

# **MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO**

**PROYECTO DE ORDEN DE LA CONSEJERA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES, POR LA QUE SE ESTABLECEN LOS REQUISITOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LOS CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN EL ÁMBITO DE LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.**

## ÍNDICE

### 00. FICHA DE RESUMEN EJECUTIVO

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FINES PERSEGUIDOS, OPORTUNIDAD Y LEGALIDAD DE LA NORMA
2. ADECUACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN
3. ADECUACIÓN AL ORDEN DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS
4. IMPACTOS DE CARÁCTER SOCIAL
  - 4.1. Impacto por razón de género
  - 4.2. Impacto por razón de orientación sexual e identidad y expresión de género
  - 4.3. Impacto en la infancia, en la adolescencia y en la familia
  - 4.4. Otros impactos
5. IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO
  - 5.1. Impacto económico
  - 5.2. Impacto presupuestario
  - 5.3. Detección y medición de cargas administrativas
6. CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO
7. DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN
  - 7.1. Trámite de consulta pública
  - 7.2. Elaboración del proyecto de orden
  - 7.3. Requerimiento de informes
  - 7.4. Audiencia e información pública
  - 7.5. Informe de la Secretaría General Técnica de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social
  - 7.6. Informe de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid
  - 7.7. Dictamen de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid
8. EVALUACIÓN EX POST

# MEMORIA EJECUTIVA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL PROYECTO DE ORDEN DE LA CONSEJERA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES, POR LA QUE SE ESTABLECEN LOS REQUISITOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN EL ÁMBITO DE LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

## FICHA DE RESUMEN EJECUTIVO

<b>Consejería / Órgano proponente</b>	Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación.	<b>Fecha</b>	septiembre 2024
<b>Título de la norma</b>	Proyecto de orden de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.		
<b>Tipo de memoria</b>	Extendida <input type="checkbox"/> Ejecutiva <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA</b>			
<b>Situación que se regula</b>	Se establecen los requisitos y estándares de calidad que deben cumplir los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, para obtener la acreditación administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.		
<b>Objetivos que se persiguen</b>	El principal objetivo perseguido es garantizar el derecho de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia, a recibir unos servicios sociales de calidad y en condiciones de igualdad, referidos, en concreto, a las residencias, centros de atención diurna, servicio de ayuda a domicilio y servicio de teleasistencia.		

<p><b>Principales alternativas consideradas</b></p>	<p>No se han considerado alternativas, toda vez que el artículo 59.2 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, dispone que la acreditación tendrá por objeto verificar el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad que se establezcan por parte de la consejería competente en materia de servicios sociales.</p>
<p><b>CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO</b></p>	
<p><b>Tipo de norma</b></p>	<p>Orden de la Consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales</p>
<p><b>Estructura de la norma</b></p>	<p>El proyecto de orden contiene una parte expositiva, una parte dispositiva que consta de cinco artículos, dos disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, dos disposiciones finales y seis anexos en los que se establecen, respectivamente, los requisitos y estándares de calidad aplicables a las residencias, a los centros de atención diurna, al servicio de ayuda a domicilio y al servicio de teleasistencia en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, así como el modelo de solicitud de acreditación y de renovación de la misma, y el modelo de memoria explicativa que debe acompañar a la solicitud.</p>
<p><b>Informes a los que se somete el proyecto</b></p>	<p>Informe de coordinación y calidad normativa de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior</p> <p>Informe de impacto por razón de género de la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social</p> <p>Informe por razón de orientación sexual e identidad y expresión de género de la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social</p> <p>Informe de impacto en materia de familia, infancia y adolescencia de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social</p> <p>Informe de la Dirección General de Presupuestos</p> <p>Informe de la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano</p> <p>Informe de la Delegación de Protección de Datos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social</p> <p>Informe del Consejo de Consumo</p> <p>Informe del Consejo para el Diálogo Social de la Comunidad de Madrid</p> <p>Informe del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad</p> <p>Informe del Consejo Regional de Mayores</p> <p>Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social</p> <p>Informe de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid</p> <p>Informe de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid</p>

<p><b>Trámites de participación: consulta pública y audiencia e información pública</b></p>	<p>El proyecto de orden se ha sometido al trámite de consulta pública en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid del 11 de octubre al 2 de noviembre de 2022, conforme a lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 10/2019, de 10 de abril y en el artículo 5 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo. Y a los trámites de audiencia e información pública mediante su publicación en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid, por un plazo de siete días hábiles, desde el 3 al 13 de abril de 2023.</p> <p>Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1.a) del Decreto 56/2019, de creación de la Mesa de Diálogo Civil, se ha informado a la misma de la tramitación del proyecto normativo.</p>	
<p><b>ANÁLISIS DE IMPACTOS</b></p>		
<p><b>ADECUACIÓN AL ORDEN DE COMPETENCIAS</b></p>	<p>Se adecúa a las competencias establecidas en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, así como a las competencias atribuidas a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, conforme a lo dispuesto en el Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia Juventud y Asuntos Sociales, y en el Decreto 38/2023, de 23 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las consejerías de la Comunidad de Madrid, en desarrollo del cual se aprobó el Decreto 76/2023, de 5 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de las consejerías de la Comunidad de Madrid; así como a las competencias atribuidas a la misma por Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.</p>	
<p><b>IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO</b></p>	<p>Efectos sobre la economía en general: no existe incidencia sobre la economía en general.</p>	
	<p>En relación con la competencia</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> la norma no tiene efectos significativos sobre la competencia</p> <p><input type="checkbox"/> la norma tiene efectos positivos sobre la competencia</p> <p><input type="checkbox"/> la norma tiene efectos negativos sobre la competencia</p>
	<p>Desde el punto de vista de las cargas administrativas</p>	<p><input type="checkbox"/> supone una reducción de cargas administrativas</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> incorpora nuevas cargas administrativas</p> <p style="padding-left: 40px;">cuantificación estimada: 9.000 €</p> <p><input type="checkbox"/> no afecta a las cargas administrativas</p>
<p>Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma</p>	<p><input type="checkbox"/> afecta a los presupuestos de la Administración del Estado</p> <p><input type="checkbox"/> afecta a los presupuestos de la Comunidad de Madrid:</p>	

