (formatos): A4 y Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma

## 7. SERIES Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADAS

### A) Series relacionadas:

Nombre de la Serie	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones
<i>Expedientes de pensiones no contributivas (jubilación/discapacidad)</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Integración	-	-
<i>Expedientes de complemento para alquiler de vivienda a beneficiarios de pensiones no contributivas</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Integración	-	-
<i>Expedientes de la Renta Mínima de Inserción</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Integración	-	-
<i>Expedientes del Ingreso Mínimo Vital</i>	Ministerio competente en servicios sociales/Instituto Nacional de la Seguridad Social	-	-
<i>Expedientes de reconocimiento de grado de discapacidad</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Atención a la Dependencia	-	-
<i>Expedientes de reconocimiento de situación de dependencia</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Atención a	-	-

	la Dependencia		
<i>Expedientes de prestaciones económicas vinculadas a un servicio o Cheque-Servicio</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Atención a la Dependencia	-	-
<i>Expedientes de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Atención a la Dependencia	-	-
<i>Expedientes de prestaciones económicas de asistencia personal</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Atención a la Dependencia	-	-
<i>Expedientes de protección de menores</i>	Entidades Locales/Centros de Servicios Sociales	-	-
<i>Expedientes de acogimiento familiar</i>	Consejería competente en servicios sociales/Comisión de Tutela del Menor	-	-
<i>Expedientes de adopción de menores</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General de Infancia	-	-
<i>Expedientes de menores en conflicto social</i>	Consejería competente en justicia/O.A Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor	-	-
<i>Expedientes de tutela de menores</i>	Consejería competente en servicios sociales/Comisión de Tutela del Menor	-	-
<i>Expedientes de guarda de menores</i>	Consejería competente en servicios sociales/Comisión de Tutela del Menor	-	-
<i>Expedientes de asistencia domiciliar y teleasistencia</i>	Entidades Locales/Centros de Servicios Sociales	-	-
<i>Expedientes de ayudas económicas de emergencia social</i>	Entidades Locales/Centros de Servicios Sociales	-	-
<i>Expedientes de ayudas económicas temporales para la integración social y el desarrollo personal</i>	Entidades Locales/Centros de Servicios Sociales	-	-
<i>Expedientes de ayudas económicas a particulares para el fomento del acogimiento familiar de personas mayores</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General del Mayor	-	-
<i>Expedientes de pisos tutelados para personas mayores</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección	-	-

	General del Mayor		
<i>Expedientes de solicitud de plazas en Centros Residenciales de Atención a Personas Mayores</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General del Mayor	-	-
<i>Expedientes de solicitud de plazas en Centros de Día para Personas Mayores</i>	Consejería competente en servicios sociales/Dirección General del Mayor	-	-
<i>Expedientes de protección a víctimas de violencia de género</i>	Entidades Locales/Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género	-	-
<i>Cualquier otra prestación social en cuya gestión participen los Servicios Sociales Municipales (presentación y comprobación de las solicitudes, subsanación de errores o instrucción del procedimiento).</i>	-	-	-

**B) Documentación relacionada:**

Denominación	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones
<i>Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.)</i>	Ministerio competente en Servicios Sociales	-	-
<i>Memoria anual del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.)</i>	Ministerio competente en Servicios Sociales	-	-
<i>Memorias de actividades</i>	Consejería competente en Servicios Sociales	-	-
<i>Estadísticas y estudios de servicios sociales</i>	Consejería competente en Servicios Sociales	-	-

**C) Series o documentación relacionadas que recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información contenida en la serie documental objeto de estudio:**

¿Recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información?		Tipo		Nombre o denominación
Sí	No	Serie	Documentación relacionada	
X	-	-	X	<i>Memoria anual del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.)</i>
X	-	-	X	<i>Memorias de actividades</i>
X	-	-	X	<i>Estadísticas y estudios de servicios sociales</i>

## IV. VALORACIÓN

### 1. VALORES



**A) Valores primarios**

	Sí/No	Plazo	Justificación/Legislación
Administrativo:	Sí	Indeterminado. Hasta el fallecimiento de todos los interesados incluidos en el expediente	<p>La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid no establece plazos de conservación para la Historia Social, encomendando la decisión sobre esta cuestión a lo que disponga la Consejería competente en materia de archivos, previo informe del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid. No obstante, la Ley sí establece dos situaciones que impedirían su destrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando en los expedientes se incluyan datos sobre la filiación materno-filial.</li> <li>- Cuando el expediente forme parte como prueba de algún proceso judicial o administrativo (ver el apartado correspondiente al valor judicial).</li> </ul> <p>La conservación de los expedientes sociales, según el artículo 45.1, sería sin perjuicio de lo dispuesto “en el ejercicio del <b>derecho de las personas adoptadas a conocer sus orígenes biológicos</b>”. Puesto que la consulta del Registro Civil no siempre garantiza el conocimiento de los datos de filiación de la familia de origen, se hace necesario acceder a otro tipo de expedientes administrativos donde poder rastrear esa información. Las Historias Sociales aportan en muchos casos dicha información, por lo que se propone la <b>conservación permanente</b> de los expedientes de usuarios implicados en procesos de adopción.</p> <p>La Historia Social se inicia cuando el usuario realiza la primera entrevista con el trabajador social del Centro de Servicios Sociales. Dicho profesional recopila los datos, valora la situación y toma una decisión. La demanda puede resolverse en breve tiempo mediante la gestión y concesión de alguno de los recursos o prestaciones sociales que no requieren un seguimiento del caso (residencias de mayores, Centros de Día, centros para personas con discapacidad, comedores de mayores, etc.). O puede hacerse necesario el diseño de un proyecto de actuación que prolongue temporalmente la intervención y que implique un seguimiento sistemático de la misma. El seguimiento del proyecto de intervención supone la realización de revisiones periódicas y una evaluación final con la emisión de los correspondientes informes por parte del trabajador social de referencia. El proyecto de intervención puede finalizar por la consecución de los objetivos planteados, por el abandono por parte del usuario o por la derivación del caso a otro centro o servicio. La duración de un programa de intervención varía en función del caso y de sus circunstancias, aunque el Ayuntamiento de Madrid, por ejemplo, tiene establecido un tiempo límite de dos años para la resolución de un proceso de intervención social.</p> <p>Finalizadas todas las intervenciones (puede haber varias intervenciones abiertas y cerrarse una pero no otras), ya sea con seguimientos o no, el expediente o Historia Social queda inactivo. No obstante, una nueva situación individual o familiar puede volver a motivar la necesidad de iniciar un nuevo proceso con la correspondiente activación del expediente. <b>Su cierre definitivo solo se produciría con el</b></p>

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

		<p><b>fallecimiento del usuario o usuarios objeto de la intervención.</b> El valor administrativo de la serie perduraría, por tanto, durante toda la vida de los demandantes.</p> <p>Cerrado el expediente con el fallecimiento de los interesados, se considera prudente añadir un plazo de <b>cinco años</b> como prolongación de su vigencia administrativa. Cumplido dicho plazo los expedientes podrían ser eliminados. No obstante, en determinados casos no resultaría necesario esperar al fallecimiento de la persona/s:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por su escasa relevancia, cuando se trate de expedientes que no incluyan proyectos de intervención, informes sociales u otros de carácter complementario (de salud, de centros educativos, de policía/guardia civil...), podrían ser eliminados a <b>los cinco años</b> a contar desde la última actuación registrada.</li> <li>- Los documentos relativos a la gestión de las prestaciones sociales y económicas (municipales, autonómicas o estatales), o las solicitudes de informes y certificados realizadas a los Servicios Sociales Municipales. Podrían ser eliminados de los expedientes a los <b>cinco años</b> a contar desde la última actuación registrada.</li> <li>- Las fotocopias, los duplicados, los borradores de documentos ya formalizados y toda la documentación de apoyo informativo, podrá ser eliminada <b>en cualquier momento</b> del expediente por la Administración responsable de la misma.</li> </ul> <p>Los <b>expedientes de resolución municipal</b> sobre concesión de prestaciones sociales y económicas (ayuda a domicilio, teleasistencia, ayudas económicas de emergencia social, ayudas económicas temporales para la integración, etc.) podrían ser también eliminados de la Historia Social transcurridos <b>cinco años</b> desde la última actuación, aunque el beneficiario no hubiese fallecido. La propuesta se fundamenta en la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La <i>Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones</i><sup>46</sup>. Según lo estipulado en el artículo 65, tanto las infracciones como las sanciones prescriben a los cuatro años (desde el día en que la infracción se hubiera cometido, y desde el día siguiente a aquel en que hubiera adquirido firmeza la resolución por la que se impuso la sanción). Por otra parte, en su artículo 39 se establece también la prescripción a los cuatro años del derecho de la Administración a reconocer o liquidar los reintegros.</li> <li>- La <i>Ley 7/1988, de 5 de abril, de Funcionamiento del Tribunal de Cuentas</i><sup>47</sup>. La Disposición Adicional Tercera establece que las responsabilidades contables prescriben transcurridos 5 años contados desde la fecha en la que se hubieran cometido los hechos que las originen.</li> </ul> <p>En consecuencia, podrían ser eliminados a los <b>cinco años</b> todas las Historias Sociales completas de personas</p>
--	--	--

<sup>46</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 276 de 18 de noviembre.