		<input type="checkbox"/> implica un gasto <input type="checkbox"/> implica un ingreso <input checked="" type="checkbox"/> no afecta a los presupuestos de la Comunidad de Madrid
<b>IMPACTO DE GÉNERO</b>	La norma tiene un impacto de género	<input type="checkbox"/> negativo <input checked="" type="checkbox"/> nulo <input type="checkbox"/> positivo
<b>OTROS IMPACTOS CONSIDERADOS</b>	<p>Con fecha 4 de abril de 2023 la Dirección General de igualdad ha informado que la norma tiene un impacto positivo en materia de orientación sexual e identidad y expresión de género.</p> <p>Con fecha 31 de marzo de 2023 la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad ha informado que el proyecto de orden carece de impacto en materia de familia, infancia y adolescencia.</p>	
<b>OTRAS CONSIDERACIONES</b>		

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FINES, OBJETIVOS PERSEGUIDOS, OPORTUNIDAD Y LEGALIDAD DE LA NORMA

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid tiene por objeto, entre otros, regular y ordenar el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, la actividad de las entidades, centros y servicios de atención social y el establecimiento de las actuaciones de inspección y control de la calidad, dirigidas a garantizar que los servicios sociales se presten con los requisitos y niveles de exigencia acordes con la dignidad de las personas y la garantía de sus derechos, así como las condiciones para su participación.

El mismo texto legal, en su artículo 5, reconoce que toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales tiene, entre otros, el derecho a ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de manera que respete la dignidad personal; a tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y a la libre elección del mismo; a obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida; o a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y a elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada.

Y continúa reconociendo, en relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, que toda persona usuaria tendrá, además, el derecho a obtener un programa de intervención individual definido

y realizado con su participación y conocimiento; a preservar la intimidad personal y familiar; a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas; a participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio; o a no ser sometida a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión.

En el ámbito de la ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social, el artículo 59 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, configura la acreditación como el acto mediante el que la Administración de la Comunidad de Madrid reconoce la capacidad de un centro o servicio de atención social, de titularidad pública o privada, para formar parte del Sistema Público de Servicios Sociales, mediante cualquier forma de colaboración, siendo un trámite independiente y complementario a los de autorización administrativa y comunicación.

Y establece que la acreditación tendrá por objeto verificar el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad que se establezcan por la consejería competente en materia de servicios sociales; y que para concertar o contratar la realización de programas, o la prestación de servicios a través de entidades, centros o servicios de atención social con las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid, podrá requerirse la acreditación administrativa.

Por su parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, prevé en su artículo 11, respecto a los centros y servicios que actúen en ese ámbito, la acreditación que garantice el cumplimiento de los requisitos y los estándares de calidad. Y, en su artículo 14, que los servicios contemplados en su Catálogo se presten mediante centros y servicios públicos o privados debidamente concertados (apartado 2), o, de no ser posible, mediante la prestación económica vinculada al servicio, destinada a la cobertura de los gastos del servicio prestado por una entidad o centro acreditado (apartado 3).

En consecuencia, a la vista de su importancia, esta orden tiene por objeto el establecimiento de los requisitos y estándares de calidad que deben reunir los centros y servicios de atención social, de titularidad pública o privada, para formar parte del Sistema Público de Servicios Sociales, mediante cualquier forma de colaboración, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Estos requisitos afectarán tanto a los centros y servicios de atención social que soliciten la acreditación por vez primera, como a aquellos que se consideran ya acreditados en aplicación de la disposición transitoria segunda del 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.

Los requisitos y estándares de calidad que se establecen mediante esta orden tienen como fundamento garantizar el derecho subjetivo de la ciudadanía a recibir unos servicios públicos de calidad, y están basados en un modelo de atención integral centrada en la persona, bajo un enfoque interdisciplinar, en el que la persona se erige en el centro de la intervención, debiendo tenerse en consideración su trayectoria vital

y su proyecto de vida, sus preferencias, necesidades y expectativas. De este modo, los requisitos y estándares de calidad que se establecen quedan referidos a los recursos materiales y equipamientos, a los recursos humanos, a la documentación e información, a la seguridad y accesibilidad, y a los resultados de la atención en las personas.

Se establece, además, el periodo en el que los centros y servicios de atención social ya acreditados conforme a la normativa anterior deberán solicitar la renovación de la acreditación, así como el periodo en el que los centros aún no acreditados deban cumplir la totalidad de los requisitos y estándares de calidad. Igualmente, se prevé la posibilidad de excepcionar el cumplimiento de determinados requisitos y estándares de calidad a aquellos centros que ya se consideran acreditados y que justifiquen una imposibilidad manifiesta de cumplirlos.

En todo caso, la consecución del objetivo de instaurar un nuevo modelo de cuidados basado en la atención integral centrada en la persona requiere avanzar de forma progresiva y sostenible, acompañada a la adecuada financiación del nivel mínimo que corresponde garantizar a la Administración General del Estado. En este sentido, esta orden representa un paso inicial en ese camino, consolidando los avances ya realizados en la Comunidad de Madrid.

Finalmente, se establece la fecha a partir de la cual se exigirán determinados requisitos y estándares de calidad, exclusivamente respecto a los centros de atención social que, a la entrada en vigor de la orden propuesta, puedan contar ya con licencia de obra municipal para llevar a cabo una construcción según las exigencias existentes en el momento de solicitarla; y respecto a los centros que, a la entrada en vigor de la orden propuesta, mantengan en vigor un contrato de gestión de servicio público, modalidad concesión, suscrito con la Consejería.

## **2. ADECUACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN**

Este proyecto de orden cumple con los principios de buena regulación establecidos en el artículo 2 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general en la Comunidad de Madrid, y en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

La regulación de los requisitos de acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, se adecúa a los principios de necesidad y eficacia, y viene justificada en la necesidad de garantizar que los servicios prestados cumplan unos requisitos y estándares de calidad mínimos que garanticen el derecho de las personas usuarias a recibir unos servicios y prestaciones de calidad, contribuyendo al interés general de mejora permanente en los recursos, programas, prestaciones y equipamientos del Sistema Público de Servicios Sociales. Del mismo

modo, se respeta el principio de proporcionalidad, al contener la regulación imprescindible para garantizar la calidad de dicha prestación.