<sup>47</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 84 de 7 de abril.

			fallecidas, aquellas en las que no se haya diseñado y aplicado un proyecto de intervención, toda la documentación incluida en las Historias Sociales considerada irrelevante (prestaciones sociales y económicas de resolución autonómica o estatal, fotocopias, borradores, etc.), todos los expedientes de prestaciones sociales o económicas de resolución municipal una vez extinguido su valor administrativo y todos los documentos relativos a la solicitud por el demandante de informes y certificados requeridos en procedimientos en cuya tramitación no participan las Entidades Locales.
Contable:	No		
Fiscal:	No		
Jurídico:	Sí	El establecido en el valor administrativo + 5 años	<p>La petición de documentos que forman parte de la Historia Social por parte de Tribunales, Juzgados o Fiscalías es bastante habitual, generalmente en casos iniciados a instancia del Centro de Servicios Sociales al detectarse situaciones de urgencia social, desprotección o desamparo. Suelen requerirse principalmente informes sociales y de seguimiento en casos relacionados con protección de menores (riesgo de desamparo, tutela, guarda, acogimiento, adopción, separaciones y divorcios...), violencia de género (órdenes de protección o alejamiento...), incapacitaciones judiciales (tutela o curatela de personas adultas), etc.</p> <p>La vigencia jurídica de la Historia Social iría ligada al tiempo de apertura del expediente. En cualquier momento, hasta el cierre de éste con el fallecimiento del interesado o de los interesados objeto de la intervención, podrían producirse alguna de las situaciones antes mencionadas y ser requerida la Historia Social por Jueces o Tribunales, con lo que no podrían ser eliminadas hasta la resolución definitiva del proceso judicial de que se trate. Esto queda claramente expresado en el artículo 45.2 de la <i>Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i><sup>48</sup>: “Las historias sociales que formen parte como prueba de algún proceso judicial o administrativo deberán ser conservadas hasta la definitiva resolución de dicho proceso”.</p> <p>Considerando que el expediente social finaliza con el fallecimiento del interesado/s y que los procesos judiciales que requieran documentos de dicho expediente solo podrían tener lugar antes del fallecimiento, se propone establecer un plazo de vigencia jurídica para la serie coincidente con su valor administrativo, incluido el periodo de caución de <b>cinco años</b>. Únicamente deberían conservarse más tiempo aquellos expedientes que, tras su terminación, aún formasen parte como prueba en algún proceso judicial, hasta la resolución definitiva de la causa.</p>

**B) Valores secundarios**

	Sí/No	Justificación/Legislación
--	-------	---------------------------

<sup>48</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304 de 22 de diciembre de 2022.

Informativo:	No	<input type="checkbox"/>	<p><b>La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras series documentales o documentación relacionada.</b></p> <p>La información recogida a través del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) es utilizada para la explotación de datos a distintos niveles (Centro de Servicios Sociales, municipio, Mancomunidad, Comunidad Autónoma y Estado). A partir de esos datos se obtienen estadísticas que permiten elaborar el perfil de los usuarios de servicios sociales y de cada una de las prestaciones básicas, conocer el tipo de demandas y su evolución temporal, así como tener la información relativa a las intervenciones profesionales y los recursos aplicados. En las Historias Sociales aparecen los datos de los usuarios (sexo, edad, nacionalidad...), datos socio-familiares (componentes de la unidad familiar, perfil, situación económica...), datos del hábitat (equipamiento, situación de la vivienda, hacinamiento...) o los datos de la intervención social (demandas, valoración profesional de la situación, recursos idóneos, recursos aplicados).</p>																														
		<input checked="" type="checkbox"/>	<p><b>Otra (indíquese):</b></p>																														
Histórico:	No	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 65%;">INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL</th> <th style="width: 30%;">JUSTIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Origen y evolución de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Procesos de elaboración de normativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos significativos sobre ciencias y técnicas</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos para el análisis estadístico</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos significativos sobre acontecimientos relevantes</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Completa información de otras series de conservación permanente</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Otra (indíquese)</td> <td>Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente</td> </tr> </tbody> </table>			INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL	JUSTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución		<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa		<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución		<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas		<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes		<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente		<input type="checkbox"/>	Otra (indíquese)	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente
	INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL	JUSTIFICACIÓN																															
<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución																																
<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa																																
<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución																																
<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares																																
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas																																
<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico																																
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes																																
<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente																																
<input type="checkbox"/>	Otra (indíquese)	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente																															

## V. ACCESO Y SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN

### 1. CONDICIONES GENERALES DE ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL

La serie es de acceso libre

La serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso)

Plazo en el que la serie será de acceso libre ( <i>en años o meses</i> )	A los 25 años del fallecimiento.
--	----------------------------------

## 2. EL ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL ESTÁ AFECTADO O REGULADO POR NORMATIVA ESPECÍFICA

RÉGIMEN		NORMA REGULADORA
<input type="checkbox"/>	Información ambiental	Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE)
<input type="checkbox"/>	Información catastral	Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario
<input type="checkbox"/>	Secreto censal	Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, del Régimen Electoral General
<input type="checkbox"/>	Secreto fiscal o tributario	Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
<input type="checkbox"/>	Secreto estadístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública</li> <li>▪ Ley 12/1995, de 21 de abril, de Estadística de la Comunidad de Madrid</li> </ul>
<input checked="" type="checkbox"/>	Secreto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad</li> <li>▪ Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica</li> </ul>
<input checked="" type="checkbox"/>	Otro (indíquese)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid<sup>49</sup></li> <li>▪ Decreto 51/2023, de 5 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	Materias clasificadas	Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales
		Órgano que efectuó la clasificación
		Referencia del acto de clasificación
		Documentos, informaciones o datos objeto de clasificación y grado o categoría de clasificación

## 3. CONTENIDOS SUJETOS A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE PUBLICIDAD

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA

## 4. CONTENIDOS SUSCEPTIBLES DE PROTECCIÓN

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA
Datos cuya divulgación puede afectar a intereses públicos (PU)	
Datos cuya divulgación pueda afectar a intereses privados (PR)	
Datos de carácter personal (DP)	DP2. Datos sobre el origen racial o étnico, salud o vida sexual.  Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

<sup>49</sup> Artículos 42 y 43. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304 de 22 de diciembre.

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

		<p>Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.</p> <p>Artículo 15.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículo 35.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.</p>
	<p>DP3: Datos sobre infracciones penales o administrativas que no conlleven amonestación pública al infractor</p>	<p>Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <p>Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.</p> <p>Artículo 15.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículo 35.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.</p>
	<p>DP4. Otros datos de carácter personal susceptibles de protección</p>	<p>Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <p>Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.</p> <p>Artículo 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículo 35.3 de la Ley 10/2019, de</p>

		10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.
--	--	---

## 5. MEDIDAS PROPUESTAS PARA FAVORECER EL ACCESO A EXPEDIENTES DE ACCESO RESTRINGIDO (POSIBILIDAD Y MODALIDAD DE DISOCIACIÓN DE DATOS O ACCESO PARCIAL)

— Anonimización o seudonimización de datos
--

## 6. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS POR LA SERIE DOCUMENTAL

MEDIDA PROPUESTA	REFERENCIA NORMATIVA
Adoptar medidas de seguridad de nivel alto para aquellos expedientes con datos especialmente protegidos (salud, vida sexual, origen racial, violencia de género, etc.)	Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica.  Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal

## VI. SELECCIÓN

### 1. SELECCIÓN

#### A) Selección de la serie:

- Conservación Permanente (CP):
- Eliminación Parcial (EP):
- Eliminación Total (ET):

#### B) Metodología de la selección y tipo de muestra:

*Metodología de la selección:*

1. Se propone la **conservación permanente** de los expedientes con documentos que contengan datos que permitan determinar el origen biológico de menores adoptados.
2. Se propone la **eliminación total** de los expedientes que incluyan proyectos de intervención, informes sociales u otros de carácter complementario (de salud, de centros educativos, de policía/guardia civil...), **a los cinco años desde el fallecimiento de todos los interesados del expediente**. No obstante, podrán eliminarse previamente de esas Historias Sociales, a partir de los **cinco años** desde la última actuación, los documentos relativos a la gestión de las prestaciones sociales y económicas, o las solicitudes de informes y certificados de procedimientos en cuya tramitación no participen las Entidades Locales.
3. Se conservará una **muestra del 5%** de los expedientes mencionados en el punto anterior, correspondiente a cada uno de los periodos anuales.
4. Se propone la **eliminación total** de los expedientes que no incluyan proyectos de intervención, informes sociales u otros de carácter complementario (de salud, de centros educativos, de policía/guardia civil...), a partir de los **cinco años** desde la última actuación registrada o desde el fallecimiento de los interesados del

expediente.

5. Se conservará una **muestra del 1%** de los expedientes mencionados en el punto anterior, correspondiente a cada uno de los periodos anuales.
6. Las fotocopias, los duplicados, los borradores de documentos ya formalizados y toda la documentación de apoyo informativo, **podrá ser eliminada en cualquier momento** del expediente por la Administración responsable de la misma.
7. Esta selección se aplicará tanto a la documentación original en papel como a la generada en soporte electrónico.
8. Las Historias Sociales que se utilicen por su valor probatorio en procesos judiciales, se conservarán hasta que éstos hayan finalizado.

Tipo de muestra:

Muestreo selectivo de carácter cronológico (MU – C) y Probabilístico/Aleatorio (MU – P/A)

- Alfabético (Mu – A)
- Cronológico (Mu – C)
- Numérico (Mu – N)
- Probabilístico / Aleatorio (Mu – P/A)
- Ejemplar (Mu – E)
- Otro (Mu – O)

Observaciones:

**C) Plazos de eliminación:**

	Plazo
<b>EN ARCHIVO DE OFICINA</b>	5 años <sup>50</sup>
<b>EN ARCHIVO CENTRAL</b>	
<b>EN ARCHIVO INTERMEDIO</b>	

**D) Soporte de sustitución:**

- Sí       No

Tipo de soporte	Fecha	Procedimiento

Se ha conservado la documentación original:  Sí       No

**E) Plazos de permanencia:**

	Plazo	Justificación
<b>EN ARCHIVO DE OFICINA</b>	Indeterminado	El tiempo en que la Historia esté abierta.
<b>EN ARCHIVO CENTRAL</b>	10 años	La documentación a conservar.
<b>EN ARCHIVO INTERMEDIO</b>	15 años	La documentación a conservar.

**F) Observaciones:**

<sup>50</sup> Desde el fallecimiento de todos los interesados del expediente o desde la última actuación, los documentos relativos a la gestión de las prestaciones sociales y económicas, o las solicitudes de informes y certificados de procedimientos en cuya tramitación no participen las Entidades Locales.



## VII. RECOMENDACIONES AL GESTOR

### 1. RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SERIE<sup>51</sup>

1. Excluir de la Historia Social, y archivar de forma separada según el procedimiento, los documentos producidos en la tramitación de las ayudas o prestaciones sociales y económicas solicitadas por los usuarios.
2. Separar toda la documentación administrativa que no forme parte de la Historia Social (documentos contables, facturas, certificados, etc.)
3. En los centros en los que también se preste asistencia sanitaria, no incluir en la Historia Social documentos que pudieran pertenecer a la Historia Clínica del usuario, y que poseen una regulación especial.
4. Archivar separadamente los expedientes activos (durante la prestación de la asistencia más un periodo de caución) de los inactivos o pasivos (una vez cerrado el expediente). Los primeros deberían tener un código de identificación por centro y contener información suficiente para la identificación del usuario. Los segundos, deberían archivar separando los datos identificativos de los documentos que los forman para mantener el anonimato del interesado.
5. Los expedientes con procesos judiciales abiertos deberán estar perfectamente identificados y conservarse abiertos hasta la resolución de los mismos, aunque se hubiesen superado los plazos establecidos para su eliminación.
6. Establecer las oportunas medidas de seguridad para evitar el acceso no autorizado a la documentación.

## VIII. INFORME RESUMEN TÉCNICO – EJECUTIVO DE LA PROPUESTA DE VALORACIÓN

### 1. INFORME – Fundamentos históricos y/o técnico – jurídicos

#### Marco legal

La *Ley de 6 de junio de 1984, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*<sup>52</sup> estableció por primera vez las bases para el desarrollo del sistema de protección social autonómico. Define dos modalidades de prestación social, los servicios generales y los servicios sociales especializados. Los primeros con la función de prestar información, orientar y asesorar a los ciudadanos, prestar el servicio de ayuda a domicilio, así como prestar alojamiento temporal o permanente a las personas sin hogar o con graves problemas de convivencia facilitando la estancia en residencias, hogares sustitutos o pisos tutelados. Los segundos, que intervienen sobre colectivos específicos con una situación especial (familia e infancia, adolescentes en situación de riesgo o conflicto social, personas mayores, personas con discapacidad, etc.), cumplen sus funciones a través de centros de acogida, residencias permanentes, centros de día, centros ocupacionales, etc. En esta ley se constituyen por primera vez los Centros de Servicios Sociales, como equipamiento básico de los servicios generales antes mencionados.

Con el paso del tiempo se hizo necesaria la actualización de esta norma, promulgándose la *Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*<sup>53</sup>, que desarrolla de una manera más exhaustiva y clara el concepto de Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, los tipos de prestaciones y las condiciones para el acceso a las mismas, los sectores de atención y la organización funcional y territorial.

<sup>51</sup> Se ha tenido en cuenta la *Recomendación 1/2005, de 5 de agosto, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre Archivo, Uso y Custodia de la Documentación que compone la Historia Social no informatizada por parte de los Centros Públicos de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid* (aprobada por Resolución del Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid con fecha 5 de agosto de 2005).

<sup>52</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 149, de 23 de junio; Boletín Oficial del Estado núm. 176, de 24 de julio.

<sup>53</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 88 de 14 de abril; Boletín Oficial del Estado núm. 157 de 2 de julio.

Desde el punto de vista funcional, el sistema público se organiza en dos niveles, la Atención Social Primaria y la Atención Social Especializada. Las antiguas modalidades de prestación social se convierten con esta ley en dos niveles de atención perfectamente coordinados. La Atención Social Primaria se constituye como la estructura de acceso del ciudadano al sistema, y cuyo equipamiento básico es el centro municipal de servicios sociales. En este primer nivel de atención se detectan y analizan las necesidades y demandas de los usuarios, se realizan diagnósticos y valoraciones técnicas, se gestionan prestaciones, etc. En un segundo nivel estaría la Atención Social Especializada, cuando por la especial naturaleza de la situación se hiciese necesaria una actuación más singular (residencias, servicios o equipos de profesionales especializados en un determinado sector de atención).

La ley 11/2003 distingue varias clases de prestaciones (técnicas, económicas y materiales), establece la necesidad de diseñar un modelo de intervención común de carácter interdisciplinar, define la figura del profesional de referencia y crea la tarjeta social para la identificación del titular de los derechos reconocidos en la ley.

Las notables modificaciones experimentadas por la sociedad madrileña desde la aprobación de la Ley 11/2003 hasta la actualidad, como el envejecimiento poblacional o la llegada masiva de personas procedentes de otros países, han supuesto nuevos desafíos en el desarrollo de las políticas sociales de integración e inclusión, situación de dependencia, conciliación familiar, etc. Por ello, resultaba imprescindible una nueva regulación de la normativa de servicios sociales. La nueva *Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*<sup>54</sup> se centra más en una atención singular e integral a las personas que a grupos o colectivos diferenciados y se conforma basándose en un nuevo modelo fundamentado en la noción de derecho subjetivo que permite establecer una serie de prestaciones obligadas y exigibles, las condiciones de acceso a las mismas y define ciertos estándares de calidad irrenunciables.

Con respecto a Ley 11/2003, la nueva regulación introduce cambios y aportaciones relevantes que inciden en los procedimientos que forman la serie:

- Tipología de las prestaciones sociales. Las prestaciones ya no se dividen en económicas, materiales y técnicas. Ahora se distinguen dos clases, las económicas y las de servicios. Tanto unas como otras pueden ser prestaciones garantizadas (constituyen un derecho subjetivo del ciudadano) o condicionadas (sujetas a la disponibilidad de recursos y a criterios de prioridad en la asignación).
- Funciones de los profesionales. Se delimitan las funciones de los profesionales que prestan atención a los usuarios:
  - Profesional de referencia de acceso al sistema de atención primaria (trabajador social encargado de la valoración y primer diagnóstico de la situación social y de elevar propuesta inicial de las prestaciones que se estimen oportunas o para el acceso a la atención especializada).
  - Profesional de referencia de intervención social (coordina la Historia Social única del usuario, diseña el plan de intervención y realiza el seguimiento del mismo durante las etapas siguientes, si las hubiera).
  - Equipo profesional (elemento central de la intervención, proporcionan y procuran las diferentes medidas de apoyo para cada persona, familia o grupo).
- Sistema de información. En el que queden integrados todos los datos del proceso de intervención, las Historias Sociales y las aplicaciones de gestión de las prestaciones del sistema público de servicios sociales.
- Registro único de usuarios. Archivo digital de la consejería competente de servicios sociales con todos los datos relativos a los usuarios.
- Plan individualizado de intervención social. Instrumento para el abordaje integral de la situación según las necesidades planteadas. Se elabora con la participación de los usuarios y es propuesto al equipo profesional de centro o servicio por el profesional de referencia para su validación conjunta.

<sup>54</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304 de 22 de diciembre.

- Historia Social. Instrumento básico de la intervención social en el que se reúnen las demandas de los usuarios, sus datos de todo tipo, el diagnóstico, el plan individualizado de intervención, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución. Elaborada en soporte digital, permite la relación entre los servicios sociales de atención primaria y los de atención especializada que la complementan y actualizan, así como con otros sistemas de protección social. La Historia Social es única, está vinculada a la Tarjeta Social y a un código personal. Se abre en los Servicios Sociales de Atención Primaria, aunque en caso necesario puede hacerse por los servicios de emergencia. Otros elementos de relevancia para la valoración de la serie se refieren al derecho de acceso a la Historia Social, la protección de datos que contiene y el establecimiento de plazos para su conservación.

El Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid desarrolla en profundidad lo establecido en sus aspectos básicos por la Ley 12/2022, de 21 de diciembre en cuanto a la Historia Social Única:

- Concepto, características, objetivos y funciones.
- Gestión del expediente.
- Acceso.
- Integración en el Sistema de Información de Servicios Sociales y su interoperabilidad con otros sistemas de protección y atención al público.
- Custodia y conservación

## Competencias

Las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, bien se trate de municipios o de mancomunidades de municipios (cuando tengan menos de 20.000 habitantes), son competentes en materia de prestación de servicios sociales según lo establecido en la *Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local*<sup>55</sup>. La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid le atribuye, entre otras, las siguientes competencias:

- La planificación de los servicios sociales de acuerdo con las líneas de actuación marcadas por la Administración autonómica.
- El establecimiento, gestión y mantenimiento de los centros y servicios correspondientes a la Atención Social Primaria, así como el desarrollo de las funciones correspondientes a este nivel de atención.
- La gestión de equipamientos para la Atención Social Especializada de titularidad municipal, o autonómica que se acuerde.
- La concesión de prestaciones económicas de emergencia social o de aquellas que tengan por objeto la integración social.

## Niveles de atención social

Desde la primera regulación de los servicios sociales en el año 1984, el sistema ha venido organizándose en dos niveles de atención complementarios y perfectamente coordinados. Tanto su denominación como las funciones asignadas a cada uno de ellos quedaron bien delimitadas tras la entrada en vigor de la Ley 11/2003:

- Atención Social Primaria (primer nivel). De competencia municipal.
- Atención Social Especializada (segundo nivel). Principalmente de competencia autonómica, aunque algunas Entidades Locales han ampliado sus competencias más allá del sistema de atención primaria, ofreciendo recursos y prestaciones que pertenecen a la atención especializada.

## Atención Social Primaria

<sup>55</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 80 de 3 de abril.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid<sup>56</sup>, define la **Atención Social Primaria** como la vía normalizada de acceso de los ciudadanos al sistema público de servicios sociales, y al Centro de Servicios Sociales como su equipamiento básico. Dichos equipamientos se encuentran distribuidos territorialmente atendiendo a criterios demográficos y de accesibilidad. La Atención Social Primaria desarrolla las siguientes funciones:

- Recepción, detección y análisis de las demandas sociales.
- Información, orientación y asesoramiento a los usuarios sobre los recursos y prestaciones existentes.
- Evaluación y diagnóstico de las situaciones de necesidad.
- Elaboración y desarrollo de planes de intervención social en situaciones de necesidad.
- Atención de emergencias sociales.
- Gestión y seguimiento de las prestaciones económicas de emergencia social o de otras ayudas económicas de carácter temporal (Ayuda familiar, gastos de vivienda, becas de guardería, alojamiento alternativo, alimentos, becas de comedor, mejora de las condiciones de habitabilidad de las personas mayores y/o con discapacidad, violencia de género, etc.).
- Emisión de informes sociales y certificados.
- Atención de las urgencias sociales.
- Teleasistencia domiciliaria para personas en situación de riesgo social.
- Ayuda domiciliaria a personas y familias en situación de riesgo social.
- Acogimiento en centros municipales de acogida.
- Tramitación de solicitudes para la atención residencial (permanente o de día), manutención en locales de atención colectiva o en el domicilio del usuario, etc.
- Colaboración en la aplicación de la Renta Mínima de Inserción.
- Desarrollo de programas de intervención en los ámbitos grupal y comunitario (promoción social, prevención y detección de situaciones de riesgo, prevención de la exclusión, reinserción social).
- Fomento de la participación, solidaridad y cooperación social.
- Coordinación con la Atención Social Especializada y con otros sistemas y servicios de atención social.