Por todo ello, no se ha considerado otra alternativa que su regulación por orden de la consejería competente en materia de servicios sociales, toda vez que la Ley 12/2022, de 12 de diciembre dispone, en su artículo 59, que dichos requisitos se establecerán por la citada consejería, y que el procedimiento de acreditación será objeto de desarrollo reglamentario por el Consejo de Gobierno. El procedimiento de acreditación ha sido regulado en el Decreto 27/2023, de 29 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 21/2015, de 16 de abril, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los procedimientos de autorización administrativa y comunicación previa para los centros y servicios de acción social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios. En consecuencia, la no regulación de los requisitos y estándares de calidad impediría la efectiva tramitación de los procedimientos de acreditación administrativa y su renovación, en los términos establecidos en el Capítulo IV del citado Reglamento.

Igualmente, se adecúa al principio de seguridad jurídica, al ser una norma coherente con el resto del ordenamiento jurídico, y particularmente con la Ley 12/2022, de 21 de diciembre.

Se respeta igualmente el principio de transparencia. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 52/2021, de 4 de marzo, se ha acordado la tramitación de urgencia por Orden 875/2023, de 24 de marzo, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social.

En aplicación del artículo 60 de la Ley 10/2016, de 10 de abril, de transparencia y participación de la Comunidad de Madrid, y de los artículos 9 y 11.3.b) del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, el proyecto normativo se ha sometido al trámite de consulta pública del 11 de octubre al 2 de noviembre de 2022, y a los trámites de audiencia e información pública del 3 al 13 de abril de 2023, en ambos casos, a través del Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

En aplicación del principio de eficiencia, la norma evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

### **3. ADECUACIÓN AL ORDEN DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS**

Esta norma se adecúa al orden de distribución de competencias establecido en la Constitución Española de 1978 y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.

La Constitución Española establece en su artículo 9.2 la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Por su parte, el artículo

148.1.20<sup>a</sup> establece que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de «Asistencia Social».

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, el artículo 1.3 del Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, proclama que la Comunidad de Madrid, al facilitar la más plena participación de los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, aspira a hacer realidad los principios de libertad, justicia e igualdad para todos los madrileños, y el artículo 7.4 determina que corresponde a los poderes públicos de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de su competencia, promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas.

Por otro lado, el propio Estatuto en su artículo 26.1.1, atribuye a la Comunidad de Madrid la competencia exclusiva para la organización, régimen y funcionamiento de sus instituciones de autogobierno, y en el artículo 26.1.23, la competencia exclusiva en materia de promoción y ayuda a personas mayores, emigrantes, personas con discapacidad y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación.

La Ley 39/2016, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, constituye la normativa de referencia en materia de atención a la dependencia, regulando las condiciones básicas que garanticen el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, sin perjuicio de las funciones atribuidas a las Comunidades Autónomas.

En este ámbito, el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia, en el ejercicio de las funciones atribuidas en el artículo 8 de la citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre, ha aprobado, en su reunión de 28 de julio de 2022, el Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. La Comunidad de Madrid no emitió su voto favorable a dicho acuerdo, por lo que no se encuentra vinculada al mismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 17 de la Resolución de 25 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, por la que se publica el Reglamento interno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Así se ha hecho constar, además, en el Informe AG 113/2022, de 25 de noviembre, de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.

De este modo, con la finalidad de poder establecer los requisitos y estándares de calidad exigibles, y que la Comunidad de Madrid disponga de un marco de calidad propio y alternativo, es preciso que se lleva a cabo la aprobación de la orden que se propone. Todo ello, sin perjuicio de que la nueva normativa tenga en cuenta determinados aspectos del citado Acuerdo de 28 de julio de 2022, tales como los principios rectores recogidos en su Título I, Apartado sexto, que se integran en este proyecto de orden como principios generales de funcionamiento de los servicios incluidos en su ámbito de aplicación.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, atribuye a la Administración de la Comunidad de Madrid la planificación y desarrollo de la política de servicios sociales y atención social,

así como la creación, regulación y mantenimiento de los registros contemplados en la misma. En su artículo 37 dispone que la consejería competente en materia de servicios sociales mantendrá un Registro de entidades, centros y servicios de atención social, de carácter público, que dará a conocer los recursos de servicios sociales existentes en la Comunidad de Madrid y facilitará la información relativa a las entidades, centros y servicios de atención social que desarrollan sus actividades en la región. Conforme a lo dispuesto en su artículo 55, como garantía de calidad en la prestación de los servicios, las entidades y centros de atención social, para el desempeño de sus funciones, estarán sujetas al deber de comunicación y a la necesidad de autorización y, en su caso, de acreditación de su actividad. Por su parte, el artículo 59 define y establece la finalidad de la acreditación administrativa, y atribuye su desarrollo reglamentario al Consejo de Gobierno (apartado 4), y la competencia para el establecimiento de los requisitos necesarios para obtener la acreditación a la consejería que ostente las competencias en materia de servicios sociales (apartado 2).

En ejecución de ese mandato, el Consejo de Gobierno ha aprobado el Decreto 27/2023, de 29 de marzo, por el que se modifica el Decreto 21/2015, de 16 de abril, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los procedimientos de autorización administrativa y comunicación previa para los centros y servicios de acción social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios. Se adiciona el Capítulo IV, en cuyo artículo 16.2 se dispone que la acreditación tendrá por objeto verificar el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad que se establezcan por la consejería competente en materia de servicios sociales, regulándose el procedimiento de acreditación, su renovación, y las causas de revocación y extinción de la acreditación.

El proyecto de orden se adecúa igualmente a la actual distribución de competencias establecida en el ámbito de la Comunidad de Madrid, y concretamente a las competencias de la actual Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, establecida por el Decreto 38/2023, de 23 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las consejerías de la Comunidad de Madrid, en desarrollo del cual se aprobó el Decreto 76/2023, de 5 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de las consejerías de la Comunidad de Madrid.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, le corresponde a su titular, como órgano superior de la Administración de la Comunidad de Madrid, el desarrollo general, la coordinación, dirección, ejecución y control de las políticas públicas del Gobierno en el ámbito de los servicios sociales. En su artículo 4, se atribuye a las direcciones generales el impulso y elaboración de proyectos de disposiciones generales relativas a materias propias de cada una de ellas; y, en su artículo 17, atribuye a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación competencias relativas a la ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social, la gestión de los registros necesarios para ello, el impulso de la calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, el ejercicio de la función

inspectora en materia de servicios sociales, la evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y la innovación y la formación en materia de servicios sociales.