La estructura y organización de los **Centros de Servicios Sociales** corresponde a las Entidades Locales, en las que están integrados. Su dependencia jerárquica depende, como es lógico, del tamaño del municipio y del tipo de Entidad Local de que se trate. En general dependen de una concejalía competente en el área de Servicios Sociales en los municipios de mayor tamaño. Los municipios más pequeños se agrupan en mancomunidades para la prestación de los servicios sociales de los ayuntamientos de la que forman parte. En función de la población, los Centros de Servicios Sociales de las mancomunidades pueden estar centralizados en una única sede o distribuidos por cada uno de los municipios. La organización y funcionamiento de las mancomunidades se rige según lo estipulado en sus propios estatutos, aunque la normativa vigente obliga que al menos cuenten con un presidente y con un órgano colegiado plenario. Normalmente los órganos de gobierno son el presidente, el vicepresidente, la Junta de la Mancomunidad y una Comisión Especial de Cuentas. El municipio de Madrid, cuenta con un régimen especial por su condición de capital. Los Centros de Servicios Sociales se encuentran zonificados por distritos municipales con sus propios órganos de gestión y presididos por concejales. El centro depende de la sección de servicios sociales correspondiente del distrito.

Los Centros de Servicios Sociales se organizan en **Unidades de Trabajo Social (UTS)** que funcionan como unidades básicas de intervención y que dependen del director del centro. El personal que integra las UTS lo forman trabajadores sociales en su mayoría, pero también educadores sociales, psicólogos y otros profesionales de perfil técnico o no técnico.

El *Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid* establece, bajo dependencia del Director del centro, las siguientes unidades de trabajo:

- Unidad de Trabajo Social

<sup>56</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304, de 22 de diciembre.

- Unidad Administrativa
- Unidad de Programas

A partir de 1998 se pone en funcionamiento un nuevo modelo de atención en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid cuya principal novedad es el desdoblamiento de la UTS en dos: UTS de Primera Atención y UTS de Zona. La recepción y canalización de los usuarios se realiza desde la Unidad Administrativa, mientras que la función de integración, coordinación y movilización de los recursos sociales estaría a cargo de la Unidad de Programas. El circuito de atención al ciudadano en el Centro de Servicios Sociales lo forman las siguientes unidades:

1. Unidad Administrativa. Para la recepción y canalización de los usuarios.
2. UTS de Primera Atención. Atiende a los nuevos usuarios y a los casos urgentes. Si no se resuelve el caso, lo derivan a la UTS de Zona o a otros servicios o sistemas de protección. Son funciones del trabajador social de esta unidad:
  - La acogida y la contextualización.
  - La información y el asesoramiento.
  - La orientación.
  - La gestión y valoración de determinadas prestaciones.
  - El análisis de la demanda.
  - La atención grupal.
  - La coordinación.
  - El cierre/derivación del expediente.

En Primera Atención suelen gestionarse prestaciones como el ingreso en residencias de ancianos, en centros de día o en centros para personas con discapacidad, las prestaciones de emergencia social, así como todas aquellas que no impliquen un seguimiento.

3. UTS de Zona. Se realiza una intervención programada, temporalizada y con seguimiento. Se abre la Historia Social y se elabora el diseño de intervención social. Las funciones del trabajador social de Zona son:
  - La atención con seguimiento (Historia Social y Diseños de Intervención Social).
  - La atención grupal.
  - El trabajo comunitario.
  - La gestión de prestaciones que impliquen seguimiento.
  - La coordinación.
  - El cierre/derivación del expediente.
4. Unidad de Programas. Para el desarrollo de los distintos programas del centro, que pasan a ser gestionados por trabajadores sociales (Menores y Familia, Atención a los Mayores, etc.). Su función es la de proporcionar apoyo técnico especializado a las UTS y gestionar las prestaciones de cada uno de esos programas.

En las demás Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, aunque la organización de los Servicios Sociales esté menos estructurada que la del Ayuntamiento de Madrid, como es lógico, su funcionamiento sigue básicamente a las mismas pautas. Para la prestación de la Atención Social Primaria, los Centros de Servicios Sociales suelen responder al siguiente modelo de organizativo:

- Dirección
- Coordinación
- Administración
- Unidades de Trabajo Social (trabajadores sociales y administrativos)
- Técnicos especializados en áreas de atención (trabajadores sociales, educadores, psicólogos, mediadores interculturales, abogados, etc.)

Las Unidades de Trabajo Social (UTS), en función del tamaño de la población se distribuyen por el territorio del municipio o de la mancomunidad. Están formadas por trabajadores sociales cuyas funciones son las ya enumeradas para la Atención Social Primaria. Estas unidades, pueden derivar posteriormente los casos que lo precisen a otros técnicos especializados, que intervienen en función del área de atención o programa a la que corresponda cada caso. Los servicios sociales de las Entidades

Locales suelen agrupar sus servicios y recursos por programas o proyectos definidos según perfiles de atención, según la edad o las necesidades que presentan las personas:

- Menor
- Familia
- Personas mayores
- Discapacidad
- Dependencia
- Igualdad
- Inmigración
- Violencia de género
- Empleo
- Etc.

En los Centros de Servicios Sociales, los ciudadanos que lo demandan reciben una atención personalizada a nivel individual, familiar, grupal o comunitario por parte de los profesionales, quienes les informan sobre los recursos disponibles, valoran su situación y capacidad, les orientan hacia los medios más adecuados y, finalmente si la situación lo requiere, intervienen en el caso mediante la aplicación de los recursos y prestaciones disponibles. Dicha intervención se debe desarrollar en el marco de un programa o proyecto individual y/o familiar diseñado por un profesional del centro.

Cuando una persona accede al sistema público de servicios sociales se le asigna un profesional de referencia (trabajador social a nivel de Atención Social Primaria, y personal del equipo técnico multidisciplinar a nivel de Atención Social Especializada si fuese el caso). Si finalmente se decide la intervención, se abre el expediente o Historia Social. El profesional de referencia es el encargado de su gestión y coordinación, así como del plan personalizado, del seguimiento y de la evaluación de la atención social durante todas etapas que pudieran sucederse.

Para el desarrollo de la atención social primaria y los programas ofertados por los servicios sociales, las entidades locales reciben apoyo económico de la Comunidad de Madrid mediante la firma de una serie de convenios con la Consejería competente en la materia.

### Atención Social Especializada

Si los profesionales de atención primaria lo consideran necesario, pueden proponer el acceso del usuario al nivel de Atención Social Especializada (aunque se puede acceder también directamente), donde se desarrollan actuaciones y existen equipamientos adecuados para la atención específica de personas, familias o grupos que por sus características especiales exceden el ámbito de prescripción de los servicios de atención social primaria. La competencia para la prestación de los recursos correspondientes a la Atención Social Especializada pertenece a la Administración Autonómica, aunque algunas Entidades Locales dispongan de algunos de ellos. La Ley de Servicios Sociales atribuye a la Atención Social Especializada las siguientes funciones:

- a) Valoración, diagnóstico y orientación a personas, familias o grupos que requieren una atención especializada.
- b) Concesión de prestaciones económicas o de servicios a personas con dificultades físicas, psíquicas o sociales en su entorno o en centros residenciales en los casos que lo requieran.
- c) Gestión y equipamiento de centros y servicios que proporcionan prestaciones especializadas a personas y grupos.
- d) Promoción de medidas de reinserción e inclusión social para la normalización de las condiciones de vida de las personas que reciben prestaciones o servicios especializados.

La ley también menciona que los recursos específicos deben organizarse por sectores de atención según la edad o las necesidades que presenten las personas. En la Comunidad de Madrid estas prestaciones suelen agruparse por perfiles de atención o según necesidades:

- Atención a la infancia y adolescencia
  - Prestaciones de carácter residencial

- Apoyo y promoción del acogimiento familiar
  - Programas o servicios de apoyo a la integración
  - Centros de día
  - Otros programas de apoyo al sistema de protección
- Atención a las familias
  - Título de familia numerosa
  - Centros de apoyo y encuentro familiar
  - Adopción nacional e internacional
  - Prestaciones de apoyo a la maternidad
  - Otros sistemas de apoyo al sistema de protección
- Respuestas ante la violencia de género
  - Centros residenciales (centros de emergencia, centros de acogida, pisos tutelados)
  - Centros no residenciales
  - Puntos municipales del Observatorio Regional para la Violencia de Género
  - Otros servicios de atención
- Atención a personas mayores no dependientes
  - Centros residenciales para personas mayores
- Atención a personas con discapacidad
  - Centros de información, orientación y valoración
  - Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil (CRECOVI)
  - Tratamientos de atención temprana
  - Atención a personas con discapacidad intelectual
  - Atención a personas con enfermedad mental grave y duradera
  - Atención a personas con discapacidad física
- Atención a la dependencia
  - Solicitudes y reconocimientos
  - Servicios de atención domiciliaria
  - Centros de día para personas mayores
  - Centros de día para personas con discapacidad
  - Residencias para personas mayores
  - Residencias para personas con discapacidad
  - Prestaciones económicas

## La Historia Social Única

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid define la Historia Social, establece en su artículo 41 sus características principales, determina el objeto del documento, el tipo de información que debe contener, así como el papel de los Servicios Sociales en su gestión:

*“1. La historia social es el instrumento que reúne en un único documento la demanda o demandas de los usuarios y el registro exhaustivo de los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros, significativos de su situación y necesarios para la valoración de la misma, así como, el diagnóstico, el plan individualizado de intervención social, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución.*

*2. La historia social constituye el instrumento técnico básico que permite la relación entre los servicios sociales de Atención Primaria y Especializada, así como la interrelación y coordinación con otros sistemas de protección social, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones.*

*3. Tendrá un soporte digital que deberá permitir su interoperabilidad en el Sistema Público de Servicios Sociales, así como con otros sistemas de protección que fuera necesario integrar.*

*4. Todas las personas titulares del derecho a los servicios sociales tendrán una única historia social, vinculada a Tarjeta Social y su correspondiente código personal.*

*5. Los servicios sociales de Atención Especializada complementarán la información de la historia social, garantizando su actualización permanente.*

6. Contendrá, al menos, la información relativa a:

- a) Datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación socio-familiar de una persona usuaria.
- b) Documentos técnicos de análisis, valoración y diagnóstico.
- c) Planes individualizados de intervención social.
- d) Identificación de profesionales de referencia.
- e) Actuaciones realizadas y prestaciones percibidas.
- f) Seguimiento y evaluación de resultados.

7. La historia social se integrará en el sistema de información del Sistema Público de Servicios Sociales”.

Se trata, pues, de un único documento normalizado en el que han de incluirse una serie de datos de identificación del usuario/s junto con todos los que se van generando durante el proceso de intervención. Hay que distinguirlo del expediente de la Historia Social en el que se incluye, y que es el objeto de este estudio.

La Historia Social Única cuenta con su regulación específica en el *Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*<sup>57</sup>.

## PROCEDIMIENTO 1: ATENCIÓN E INTERVENCIÓN SOCIO-FAMILIAR

La **Historia Social** o expediente social lo forman una serie de documentos que se van generando desde el momento en el que se detecta una necesidad de atención o desde que se recoge una demanda de un ciudadano o de un grupo de ciudadanos (individuo, familia, grupo de convivencia o comunidad) en los Servicios Sociales de una Entidad Local. Cuando esa circunstancia se produce, se realiza una entrevista por parte de los técnicos del Centro de Servicios Sociales, los cuales determinan la pertinencia o no de la intervención. En caso afirmativo, comienza el proceso de actuación y se abre el expediente, en el que se pueden diferenciar dos grupos de documentos:

- Aquellos que formalizan y articulan la intervención social y que son los propios del trabajo de los técnicos:
  - Registros de entrevistas.
  - Cuestionarios.
  - Historias Sociales.
  - Fichas Sociales.
  - Informes Sociales.
  - Planes o proyectos de intervención.
  - Hojas de seguimiento.
  - Genogramas, mapas de relaciones, ecomapas, escalas de valoración social, historiogramas, etc.
- Los que se producen durante la tramitación de los procedimientos de acceso a las prestaciones, económicas o de servicios, del Sistema Público de Servicios Sociales:
  - Solicitudes.
  - Informes.
  - Propuestas de resolución.
  - Resoluciones.
  - Notificaciones.
  - Certificados.
  - Recursos administrativos
  - Relaciones, correspondencia, acuerdos, etc.

Las prestaciones pueden ser de competencia municipal, autonómica o estatal.

<sup>57</sup> BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.



Las distintas actuaciones realizadas en los Centros de Servicios Sociales durante el proceso de intervención social pueden agruparse en una serie de fases o actividades:

1. Recepción y acogida. A través del usuario o por cualquier otra vía, el Centro de Servicios Sociales recibe una demanda de atención ante una situación de necesidad y se concierta una cita con un trabajador social. El personal administrativo del centro informa al demandante y comprueba si hay un expediente activo y si se puede tratar o no de un caso urgente. Si procede, se concierta una cita con un trabajador social. En esta fase se pueden cumplimentar los datos básicos de la **Ficha Social** del usuario.
2. Primera atención. El trabajador social obtiene la información de la persona o grupo de personas por medio de una o varias **entrevistas** en el Centro de Servicios Sociales y/o en sus domicilios, y realiza una primera valoración de la situación. En ocasiones, los usuarios cumplimentan formularios normalizados donde se recogen los datos principales del caso. La **Ficha Social** es otro instrumento documental básico para el registro de la información. Se puede decir que se trata de la parte común sistematizable y cuantificable de la Historia Social. En este documento se suelen recoger los datos de identificación de las personas (nombre, dirección, etc.), datos sociodemográficos (fecha de nacimiento, sexo, etc.), datos de intervención social (demandas, recursos utilizados, etc.), etc. En esta fase se realizan **Informes Sociales** y se decide la conveniencia o no de una intervención con seguimiento o simplemente la gestión y tramitación de determinado tipo de prestaciones. El expediente puede cerrarse en esta fase con la resolución de la demanda o con la derivación a otros servicios.
3. Intervención y seguimiento. Identificado/s el/los problemas, se realiza el diagnóstico y se marcan los objetivos (evitar la aparición del problema, cambiar la situación, contener el deterioro de la situación). El **informe social** servirá de base para el diseño de un plan individualizado de intervención. Diseñado el **proyecto de intervención**, procede la ejecución del mismo por el trabajador social, que realiza el seguimiento del caso evaluando periódicamente la situación y emitiendo los informes oportunos. La metodología de la intervención varía en función del tipo de usuario/s:
  - Intervención individual-familiar
  - Intervención grupal
  - Intervención comunitaria

En esta fase, el trabajador social es el responsable de la apertura de la **Historia Social (no confundir este documento con el expediente objeto de este estudio)**, documento imprescindible donde, además de en la **Ficha Social**, se irá registrando toda la información de la intervención.

4. Cierre del expediente. Un expediente puede incluir varias intervenciones. Una vez finalizadas, el expediente queda inactivo, pues en cualquier momento de la vida de los usuarios se pueden dar las circunstancias que hagan necesaria una nueva intervención y el expediente vuelva a activarse. Su cierre definitivo solo se produce con el fallecimiento de la persona/s objeto de la intervención.

## Sistema de Información de Servicios Sociales

Según lo dispuesto en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, el Sistema Público de Servicios deberá contar con un sistema de información en el que se integren todos los datos generados en los Servicios de Atención Social Primaria y Especializada, la Historia Social Única y las aplicaciones de gestión correspondientes a las prestaciones sociales<sup>58</sup>.

El *Decreto 51/2023, de 3 de mayo* considera la Historia Social Única como un instrumento digital de gestión de información al servicio de profesionales y usuarios, así como una herramienta más del Sistema de Información de Servicios Sociales, el cual estaría integrado por los siguientes elementos<sup>59</sup>:

<sup>58</sup> Artículo 34.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 304 de 22 de diciembre de 2022.

<sup>59</sup> Artículo 16.3 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

- Registro Único de Usuarios del Sistema Público de Servicios Sociales. Archivo digital no público adscrito a la Consejería competente.
- Repositorio de profesionales. Con los datos identificativos de los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Repositorio de Historia Social Única. Integra la información contenida en las Historias Sociales Únicas, salvo los datos del Registro Único de Usuarios.
- Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social.
- Registro de directores de centros de atención social.
- Repositorio de prestaciones de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Reúne la información sobre las prestaciones del Catálogo de Prestaciones.

El Sistema de Información del Sistema Público de Servicios Sociales deberá disponer, al menos, de los siguientes instrumentos de acceso, gestión y presentación de la información de los repositorios y registros:

- Visor profesional. Presenta de forma organizada la información contenida en la Historia Social Única de los usuarios.
- Visor ciudadano. Permite a los usuarios acceder a los contenidos de su Historia Social Única, así como actualizar datos identificativos, etc.

La interoperabilidad e interconexión de la Historia Social Única con otros instrumentos homólogos de otras comunidades autónomas, se contemplan en la nueva normativa como objetivos esenciales que faciliten la atención a los usuarios y el impulso de estándares comunes de calidad y acceso a los servicios<sup>60</sup>.

Actualmente, para la gestión de la Historia Social, el Centro de Servicios Sociales cuenta con la aplicación informática del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS). Mediante una serie de convenios entre el Estado y la Comunidad de Madrid, desde el año 1994 las Entidades Locales madrileñas han ido implantando, de forma desigual, este sistema de licencia estatal. En muchas ocasiones, antes de la gestión virtual de los expedientes mediante esta aplicación, su uso se limitaba exclusivamente al registro de la información. Actualmente, la mayor parte de las Entidades Locales lo utilizan de una u otra manera. Aunque todas vuelquen datos cuantitativos a SIUSS, dado que es obligatorio por el Ministerio, a efectos de datos de usuarios, muchas entidades usan otras aplicaciones (CIVIS en el Ayuntamiento de Madrid, etc.).

Se trata de un instrumento que permite recabar los datos básicos de los usuarios, realizar el seguimiento de la intervención, identificar los problemas sociales, así como evaluar y planificar los recursos sociales.

El SIUSS se estructura en cinco niveles:

- **Unidad de Trabajo Social (UTS)**. En este nivel se encuentra el contenido de la Ficha Social y es el utilizado por el trabajador social para la intervención.
- **Centro de Servicios Sociales**. Establece las UTS y gestiona sus datos.
- **Mancomunidad**.
- **Comunidad Autónoma**. Define la estructura de los centros y sectores de su territorio. Puede gestionar los datos de los Centros de Servicios Sociales.
- **Ministerio**. Mantiene y actualiza la aplicación, da acceso a las Comunidades Autónomas y gestiona datos de todo el territorio.

Además de la gestión de los expedientes, el SIUSS permite la consulta de los datos, la obtención de informes y la realización de estadísticas para cada uno de los niveles mencionados.

## Conservación

<sup>60</sup> Artículo 13 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid<sup>61</sup>, en su artículo 45 establece, sobre la conservación de la Historia Social Única, lo siguiente:

- “1. La conservación de los documentos y datos contenidos en la Historia Social Única se requerirá por la normativa aplicable en materia de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid. En todo caso, para la conservación y eliminación de los documentos y datos se estará a lo dispuesto en la correspondiente **tabla de valoración documental** aprobada por la consejería competente en materia de archivos, gestión de documentos y patrimonio documental, sin perjuicio de lo dispuesto a estos efectos en la normativa sobre protección de datos y en el ejercicio del derecho de las personas a conocer sus orígenes biológicos.*
- 2. Las historias sociales que formen parte como prueba de algún proceso judicial o administrativo deberán ser conservadas hasta la definitiva resolución de dicho proceso.*
- 3. La Comunidad de Madrid determinará el régimen de responsabilidades de conservación y custodia de la Historia Social Única por las Administraciones públicas y dictará las disposiciones oportunas para su cumplimiento por parte de estas y, en su caso, de las entidades colaboradoras integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, así como los aspectos relativos a la transferencia de soportes de las historias sociales y a la custodia, valoración y posible conservación y/o eliminación de la documentación, que se realizarán conforme a lo previsto en la legislación de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid, previo informe del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid o el órgano colegiado que ostente la competencia de informar en cada momento, y con debido cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos”.*

El Decreto 51/2023, de 3 de mayo añade que la responsabilidad en la custodia y tratamiento de los datos personales de la actividad de tratamiento relativa a la Historia Social Única corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería competente en materia de servicios sociales. No obstante, en su Disposición Transitoria Tercera sobre conservación y custodia en formatos y archivos no digitalizados ni interoperables se dice:

- “1. Conforme a lo previsto en la disposición transitoria segunda de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, mientras el sistema de información de servicios sociales no se encuentre plenamente digitalizado, la responsabilidad de custodia de la información no incorporada a dicho sistema recaerá en la dirección de los centros donde se realiza o se ha llevado a cabo la última intervención.*
- 2. En el caso de cierre de centros o servicios de atención social o traslado de centro de referencia correspondiente, se garantizará el mantenimiento de las historias sociales y su traspaso a otros centros o servicios que continúen prestando la atención o, en todo caso, al centro donde radica el profesional de referencia de la fase de seguimiento, debiendo consignarse el nuevo personal de atención.*
- 3. En caso de resultar necesario el traslado de la atención de la persona usuaria a un centro en el que no resulte posible el acceso digital a la HSU a través del Sistema de Información de Servicios Sociales, el centro de origen deberá remitir copia completa de la HSU para garantizar el conocimiento íntegro del proceso a los profesionales del centro de destino y asegurar la actualización de la información en el expediente.”*

En cuanto a los plazos de transferencia y custodia en los archivos de la Comunidad de Madrid de la Historia Social Única debe realizarse conforme a la legislación de archivos y patrimonio documental, y en cumplimiento de normativa vigente de protección de datos<sup>62</sup>.