## **4. IMPACTOS DE CARÁCTER SOCIAL**

### **4.1. IMPACTO POR RAZÓN DE GÉNERO**

El impacto por razón de género en los proyectos normativos se debe valorar en los términos del artículo 19 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Con fecha 31 de marzo de 2023 se ha solicitado a la Dirección General de Igualdad informe de impacto por razón de género, de conformidad con lo establecido en el artículo 13.1.c) del Decreto 208/2021, de 1 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Con fecha 4 de abril de 2023, la Dirección General de Igualdad ha informado que aprecia un impacto neutro por razón de género y que, por tanto, no se prevé que la norma incida en la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

### **4.2. IMPACTO POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO**

Con el fin de valorar el impacto de la norma exigido por las disposiciones de carácter autonómico en materia LGTBI, contenidas en la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid (artículo 45) y en la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid (artículo 21.2) en la tramitación del decreto se ha solicitado el preceptivo informe de impacto por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género a la Dirección General de Igualdad, conforme a lo establecido en el artículo 13.2.c) del Decreto 208/2021, de 1 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Con fecha 4 de abril de 2023, la Dirección General de Igualdad ha informado que el proyecto de orden tiene un impacto positivo por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género.

### **4.3. IMPACTO EN LA INFANCIA, EN LA ADOLESCENCIA Y EN LA FAMILIA**

De conformidad con lo previsto en el artículo 22.quinquies de la 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, y en la disposición adicional décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, en la

tramitación del decreto se ha solicitado el preceptivo informe de impacto sobre la infancia, la adolescencia y la familia a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, competente para la emisión del informe, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11.14 del Decreto 208/2021, de 1 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Con fecha 31 de marzo de 2023, la Dirección General de Infancia, Familia, y Fomento de la Natalidad ha informado que el proyecto de orden carece de impacto sobre la infancia, la adolescencia y la familia.

#### **4.4. OTROS IMPACTOS**

El proyecto de orden contiene disposiciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, dirigidas a garantizar en los centros y servicios de atención social, la seguridad y accesibilidad de las personas con discapacidad, tanto en los edificios y dependencias como en los entornos del centro de trabajo, así como en los procesos y procedimientos por medio de los cuales se preste o se acceda al servicio, conforme a lo señalado en el 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.

Por otra parte, los requisitos y estándares de calidad referidos a recursos materiales y equipamientos, a recursos humanos y a resultados de la atención en las personas redundarán, ineludiblemente, en una mejora de la salud de las personas atendidas en los centros y servicios de atención social que constituyen el ámbito de aplicación del proyecto de orden.

En cuanto al impacto medioambiental, la sujeción a la normativa municipal correspondiente de la obtención de los títulos habilitantes para actuaciones de tipo urbanístico (obras de nueva construcción o de reforma), garantiza que estas se lleven a cabo cumpliendo siempre los requisitos de minimización de aquel.

En definitiva, no se espera que el proyecto de orden tenga otros impactos destacables, salvo contribuir a uno de los objetivos de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre: el de garantizar que los servicios sociales se presten con los requisitos y niveles de exigencia acordes con la dignidad de las personas y la garantía de sus derechos.

### **5. IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO**

#### **5.1. IMPACTO ECONÓMICO**

La propuesta normativa no supone un impacto económico significativo sobre la unidad de mercado, la competencia y la competitividad, ya que no introduce ningún elemento que pueda afectar a esos elementos. La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, exige la acreditación para formar parte del Sistema Público de Servicios Sociales, con

independencia del tipo de servicio de que se trate y del tipo de entidad que lo preste, por lo que las coloca a todas en un plano de igualdad.

Se adecúa en todos sus extremos a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, por cuanto la necesidad de acreditación para formar parte del Sistema Público de Servicios Sociales constituye una razón imperiosa de interés general que justifica por sí misma el establecimiento de unos requisitos mínimos e indispensables que deben ser cumplidos por todos los operadores que actúen en el citado Sistema, tal como prevé la Ley 12/2022, de 21 de diciembre.

El cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad necesarios para obtener la acreditación no sólo afecta a los nuevos operadores, sino también a aquéllos que ya se consideran acreditados con anterioridad, que deberán solicitar la renovación de la acreditación, conforme a lo establecido en el proyecto de orden. No obstante, se establecen diversos plazos máximos de solicitud en función de las características de los centros y servicios, así como la aplicación de algunos requisitos solo a determinados centros, de manera que sea posible mantener la seguridad jurídica, la viabilidad y la atención que estos vienen prestando.

## **5.2. IMPACTO PRESUPUESTARIO**

El proyecto de orden no tendrá ningún impacto presupuestario en los recursos gestionados por la Agencia de Atención Social de la Comunidad de Madrid, pues las posibles modificaciones necesarias podrán llevarse a cabo con su propio presupuesto, y, según manifiesta la propia Agencia, ; ni en los centros que tengan en vigor un contrato de gestión de servicio público, modalidad concesión, suscrito con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, pues los requisitos y estándares de calidad referidos a las ratios de personal solo se exigirán tras la fecha de finalización del mencionado contrato; ni en los centros que tengan en vigor un contrato de servicios suscrito con la misma Consejería, pues los requisitos y estándares de calidad establecidos no afectan a su financiación.

## **5.3. DETECCIÓN Y MEDICIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS**

La aplicación del decreto supone una serie de cargas administrativas que se han tratado de reducir en la medida de lo posible. Estas cargas administrativas afectarán particularmente a los centros y servicios de atención social de titularidad privada que se consideren acreditados conforme a lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del 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 de la Comunidad de Madrid. De acuerdo con la disposición transitoria primera del proyecto de orden, los centros con más de 50 plazas deberán solicitar la renovación de la acreditación en el plazo de un año desde su entrada en vigor, y los centros con 50 o menos plazas, en el plazo de dos años desde esa fecha.

A partir de los datos existentes en el Registro de entidades, centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid, se estima que, durante el periodo de dos años contemplado en la disposición adicional primera, se recibirán 900 solicitudes de renovación de la acreditación. Para los sucesivos años la estimación es de 100 solicitudes de acreditación o renovación, tal y como se previó en el proyecto de decreto de modificación del Decreto 21/2015, de 16 de abril. Por tanto, la estimación total es de 1.000 solicitudes en los tres primeros años.

Para el cálculo de las cargas administrativas se ha seguido lo dispuesto el Anexo V de la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo, aprobada por Acuerdo del Consejo de Ministros de 11 de diciembre de 2009, en el que se incluye el “Método Simplificado de Medición de Cargas Administrativas y de su Reducción-Sistema compartido de las Administraciones Públicas”, configurando un modelo de medición de costes y reducción de cargas aplicable tanto a la Administración General del Estado como a las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Partiendo de una estimación de 1.000 solicitudes, la determinación de las cargas administrativas sería la siguiente:

Concepto	Coste unitario	Núm. estimado	Total
Coste de presentación electrónica de la solicitud	5 €	1.000	5.000 €
Coste de presentación electrónica de documentación	4 €	1.000	4.000 €
<b>COSTE TOTAL</b>			<b>9.000 €</b>

Resulta imposible la determinación de otro tipo de cargas administrativas, tal como las referidas a la obtención de los títulos habilitantes para actuaciones de tipo urbanístico (obras de nueva construcción o de reforma), pues su fijación corresponde al ámbito local, y el ámbito de aplicación de la orden se refiere a la totalidad del territorio de la Comunidad de Madrid, cada uno de cuyos municipios establece el importe de las tasas correspondientes.

## 6. CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO

La orden se estructura en una parte expositiva y una parte dispositiva. La parte dispositiva consta de cinco artículos, dos disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, y dos disposiciones finales, incorporándose a continuación cuatro anexos con los requisitos y estándares de calidad exigidos en función de la tipología de centro o servicio, y dos anexos más con los modelos normalizados de solicitud de acreditación o de renovación de la misma, y de la memoria explicativa que debe acompañar a aquella.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Artículo 3. Principios rectores de la atención.

Artículo 4. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los centros y servicios de atención social en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Artículo 5. Modelos de solicitud de acreditación y renovación y de memoria explicativa.

Disposición adicional primera. Centros y servicios ya acreditados.

Disposición adicional segunda. Excepción de requisitos o estándares de calidad.

Disposición transitoria primera. Exigencia del apartado referido a los recursos materiales y equipamientos.

Disposición transitoria segunda. Exigencia del apartado referido a las ratios mínimas de personal de atención directa.

Disposición transitoria tercera. Exigencia de la certificación en las normas UNE 158000.

Disposición final primera. Habilitación de desarrollo.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Anexo I. Requisitos y estándares de calidad exigibles a las residencias.

Anexo II. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los centros de atención diurna.

Anexo III. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los servicios de ayuda a domicilio.

Anexo IV. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los servicios de teleasistencia.

Anexo V. Modelo de solicitud de acreditación o de renovación de la misma.

Anexo VI. Modelo de memoria explicativa.

Los requisitos y estándares que se establecen mediante esta Orden respetan y son coherentes con los principios establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, estableciendo un modelo de atención integral centrada en la persona, según el cual la atención personalizada debe tener en consideración, tanto la trayectoria vital de la persona, como su voluntad, preferencias, intereses y valores.

Los anexos I a IV no regulan todos los servicios recogidos en el Catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid, establecido en el artículo 3 del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, tales como los de prevención de las situaciones de dependencia, los de promoción de la autonomía personal, o los de atención nocturna. No obstante, el artículo 4.3 del proyecto de orden dispone que, en tanto no se regulen de manera expresa sus requisitos, serán en todo caso de aplicación los principios generales de funcionamiento establecidos en el artículo 3.

Se ha optado por esta solución para abordar la necesidad de dotar a los centros y servicios de la Comunidad de Madrid de un marco de calidad propio, estableciendo los requisitos y estándares de calidad de los servicios que actualmente atienden a un mayor número de personas usuarias y que conllevan mayores exigencias a las entidades prestatarias de los mismos.

Respecto a las residencias y centros de atención diurna comprendidos en el ámbito de aplicación de esta Orden, que, a la entrada en vigor de la misma, se consideren ya acreditados en aplicación de la disposición transitoria segunda del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, con objeto de mantener su seguridad jurídica, su viabilidad y la atención que ya vienen prestando, la disposición adicional primera establece un periodo para solicitar la renovación de la solicitud, conforme a los requisitos y estándares establecidos en esta Orden.

Asimismo, esta misma disposición prevé el plazo y el control del cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad por parte de los centros y servicios de atención social de titularidad pública comprendidos en el ámbito de aplicación de esta Orden, que, a la entrada en vigor de la misma, se consideren ya acreditados en aplicación de la disposición transitoria segunda del Decreto 54/2015, de 21 de mayo.

La disposición adicional segunda prevé la posibilidad de excepcionar determinados requisitos o estándares de calidad a aquellos centros de atención social acreditados conforme a la normativa anterior, que al solicitar la renovación de la acreditación, justifiquen la imposibilidad manifiesta su cumplimiento, siempre que ofrezcan una solución alternativa que minimice el requisito o estándar de calidad imposible de cumplir y favorezca otros aspectos que incrementen la calidad del servicio prestado.

La disposición transitoria primera prevé que los requisitos y estándares de calidad establecido en los apartados «1.a) Condiciones arquitectónicas», «1.b) Unidades de convivencia», y «1.b) Unidades de estancia diurna» de los anexos I y II, solo se exijan respecto a los centros comprendidos en el ámbito de aplicación de esta orden que, a la entrada en vigor de la misma, cuenten con licencia de obra municipal otorgada después del 30 de junio de 2025. De esta manera, se mantiene la seguridad jurídica y la viabilidad de aquellos centros que hayan comenzado su diseño o construcción con anterioridad a dicha fecha.

La disposición transitoria segunda, por su parte, prevé que los requisitos y estándares de calidad establecidos en el apartado «2.b) Ratios mínimas de personal de atención directa» solo se exijan, respecto a los centros comprendidos en el ámbito de aplicación de esta orden que, a la entrada en vigor de la misma, se consideren ya acreditados conforme a la normativa anterior, y tengan en vigor un contrato de gestión de servicio público, modalidad concesión, suscrito con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, tras la fecha de finalización del mencionado contrato. De esta manera, se mantiene la seguridad jurídica y la viabilidad de dichos centros, no introduciendo obligaciones que puedan dar lugar a una modificación de las condiciones de celebración del contrato.

La disposición transitoria tercera prevé que la certificación en las normas UNE 158000, contenida en el apartado 3.b).1º de los anexos I, II, III y IV, solo se exija cuando en la Entidad Nacional de Acreditación, ENAC, exista alguna entidad acreditada para ello.