Ante los responsables del tratamiento de datos de la Consejería competente, los usuarios pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición<sup>63</sup>.

<sup>61</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304 de 22 de diciembre.

<sup>62</sup> Punto 2 de la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 304 de 22 de diciembre de 2022.

<sup>63</sup> Artículo 14.3 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM núm. 106 de 5 de mayo de 2023.

En el decreto se establece también la obligación de custodiar bloqueados aquellos datos ya archivados por su antigüedad o situación de inactividad<sup>64</sup>.

## Acceso

El Decreto 51/2023, de 3 de mayo, dedica varios artículos (8 al 11) a la regulación del acceso a la Historia Social Única:

- Acceso profesional
- Acceso de los usuarios
- Accesos especiales
- Registro de accesos

## PROCEDIMIENTO 2: PROTECCIÓN DE MENORES

Actualmente, según lo establecido en la Ley 6/1995<sup>65</sup>, le corresponde al Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid la protección social de los menores que pudiesen encontrarse en situación de riesgo social. Dicho sistema se estructura en los servicios de Atención Social Primaria, los cuales constituyen la puerta de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Su equipamiento básico son los Centros de Servicios Sociales existentes en los distritos, municipios y mancomunidades de la Comunidad de Madrid. El Ayuntamiento de Madrid cuenta, además, con los Centros de Atención a la Infancia (CAI), con la misma distribución territorial que los Centros de Servicios Sociales y con la función de dar una respuesta más especializada. Ambos tipos de centros se encuentran estrechamente coordinados entre sí, así como éstos con la Comisión de Tutela del Menor, que es el órgano colegiado encargado de declarar la situación de desamparo de los menores, constituir su tutela y establecer las formas e atención más adecuadas mientras persiste dicha situación. Como vemos, mientras que la administración local, como parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tiene las competencias en los procedimientos en que pudiese existir riesgo de desprotección, la administración autonómica, a través de la Comisión de Tutela del Menor, las tendría cuando se considerase que el menor pudiese encontrarse en situación de desamparo. Habría, por tanto, un procedimiento a nivel local, y otro a nivel autonómico cuando las circunstancias exigiesen la adopción de medidas legales de protección.

La Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid establece que, a partir de esa fecha, en la Comunidad de Madrid funcionan los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia (a nivel autonómico y local), unos órganos colegiados de coordinación entre las Administraciones Públicas.

En cada Consejo Local se constituye una Comisión de Apoyo Familiar, órgano técnico para la valoración de las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto social en que puedan encontrarse los menores, así como para la coordinación y seguimiento de las actuaciones que se deriven de dichas situaciones.

La Ley 18/1999, de 29 de abril define también el Proyecto de Apoyo Familiar como el *“instrumento técnico personalizado cuyo objetivo es el establecer las condiciones necesarias que aseguren el bienestar de los menores”*<sup>66</sup>. Su redacción se realiza por escrito según el modelo normalizado (Este instrumento es una propuesta, pueden usarse otros. En años anteriores no había modelo estándar) de la Comunidad de Madrid y su coordinación corresponde al profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales de la localidad.

<sup>64</sup> Artículo 14.4 del Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

<sup>65</sup> Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial del Estado núm. 183, de 2 de agosto de 1995.

<sup>66</sup> Artículo 16.1

Complementariamente a las Comisiones de Apoyo Familiar, desde el año 1996 vienen funcionando en cada Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid un Equipo de Trabajo con Menores y Familiar (ETMF) de carácter multidisciplinar y en total coordinación con dicha Comisión. En otros municipios y mancomunidades, también se han creado equipos multidisciplinarios, formados por profesionales con intervención directa en el caso, que con esa u otra denominación cumplen el mismo cometido. Son funciones de estos equipos técnicos:

- Estudio y valoración de los casos en los que el trabajador social aprecie o sospeche desprotección moderada, grave o presunto desamparo.
- Cuando sea el caso, derivación al recurso que corresponda mediante un informe-propuesta.
- Diseño de los Proyectos de Apoyo Familiar.
- Entrega de informes periódicos de evolución del Proyecto de Apoyo Familiar.
- Revisión extraordinaria de los casos.
- Decisión sobre los casos a presentar en la Comisión de Apoyo Familiar.

Los ETMF (u órganos equivalentes) actúan de forma colegiada y sus sesiones son moderadas y dirigidas por un coordinador que elabora el orden del día, realiza las convocatorias periódicas y elabora el acta individual de cada menor, cuya copia es entregada al Centro de Servicios Sociales, a los servicios especializados y a todos aquellos que hubiesen intervenido en el proceso.

Los menores pueden encontrarse en situación de **dificultad social** cuando existe un **riesgo leve de desprotección**, o en **desprotección**, cuando se considera que el riesgo es moderado, grave o puede existir **desamparo**. En el primer caso, las actuaciones tendrían más bien un carácter preventivo, requiriéndose en el segundo una intervención más enfocada en la rehabilitación.

Cada vez que se recibe una **comunicación** de que un menor se encuentra en alguna de las situaciones mencionadas, se abre un expediente y se inicia el procedimiento. Las comunicaciones suelen proceder de distintos tipos de servicios, profesionales o de los propios ciudadanos. Pueden formalizarse a través de informes escritos, llamadas telefónicas o de forma presencial, tanto en los Servicios Sociales Municipales como en los órganos u organismos de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de menores (IMMF, etc.). Si se tratase de los Servicios Sociales Municipales, la vía ordinaria serían los Centros de Servicios Sociales. Si la recepción se produce en las instituciones de la Comunidad de Madrid, éstas tendrían que solicitar toda la información necesaria a los Servicios Sociales Municipales, los cuales remitirían un informe sobre el menor y su familia.

Cuando los Servicios Sociales Municipales abren expediente a un menor que puede encontrarse en una situación de desprotección, se inicia un protocolo para la investigación y valoración de los casos, y para el diseño y ejecución de un **Proyecto de Apoyo Familiar**. En primer lugar, se realiza una **valoración preliminar** para determinar si puede existir desprotección, y para evaluar el grado de urgencia en la aplicación de medidas, que podrían adoptarse en cualquier momento del proceso. Si la información recogida en la recepción fuese insuficiente, se iniciaría una **investigación** del caso por parte del Centro de Servicios Sociales (u otros servicios especializados en atención a menores) con el objetivo de verificar si hay desprotección, si corre peligro el menor o si necesita urgentemente la aplicación de una medida legal de protección. En los casos en que se confirme que el menor se encuentra en una situación moderada o grave de desprotección, el Centro de Servicios Sociales o el servicio de atención especializada, realiza una **valoración** de los factores individuales, familiares y sociales relacionados con la situación, de las consecuencias de la situación de desprotección, de las necesidades de tratamiento de apoyo al menor y a la familia, así como del grado de capacitación de sus progenitores/tutores para garantizar una atención adecuada del menor. En esta fase se establecen las líneas básicas del Proyecto de Apoyo Familiar.

Investigado y valorado el caso, el trabajador social de referencia o el equipo de trabajo especializado que pudiera constituirse, elaboran el **Proyecto de Apoyo Familiar**, cuyos objetivos varían en función de si el menor ha sido separado o no de la familia. Diseñado el proyecto, el Centro de Servicios Sociales (o el servicio especializado en atención a menores responsable del caso) proceden a su ejecución y a su revisión periódica. El fin de la intervención y el **cierre del expediente** son determinados por el

trabajador social responsable del caso, por el equipo de trabajo especializado en menores y familia cuando éstos se hubiesen constituido en los Centros de Servicios Sociales, o por las Comisiones de Apoyo a la Familia cuando se hubiesen adoptado medidas de protección legal, etc. El procedimiento también puede finalizar con la mayoría de edad del menor, con su fallecimiento, su adopción, su traslado a otro lugar, su emancipación, su retorno a la familia de origen, etc.

Tanto en la recepción de la información, como durante la investigación, valoración o ejecución del proyecto de intervención, los Servicios Sociales Municipales pueden proponer a la Comisión de Tutela del Menor la adopción de una **medida legal de protección** que implique la separación del menor de su familia, bien sea por procedimiento ordinario o por vía de urgencia. Si la situación requiriese una intervención inmediata, se contactaría telefónicamente con un técnico de la Comisión y se remitiría un informe urgente, junto con el resto de documentación recopilada, pudiéndose trasladar, en su caso, al menor a un centro de acogida. Si no se diese esa situación de urgencia, se elaboraría un informe-propuesta para la Comisión que iría acompañado de la documentación acreditativa de la identidad y filiación del menor (DNI, libro de familia, tarjeta de residencia, etc.) y, en algunos casos, de la relativa a las relaciones paterno filiales (guarda, custodia, tutela ordinaria, situación judicial, orden de alejamiento, etc.), indicadores de riesgo/desprotección, intervenciones previamente realizadas, evolución, proyecto de apoyo familiar, etc.

En resumen, un procedimiento completo desde la recepción de una información sobre una posible situación de desprotección de un menor, hasta el cierre del expediente una vez finalizado el proceso de intervención, abarcaría las siguientes fases o actividades:

6. Recepción de la información.
7. Valoración preliminar.
8. Investigación y valoración.
9. Intervención y seguimiento.
10. Cierre del expediente.

### PROCEDIMIENTO 3: EMISIÓN DE INFORMES Y CERTIFICADOS

Para la obtención de ciertas ayudas y prestaciones sociales procedentes de otras administraciones se requieren una serie de documentos que acrediten la situación económica y social de los solicitantes. Los Centros de Servicios Sociales municipales, como centros de atención primaria pueden facilitar informes y certificados que constaten dicha situación, pues son la puerta de acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y en ellos se recaba y guarda toda la información social referente a la población residente en cada una de las entidades locales. Los certificados solo puede firmarlos un funcionario público habilitado (Secretario de la Mancomunidad, etc.), con un informe previo del trabajador social.