Esto es así porque, a la fecha de la firma de la Orden, no existe ninguna entidad acreditada para ello. No obstante, ENAC ha puesto de manifiesto la existencia de un proceso de acreditación en el que han participado varias entidades, si bien aún no ha concluido de manera definitiva para ninguna de ellas.

Por último, la disposición final primera prevé una habilitación a la persona titular del centro directivo competente para dictar las instrucciones necesarias para la aplicación e interpretación de esta orden, así como para incorporar a la misma los anexos que sean necesarios para la ejecución de las obligaciones de la Comunidad de Madrid, derivadas de la adopción de acuerdos o la entrada en vigor de disposiciones normativas de carácter estatal o autonómico en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, y para llevar a cabo, en ese caso, la consiguiente modificación de los modelos aprobados mediante el artículo 5 de esta orden. De esta manera, se agiliza el proceso de incorporación a la normativa de la Comunidad de Madrid de aquellas disposiciones que le sean de obligado cumplimiento en la materia objeto de esta orden.

Por su parte, la disposición final segunda recoge la entrada en vigor de la orden.

## 7. DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, son de aplicación el Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general en la Comunidad de Madrid, así como el Acuerdo de 5 de marzo, de 2019, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las instrucciones generales para la aplicación del procedimiento para el ejercicio de la iniciativa legislativa y de la potestad reglamentaria del Consejo de Gobierno.

En aplicación de lo anterior, la tramitación seguida hasta el momento de elaborar la presente Memoria, ha sido la que se detalla a continuación.

### 7.1. TRÁMITE DE CONSULTA PÚBLICA

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 4.2.a) y 5.2 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, y en el artículo 60.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, el proyecto de Orden se publicó, con fecha 10 de octubre de 2022, en el Portal de Transparencia, en el apartado de “Consulta Pública” y en el Portal de Participación de la Comunidad de Madrid, abriéndose un trámite de consulta pública del 11 de octubre al 2 de noviembre de 2022, ambos inclusive.

Según la certificación expedida el 3 de noviembre de 2022 por el Subdirector General de Análisis y Organización, de la Secretaría General Técnica de esta Consejería, se recibieron las siguientes alegaciones:

1ª. Leticia: el 26 de octubre de 2022, como coordinadora de un proyecto de eliminación de sujeciones físicas y químicas en la dependencia en Gran Canaria,

manifiesta la necesidad de promover el requisito de eliminar la totalidad de sujeciones físicas y químicas para la acreditación de los centros, para promover una vida digna de los residentes, ofreciéndose para colaborar en el proceso de definición de objetivos.

2ª. CERMI Comunidad de Madrid: el 31 de octubre de 2022, realiza las siguientes aportaciones:

a) Establecer una categoría específica de acreditación de servicios de asistencia personal que garantice una adecuada atención a las personas.

b) Publicar y mantener actualizado el listado de servicios de asistencia personal acreditados por la Comunidad de Madrid, y asegurar el acceso al mismo por parte de los profesionales de las entidades públicas y privadas, personas usuarias y sus familiares.

3ª. PLADIGMARE: el 31 de octubre y el 2 de noviembre de 2022, realiza las siguientes aportaciones:

a) En materia de personal, necesidad de establecer las ratios de personal por turnos de trabajo y diferenciando las categorías de atención directa de primer nivel y de segundo nivel. Las necesidades de personal deberían establecerse teniendo en cuenta las horas de atención que precisan las personas con grado II y III, y teniendo en cuenta la jornada anual establecida en Convenio, así como las vacaciones, festivos, descansos semanales y promedio de bajas por enfermedad. Deberían equipararse las ratios de las residencias para personas mayores y personas con discapacidad.

b) En relación al tamaño de las residencias, debería limitarse el tamaño de las residencias a un máximo de 60 plazas. En todo caso, las residencias deberían organizarse en unidades de convivencia de un máximo de 15 personas, permitiendo con ello una atención más personalizada, con profesionales de referencia de carácter estable.

c) En materia de coordinación sociosanitaria. La residencia debe ser considerada el domicilio de la persona a todos los efectos. Por tanto, los residentes deberán ser atendidos por los servicios de atención primaria y hospitalaria de la zona, y los servicios médicos de la residencia deben estar coordinados con los mismos.

d) Todas las residencias deberían tener un órgano de participación y control, representados en un 60% por usuarios y en un 40% por familiares. Creación de dos colegios electorales de defensa de los derechos e intereses de los usuarios, uno de usuarios y otro de familiares, y celebración de elecciones cada dos años.

4ª. PATRONALES DE MADRID: el 2 de noviembre de 2022, realiza las siguientes aportaciones:

a) Emplazamiento: debería revisarse la necesidad de que los centros se encuentren cercanos de la residencia habitual de las personas residentes.

b) Plan personal de atención y apoyos. Dificultades en la coordinación con los servicios de ayuda a domicilio, ya que éstos muchas veces dependen de los recursos económicos y no de las necesidades reales de la persona.

c) Relaciones con el ámbito familiar. El centro deberá contar con un servicio de apoyo a la familia.

d) Profesionales de referencia. Necesidad de profesionales responsables de promover apoyos en el día a día de la persona.

e) Validez de la acreditación. No se especifica cuál será el período de ejecución de la acreditación.

5ª. Las patronales del sector de referencia FED, LARES MADRID, PAD, AMADE y AESTE, valoran de manera positiva la apertura del trámite de consulta pública, al considerar que la nueva normativa debería ser consensuada con la totalidad del sector, si bien a falta de un texto previo, realizarán observaciones específicas cuando se elabore dicho texto. No obstante, consideran necesario que, tal y como se hizo con el proyecto de decreto por el que se modifica el Decreto 21/2015, de 16 de abril, se establezcan disposiciones que permitan a los centros autorizados con anterioridad continuar prestando servicios aun cuando no cumplan los requisitos que se establezcan.

6ª. ASPACE: el 2 de noviembre de 2022, formula las siguientes aportaciones:

a) El proyecto de Orden deberá tener en cuenta los centros que ya se encuentran acreditados, ante la posibilidad de no cumplir la totalidad de los nuevos requisitos, y no imponer nuevos trámites burocráticos, dado que lo importante es la calidad del servicio.

b) Necesidad de que los nuevos requisitos y estándares de calidad estén bien definidos.

c) Respecto de los centros que tengan suscritos contratos con la Consejería, debería tenerse en cuenta, a efectos de la renovación de la acreditación, que en los propios contratos ya se establecen requisitos específicos. Si los nuevos requisitos implican inversiones o gastos, éstos deberían sufragarse con cargo a la Consejería, al menos durante la vigencia del contrato.