En las Historias Sociales pueden encontrarse tanto las solicitudes como las copias de los informes y certificados emitidos por el personal técnico de los centros sociales municipales. Los procedimientos más habituales para los que pueden ser solicitados estos documentos son los siguientes:

- Ingreso Mínimo Vital.
- Situación de Exclusión Social.
- Bonificaciones por suministro de agua y/o electricidad.
- Protección social en situaciones de desahucio.
- Escolarización por situación de urgencia social.
- Cuenta de pago básica en el banco.
- No percepción de otras ayudas económicas.
- Etc.

### PROCEDIMIENTO 4: PRESTACIONES SOCIALES DE TRAMITACIÓN MUNICIPAL

Los Centros de Municipales Servicios Sociales de las Entidades Locales tienen competencias para la tramitación de una serie de prestaciones:

- Servicio de Ayuda a Domicilio y teleasistencia domiciliaria.

- Ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales para la integración social y el desarrollo personal (Ayuda familiar, gastos de vivienda, becas de guardería, alojamiento alternativo, alimentos, becas de comedor, mejora de las condiciones de habitabilidad de las personas mayores y/o con discapacidad, violencia de género, etc.).

Los procedimientos para la concesión de estas prestaciones se desarrollan en las siguientes fases:

- Inicio
- Instrucción
- Finalización
- Seguimiento

## PROCEDIMIENTO 5: PRESTACIONES SOCIALES DE RESOLUCIÓN AUTONÓMICA O ESTATAL

En los Centros de Servicios Sociales se presentan y se tramitan solicitudes correspondientes a procedimientos cuya resolución es competencia de los órganos u organismos de la administración autonómica o estatal con atribuciones en materia de servicios sociales:

- Reconocimiento de situación de dependencia y revisión del Programa Individual de Atención (PIA). Inicio del procedimiento en el CMSS.
- Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia (Cheque-servicio, etc.). Inicio del procedimiento en el CMSS.
- Reconocimiento de grado de discapacidad. La solicitud puede presentarse en el CMSS.
- Pensión no contributiva (Jubilación/Discapacidad). Inicio del procedimiento en el CMSS.
- Complemento para alquiler de vivienda a beneficiarios de pensiones no contributivas. Inicio del procedimiento en el CMSS.
- Plaza en residencia y en Centros de Día para personas mayores. Inicio del procedimiento en el CMSS.
- Piso tutelado para personas mayores. Inicio del procedimiento en el CMSS.
- Renta Mínima de Inserción. Inicio e instrucción del procedimiento en el CMSS.
- Ayudas económicas a particulares para el fomento del acogimiento familiar de personas mayores. Inicio del procedimiento en el CMSS hasta el año 2012.
- Ingreso Mínimo Vital. La competencia corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social. No obstante, las comunidades autónomas y las entidades locales podrían iniciar el procedimiento cuando si hubiesen suscrito los oportunos convenios para la gestión del mismo.
- Cualquier otra prestación social de resolución estatal o autonómica en cuya gestión participen los servicios sociales municipales (presentación y comprobación de las solicitudes, subsanación de errores o instrucción del procedimiento).

## IX. DICTAMEN APROBADO POR EL CONSEJO DE ARCHIVOS

DICTAMEN DEL CONSEJO DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	
<b>DENOMINACIÓN DE LA SERIE:</b>	<i>Historias sociales</i>
<b>TIPOLOGÍA DE LA SERIE:</b>	Común
<b>FECHAS EXTREMAS DEL PERÍODO ESTUDIADO:</b>	1984 – Actualidad
<b>CÓDIGO E.I.V. PROPONENTE:</b>	AL28006/2023/0002
<b>CÓDIGO E.I.V. CACM:</b>	EIV – 2023/0005
<b>CÓDIGO T.V.:</b>	TV – 82
<p><b>1. Valoración</b></p> <p>a) <b>Valores primarios:</b></p>	

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	PLAZOS (años)	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
<b>Administrativo</b>	Sí	Indeterminado. Hasta el fallecimiento de todos los interesados incluidos en el expediente	<p>La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid no establece plazos de conservación para la Historia Social, encomendando la decisión sobre esta cuestión a lo que disponga la Consejería competente en materia de archivos, previo informe del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid. No obstante, la Ley sí establece dos situaciones que impedirían su destrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando en los expedientes se incluyan datos sobre la filiación materno-filial.</li> <li>- Cuando el expediente forme parte como prueba de algún proceso judicial o administrativo (ver el apartado correspondiente al valor judicial).</li> </ul> <p>La conservación de los expedientes sociales, según el artículo 45.1, sería sin perjuicio de lo dispuesto <i>“en el ejercicio del derecho de las personas adoptadas a conocer sus orígenes biológicos”</i>. Puesto que la consulta del Registro Civil no siempre garantiza el conocimiento de los datos de filiación de la familia de origen, se hace necesario acceder a otro tipo de expedientes administrativos donde poder rastrear esa información. Las Historias Sociales aportan en muchos casos dicha información, por lo que se propone la <b>conservación permanente</b> de los expedientes de usuarios implicados en procesos de adopción.</p> <p>La Historia Social se inicia cuando el usuario realiza la primera entrevista con el trabajador social del Centro de Servicios Sociales. Dicho profesional recopila los datos, valora la situación y toma una decisión. La demanda puede resolverse en breve tiempo mediante la gestión y concesión de alguno de los recursos o prestaciones sociales que no requieren un seguimiento del caso (residencias de mayores, Centros de Día, centros para personas con discapacidad, comedores de mayores, etc.). O puede hacerse necesario el diseño de un proyecto de actuación que prolongue temporalmente la intervención y que implique un seguimiento sistemático de la misma. El seguimiento del proyecto de intervención supone la realización de revisiones periódicas y una evaluación final con la emisión de los correspondientes informes por parte del trabajador social de referencia. El proyecto de intervención puede finalizar por la consecución de los objetivos planteados, por el abandono por parte del usuario o por la derivación del caso a otro centro o servicio. La duración de un programa de intervención varía en función del caso y de sus circunstancias, aunque el Ayuntamiento de Madrid, por ejemplo, tiene establecido un tiempo límite de dos años para la resolución de un proceso de intervención social.</p> <p>Finalizadas todas las intervenciones (puede haber varias intervenciones abiertas y cerrarse una pero no otras), ya sea con seguimientos o no, el expediente o Historia Social queda inactivo. No obstante, una nueva situación individual o familiar puede volver a motivar la necesidad de iniciar un nuevo proceso con la correspondiente activación del expediente. <b>Su cierre definitivo solo se produciría con el</b></p>



				<p><b>fallecimiento del usuario o usuarios objeto de la intervención.</b> El valor administrativo de la serie perduraría, por tanto, durante toda la vida de los demandantes.</p> <p>Cerrado el expediente con el fallecimiento de los interesados, se considera prudente añadir un plazo de <b>cinco años</b> como prolongación de su vigencia administrativa. Cumplido dicho plazo los expedientes podrían ser eliminados. No obstante, en determinados casos no resultaría necesario esperar al fallecimiento de la persona/s:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por su escasa relevancia, cuando se trate de expedientes que no incluyan proyectos de intervención, informes sociales u otros de carácter complementario (de salud, de centros educativos, de policía/guardia civil...), podrían ser eliminados a <b>los cinco años</b> a contar desde la última actuación registrada.</li> <li>- Los documentos relativos a la gestión de las prestaciones sociales y económicas (municipales, autonómicas o estatales), o las solicitudes de informes y certificados realizadas a los Servicios Sociales Municipales. Podrían ser eliminados de los expedientes a los <b>cinco años</b> a contar desde la última actuación registrada.</li> <li>- Las fotocopias, los duplicados, los borradores de documentos ya formalizados y toda la documentación de apoyo informativo, podrá ser eliminada <b>en cualquier momento</b> del expediente por la Administración responsable de la misma.</li> </ul> <p>Los <b>expedientes de resolución municipal</b> sobre concesión de prestaciones sociales y económicas (ayuda a domicilio, teleasistencia, ayudas económicas de emergencia social, ayudas económicas temporales para la integración, etc.) podrían ser también eliminados de la Historia Social transcurridos <b>cinco años</b> desde la última actuación, aunque el beneficiario no hubiese fallecido. La propuesta se fundamenta en la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones<sup>67</sup>. Según lo estipulado en el artículo 65, tanto las infracciones como las sanciones prescriben a los cuatro años (desde el día en que la infracción se hubiera cometido, y desde el día siguiente a aquel en que hubiera adquirido firmeza la resolución por la que se impuso la sanción). Por otra parte, en su artículo 39 se establece también la prescripción a los cuatro años del derecho de la Administración a reconocer o liquidar los</li> </ul>
--	--	--	--	--

<sup>67</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 276, de 18 de noviembre.

			<p>reintegros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Ley 7/1988, de 5 de abril, de Funcionamiento del Tribunal de Cuentas<sup>68</sup>. La Disposición Adicional Tercera establece que las responsabilidades contables prescriben transcurridos 5 años contados desde la fecha en la que se hubieran cometido los hechos que las originen.</li> </ul> <p>En consecuencia, podrían ser eliminados a los <b>cinco años</b> todas las Historias Sociales completas de personas fallecidas, aquellas en las que no se haya diseñado y aplicado un proyecto de intervención, toda la documentación incluida en las Historias Sociales considerada irrelevante (prestaciones sociales y económicas de resolución autonómica o estatal, fotocopias, borradores, etc.), todos los expedientes de prestaciones sociales o económicas de resolución municipal una vez extinguido su valor administrativo y todos los documentos relativos a la solicitud por el demandante de informes y certificados requeridos en procedimientos en cuya tramitación no participan las Entidades Locales.</p>
<b>Contable</b>	No		
<b>Fiscal</b>	No		
<b>Jurídico</b>	Sí	El establecido en el valor administrativo + 5 años	<p>La petición de documentos que forman parte de la Historia Social por parte de Tribunales, Juzgados o Fiscalías es bastante habitual, generalmente en casos iniciados a instancia del Centro de Servicios Sociales al detectarse situaciones de urgencia social, desprotección o desamparo. Suelen requerirse principalmente informes sociales y de seguimiento en casos relacionados con protección de menores (riesgo de desamparo, tutela, guarda, acogimiento, adopción, separaciones y divorcios...), violencia de género (órdenes de protección o alejamiento...), incapacitaciones judiciales (tutela o curatela de personas adultas), etc.</p> <p>La vigencia jurídica de la Historia Social iría ligada al tiempo de apertura del expediente. En cualquier momento, hasta el cierre de éste con el fallecimiento del interesado o de los interesados objeto de la intervención, podrían producirse alguna de las situaciones antes mencionadas y ser requerida la Historia Social por Jueces o Tribunales, con lo que no podrían ser eliminadas hasta la resolución definitiva del proceso judicial de que se trate. Esto queda claramente expresado en el artículo 45.2 de la <i>Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</i><sup>69</sup>: “Las historias sociales que formen parte como prueba de algún proceso judicial o administrativo deberán ser conservadas hasta la definitiva resolución de dicho proceso”.</p> <p>Considerando que el expediente social finaliza con el fallecimiento del interesado/s y que los procesos judiciales que requieran documentos de dicho expediente solo podrían tener lugar antes del fallecimiento, se propone establecer un plazo de vigencia jurídica para la serie coincidente con su valor administrativo, incluido el periodo de caución de <b>cinco</b></p>

<sup>68</sup> Boletín Oficial del Estado núm. 84, de 7 de abril.