7ª. El 3 de noviembre de 2022, la Viceconsejería de Empleo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo informa que el sindicato Comisiones Obreras de Madrid ha presentado escrito en el que realizan las siguientes aportaciones y comentarios:

a) Se realizarán aportaciones más específicas cuando se pueda disponer del texto del proyecto de Orden.

b) Desde el sindicato se comparte la necesidad de establecer los requisitos y estándares de calidad exigibles para la acreditación, como mecanismo para el reconocimiento de la capacidad de los centros y servicios para formar parte del Sistema Público de Servicios Sociales, así como para regular el régimen transitorio, si

bien consideran que dichos requisitos y estándares deberían establecerse mediante Decreto del Consejo de Gobierno.

c) La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, ya establece una relación directa entre la calidad del empleo de los profesionales y la atención que reciben las personas usuarias, por lo que las aportaciones específicas que se realicen tendrán el objetivo de garantizar las ratios de plantilla suficientes, la cualificación profesional necesaria y la calidad del empleo, como ejes fundamentales de un modelo de atención integral centrada en la persona.

Todas las aportaciones presentadas han sido estudiadas y valoradas por el centro directivo proponente del proyecto de orden, si bien, como puede apreciarse en el mismo, no todas se han incorporado en el sentido propuesto. Merece especial consideración la referencia a las ratios de personal. El proyecto de orden no diferencia entre personal de atención directa de primer o segundo nivel, sino entre personal de atención directa y personal de atención indirecta, estableciéndose las ratios sobre el personal de atención directa.

## **7.2. ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE ORDEN**

Por Orden 875/2023, de 24 de marzo, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social se ha acordado la tramitación de urgencia del este proyecto de Orden.

Aprobado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en su reunión de 28 de junio de 2022, el Acuerdo sobre criterios de comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), que prevé un plazo máximo de nueve meses para la adecuación normativa, si bien no resulta vinculante para la Comunidad de Madrid, requiere la adopción de un marco referencial de calidad propio, mediante el establecimiento de requisitos y estándares en un horizonte temporal adaptado al previsto en el Acuerdo mencionado.

Con la finalidad de poder establecer los mencionados requisitos y estándares de calidad en los plazos que el Acuerdo mencionado marca para su aplicación, evitando que la Comunidad de Madrid carezca de un marco de calidad propio y alternativo, es preciso que esta Orden se apruebe por la Consejera con la mayor urgencia posible.

El proyecto se ha elaborado por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, al que se acompaña una Memoria de Análisis de Impacto Normativo de carácter ejecutivo, al no derivarse impactos, económicos, presupuestarios, sobre las cargas administrativas o cualquier otro análogo, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

## **7.3. INFORMES SOLICITADOS**

En la tramitación del proyecto de orden se han recabado, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, tanto los informes preceptivos como

aquéllos que se han considerado pertinentes. Se han solicitado los informes que se relacionan a continuación:

7.3.1. Informe de coordinación y calidad normativa de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior, solicitado conforme a lo previsto en los artículos 34 de la Ley 22/2022, de 21 de diciembre, 8.4 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, y 26.3.a) del Decreto 191/2021, de 3 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior.

Con fecha 10 de abril de 2023, se ha emitido el Informe 28/2023, en el que se señalan cuestiones tanto formales como de fondo, referidas al proyecto de orden y a la Memoria del análisis de impacto normativo. Valoradas las observaciones formuladas por la SGT emisora del informe, el centro directivo proponente las ha incorporado al proyecto de orden o a esta Memoria, con excepción de las que se señalan a continuación:

1ª. Sugiere la SGT emisora del informe que, tanto la parte expositiva del proyecto de orden, como su MAIN, incorporen alguna referencia al Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia de 28 de julio de 2022 sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia., así como los motivos por los que el mismo no resulta vinculante para la Comunidad de Madrid.

Se ha atendido parcialmente esta sugerencia, incorporando la referencia indicada en la MAIN. Por el contrario, el centro directivo proponente considera que su incorporación a la parte expositiva no aporta ningún valor añadido a la orden.

2ª. Formula la SGT emisora del informe diversas observaciones, tanto de forma como de fondo, respecto a la disposición adicional segunda, referida a la excepción de requisitos o estándares de calidad. En primer lugar, se sugiere su inclusión en el articulado, por cuanto su contenido no se corresponde con ninguno de los supuestos contemplados en la regla 39 de las Directrices de técnica normativa. En cuanto al fondo, no se encuentra ninguna justificación a este posible reconocimiento excepcional por imposibilidad de cumplimiento de algunos requisitos, que no aparece recogida en el artículo 16 del Decreto 21/2015, de 16 de abril. Se menciona en este aspecto el Dictamen 134/23, de 16 de marzo, de la Comisión Jurídica Asesora emitido en relación al proyecto de decreto de modificación del citado Decreto 21/2015, de 16 de abril en el que establece una consideración esencial al respecto.

Teniendo en cuenta la necesidad de continuar prestando atención a las personas usuarias y evitar que éstas queden sin atención, será necesario poder renovar la acreditación de manera excepcional a aquellos centros que justifiquen de manera motivada tal imposibilidad. Las causas de esta imposibilidad pueden ser variadas y referirse, entre otros aspectos, a la propia estructura del inmueble, al elevado coste que puede suponer una reforma estructural y a la imposibilidad de llevarla a cabo sin afectar a la atención a las personas usuarias, que tendrían que abandonar el centro,

o suponer, en su caso, una pérdida del número de plazas, que indudablemente afectaría a la viabilidad económica de los centros, así como a la capacidad de atención a las personas usuarias, además de la situación del mercado laboral, que puede hacer imposible, por falta de oferta, cumplir con las ratios establecidas.

Conforme a lo anterior, las entidades afectadas deben presentar una memoria en la que justifiquen los motivos de imposibilidad del cumplimiento de los requisitos, con una solución alternativa que minimice el impacto del requisito o estándar imposible de cumplir, al tiempo que favorezca otros aspectos que incrementen la calidad del servicio.