<sup>69</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304, de 22 de diciembre.

años. Únicamente deberían conservarse más tiempo aquellos expedientes que, tras su terminación, aún formasen parte como prueba en algún proceso judicial, hasta la resolución definitiva de la causa.

**b) Valores secundarios:**

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN																											
<b>Informativo</b>	<b>No</b>	<p><input type="checkbox"/> La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras series documentales o documentación relacionadas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Otra (indíquese):</p> <p>La información recogida a través del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) es utilizada para la explotación de datos a distintos niveles (Centro de Servicios Sociales, municipio, Mancomunidad, Comunidad Autónoma y Estado). A partir de esos datos se obtienen estadísticas que permiten elaborar el perfil de los usuarios de servicios sociales y de cada una de las prestaciones básicas, conocer el tipo de demandas y su evolución temporal, así como tener la información relativa a las intervenciones profesionales y los recursos aplicados. En las Historias Sociales aparecen los datos de los usuarios (sexo, edad, nacionalidad...), datos socio-familiares (componentes de la unidad familiar, perfil, situación económica...), datos del hábitat (equipamiento, situación de la vivienda, hacinamiento...) o los datos de la intervención social (demandas, valoración profesional de la situación, recursos idóneos, recursos aplicados).</p>																											
<b>Histórico</b>	<b>No</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: black; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: left;">INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL</th> <th style="text-align: left;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Origen y evolución de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Procesos de elaboración de normativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos significativos sobre ciencias y técnicas</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos para el análisis estadístico</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos significativos sobre acontecimientos relevantes</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Completa información de otras series de conservación permanente</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL		OBSERVACIONES	<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución		<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa		<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución		<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas		<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes		<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente	
INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL		OBSERVACIONES																											
<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución																												
<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa																												
<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución																												
<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares																												
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas																												
<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico																												
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes																												
<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente																												

		<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Otra (indíquese)</b>	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente
--	--	-------------------------------------	-------------------------	---

**2. Acceso y seguridad de los documentos y de la información**

- a) **Condiciones generales de acceso a la serie documental:** la serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso).
- b) **Plazo en el que la serie será de acceso libre:** Veinticinco años desde la muerte del afectado, si esta es conocida, o cincuenta años desde la fecha del documento si se desconociese la de fallecimiento.
- c) **El acceso a la serie documental está regulado o afectado por normativa específica:** Sí.

RÉGIMEN	NORMA REGULADORA
<input checked="" type="checkbox"/>	<p><b>Secreto sanitario</b></p> <p>Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad</p> <p>Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p><b>Otro (indíquese)</b></p> <p>Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid<sup>70</sup></p> <p>Decreto 51/2023, de 5 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid</p>

- d) **Contenidos sujetos a un régimen especial de publicidad:** No.
- e) **Contenidos susceptibles de protección:** Sí.

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA
<p><b>Datos de carácter personal (DP)</b></p> <p>DP2 Datos sobre origen racial, salud y vida sexual</p> <p>DP3: Datos sobre infracciones penales o administrativas que no conlleven amonestación pública al infractor</p> <p>DP4 Otros datos de carácter personal susceptibles de protección</p>	<p>Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <p>Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.</p> <p>Artículos 15.1 y 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículos 35.1 y 35.3 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.</p>

- f) **Medidas propuestas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido (posibilidad y modalidad de disociación de datos o acceso parcial):** Sí.

<sup>70</sup> Artículos 42 y 43. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 304, de 22 de diciembre.

- Anonimización de datos de carácter personal.
- Seudonimización de datos de carácter personal.

**g) Medidas específicas de seguridad requeridas por la serie documental:** Sí.

MEDIDA PROPUESTA	REFERENCIA NORMATIVA
Adoptar medidas de seguridad de nivel alto para aquellos expedientes con datos especialmente protegidos (víctimas de violencia de género, salud, etc.)	<p>Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.</p> <p>Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.</p>

### 3. Selección

**a) Selección de la serie:** Eliminación Parcial (EP).

**b) Metodología de la selección:**

- 1º. Se propone la **conservación permanente** de los expedientes con documentos que contengan datos que permitan determinar el origen biológico de menores adoptados.
- 2º. Se propone la **eliminación total** de los expedientes que incluyan proyectos de intervención, informes sociales u otros de carácter complementario (de salud, de centros educativos, de policía/guardia civil...), **a los cinco años desde el fallecimiento de todos los interesados del expediente**. No obstante, podrán eliminarse previamente de esas Historias Sociales, a partir de los **cinco años** desde la última actuación, los documentos relativos a la gestión de las prestaciones sociales y económicas, o las solicitudes de informes y certificados de procedimientos en cuya tramitación no participen las Entidades Locales.
- 3º. Se conservará una **muestra del 5%** de los expedientes mencionados en el punto anterior, correspondiente a cada uno de los periodos anuales.
- 4º. Se propone la **eliminación total** de los expedientes que no incluyan proyectos de intervención, informes sociales u otros de carácter complementario (de salud, de centros educativos, de policía/guardia civil...), a partir de los **cinco años** desde la última actuación registrada o desde el fallecimiento de los interesados del expediente.
- 5º. Se conservará una **muestra del 1%** de los expedientes mencionados en el punto anterior, correspondiente a cada uno de los periodos anuales.
- 6º. Las fotocopias, los duplicados, los borradores de documentos ya formalizados y toda la documentación de apoyo informativo, **podrá ser eliminada en cualquier momento** del expediente por la Administración responsable de la misma.
- 7º. Esta selección se aplicará tanto a la documentación original en papel como a la generada en soporte electrónico.
- 8º. Las Historias Sociales que se utilicen por su valor probatorio en procesos judiciales, se conservarán hasta que éstos hayan finalizado.

c) **Tipo de muestra:** Muestreo selectivo de tipo Cronológico (Mu – S – C) y Probabilístico/Aleatorio (Mu – S – P/A).

d) **Plazos de eliminación:**

- i. **EN ARCHIVO DE OFICINA:** 5 años<sup>71</sup>.
- ii. **EN ARCHIVO CENTRAL:** No procede.
- iii. **EN ARCHIVO INTERMEDIO:** No procede.

e) **Soporte de sustitución:** No procede.

f) **Conservación de la documentación original en caso de sustitución de soporte:** No procede.

g) **Plazos de permanencia:**

	PLAZO (años)	JUSTIFICACIÓN
<b>EN ARCHIVO DE OFICINA</b>	Indeterminado	El tiempo en que la Historia esté abierta más los 5 años determinados de plazo de valor administrativo.
<b>EN ARCHIVO CENTRAL</b>	10	La documentación a conservar.
<b>EN ARCHIVO INTERMEDIO</b>	15	La documentación a conservar.

h) **Observaciones:** No proceden.

#### 4. Recomendaciones al gestor<sup>72</sup>

1. Excluir de la Historia Social, y archivar de forma separada según el procedimiento, los documentos producidos en la tramitación de las ayudas o prestaciones sociales y económicas solicitadas por los usuarios.
2. Separar toda la documentación administrativa que no forme parte de la Historia Social (documentos contables, facturas, certificados, etc.)
3. En los centros en los que también se preste asistencia sanitaria, no incluir en la Historia Social documentos que pudieran pertenecer a la Historia Clínica del usuario, y que poseen una regulación especial.
4. Archivar separadamente los expedientes activos (durante la prestación de la asistencia más un periodo de caución) de los inactivos o pasivos (una vez cerrado el expediente). Los primeros deberían tener un código de identificación por centro y contener información suficiente para la identificación del usuario. Los segundos, deberían archivarlos separando los datos identificativos de los documentos que los forman para mantener el anonimato del interesado.
5. Los expedientes con procesos judiciales abiertos deberán estar perfectamente identificados y conservarse abiertos hasta la resolución de los mismos, aunque se hubiesen superado los plazos

<sup>71</sup> Desde el fallecimiento de todos los interesados del expediente o desde la última actuación, los documentos relativos a la gestión de las prestaciones sociales y económicas, o las solicitudes de informes y certificados de procedimientos en cuya tramitación no participen las Entidades Locales.

<sup>72</sup> Se ha tenido en cuenta la Recomendación 1/2005, de 5 de agosto, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre Archivo, Uso y Custodia de la Documentación que compone la Historia Social no informatizada por parte de los Centros Públicos de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (aprobada por Resolución del Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid con fecha 5 de agosto de 2005).

establecidos para su eliminación.

6. Establecer las oportunas medidas de seguridad para evitar el acceso no autorizado a la documentación.

## X. CONTROL

### 1. DATOS GENERALES DE CONTROL

<b>Órgano proponente del Estudio de Identificación y Valoración:</b>	Ayuntamiento de Alcobendas
<b>Responsable del Estudio de Identificación y Valoración:</b>	Mesa de Trabajo sobre Valoración de Documentos de la Administración Local de la Comunidad de Madrid
<b>Archivo/s donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo:</b>	Mancomunidades de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid
<b>Fechas extremas del período estudiado (aaaa – aaaa):</b>	1984 –
<b>Fecha de realización (dd/mm/aaaa):</b>	09/06/2023
<b>Fecha de revisión (dd/mm/aaaa) (CACM):</b>	

### 2. OBSERVACIONES