Debe tenerse en cuenta en todo caso, que conforme a lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento regulador de los procedimientos de autorización administrativa, comunicación previa y acreditación de los centros y servicios de acción social, el procedimiento de renovación requerirá informe técnico del centro directivo competente en función del sector de atención a que se dirija el centro. Todo ello sin perjuicio de cuantos informes se estime oportuno requerir conforme a lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, como podría ser, a modo de ejemplo, informe del arquitecto técnico que deje constancia de la imposibilidad material o estructural del cumplimiento del requisito a excepcionar.

En consecuencia, la disposición permite un margen de discrecionalidad administrativa imprescindible para hacer frente a una casuística imposible de predecir, mediante la aplicación de unos conceptos necesariamente indeterminados, pero que una vez se planteen los supuestos de hecho que permitan la excepción, únicamente tendrán una respuesta posible, que con su correspondiente motivación, será revisable judicialmente. Igualmente, tratándose de supuestos delimitados, se considera que no procede su inclusión en el articulado, manteniendo, por tanto, la disposición adicional.

3ª. En relación a la Memoria del Análisis del Impacto Normativo, se destacan las siguientes consideraciones:

a) En el apartado dedicado a la estructura de la norma, sugiere que se sustituya “disposición transitoria” por “dos disposiciones transitorias” y una “disposición final única”. Considera igualmente que se deben completar la referencia al contenido de los anexos en lo relativo a las residencias y centros de atención diurna, quedando referidos al ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Por último, considera que deber sustituirse la referencia a la “memoria explicativa que debe acompañarle” por “memoria ejecutiva que acompaña al texto del proyecto normativo”.

Se han atendido todas las observaciones, salvo esta última, toda vez que a la memoria a que se hace referencia es a la incluida en el Anexo VI, esto es, la memoria de la actividad a desarrollar que la entidad solicitante de la acreditación o su renovación, debe presentar junto al modelo normalizado de solicitud del anexo V.

b) En el apartado relativo al Plan Normativo, señala la necesidad de suprimir la referencia al Plan Anual, dado que se trata del Plan Normativo de Legislatura (2021-2023), sin que sea necesaria la justificación del presente proyecto por no tener que

aprobarse por el Consejo de Gobierno. Se sugiere igualmente la eliminación de la referencia al artículo 3 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo.

Se han atendido todas las observaciones formuladas.

7.3.2. Informe de la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, solicitado conforme al Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y se aprueban los criterios de calidad de la actuación administrativa de la Comunidad de Madrid [artículo 4.g) y criterios 12 y 14], y artículo 13 del Decreto 191/2021, de 3 de agosto.

Con fecha 10 de abril de 2023, la citada Dirección General ha emitido informe en el que señala que, a efectos de su consideración por el centro directivo competente, se introduzca, en artículo 5 del proyecto de orden, la referencia del modo y lugar de presentación de la solicitud, de certificados necesarios para la presentación electrónica de solicitudes, y de las disposiciones específicas para las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración.

Se ha atendido parcialmente esta propuesta, por considerar que son de directa aplicación tanto la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como el artículo 18 del Decreto 21/2015, de 16 de abril. No obstante, se ha incluido una mención al modo de presentación de la solicitud.

Por otra parte, en este informe se validan los modelos que constan como anexos V y VI del proyecto de orden, que son remitidos por la citada Dirección General a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para su construcción técnica.

7.3.3. Informe de la Dirección General de Presupuestos: con fecha 5 de abril de 2023 la Dirección General de Presupuestos ha comunicado que el proyecto de orden pretende dar cumplimiento al apartado trigésimo octavo del ya citado Acuerdo de 28 de julio de 2022 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y que considera necesario acompañar, al proyecto de orden, un estudio económico y presupuestario que valore las diferentes alternativas de calidad para la aplicación de los criterios establecidos en el Acuerdo en el plazo máximo de implantación establecido en el mismo (31 de diciembre de 2029). Por ello, la Dirección General de Presupuestos concluye que no puede emitir informe alguno hasta que no se aporten los correspondientes estudios y escenarios alternativos de implantación, así como su correspondiente impacto presupuestario hasta 31 de diciembre de 2029, por programa, subconcepto y prestación de dependencia.

Con fecha 24 de abril de 2023, la citada Dirección General ha emitido informe en el que señala que no ve inconveniente a la tramitación de este proyecto de orden.

7.3.4. Informe de los centros directivos de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social: Dirección General de Servicios Sociales, Dirección General de Integración (solicitado, pero no recibido), Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, Dirección General de Juventud (solicitado, pero no recibido), Agencia Madrileña para el Apoyo a Personas Adultas con Discapacidad y Agencia Madrileña de Atención Social.

Con fecha 11 de abril de 2023, la Dirección General de Servicios Sociales ha formulado distintas observaciones, relacionadas con cuestiones gramaticales, así como con la ubicación del apartado relativo al acceso a internet, que han sido atendidas.

Con fecha 13 de abril de 2023, la Dirección General de Atención a personas con discapacidad ha formulado las siguientes observaciones:

1ª. Se propone extender a 4 años la adaptación de las residencias y centros de estancia diurna para personas con discapacidad, considerando que el plazo de un año será insuficiente para ello.

Se atiende parcialmente esta propuesta, ampliando el plazo hasta los dos años.

2ª. Se propone sustituir el término “residencia” por “centro residencial” en el título y en el Anexo I, a fin de dar cabida a las viviendas comunitarias contratadas con amparo al Acuerdo Marco de atención residencial y centro ocupacional y del de atención residencial para personas con autismo.

No se atiende esta propuesta por considerar que la Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al régimen de autorización de servicios y centros de acción social y servicios sociales, introduce ya una importante exención de requisitos para los pisos tutelados y las viviendas comunitarias, estableciéndose, así, una gran diferencia respecto de las residencias. Por otro lado, la propuesta se refiere solo a las viviendas comunitarias, dejando de lado los pisos tutelados, que, en la citada Orden 612/1990, de 6 de noviembre, lo que carece de sentido dado que comparten el mismo régimen. Todo ello, sin perjuicio de que los acuerdos marcos y los contratos que se celebren por los distintos centros directivos establezcan en sus pliegos requisitos adicionales que ofrezcan mayores garantías de calidad que las exigidas en la normativa mencionada.

Además, el artículo 4.2 del proyecto de orden prevé la aplicación de los principios generales de funcionamiento, recogidos en el artículo 3 del mismo, a los restantes servicios, en tanto no se establezcan requisitos y estándares de calidad de manera expresa, mediante el correspondiente anexo, lo que sería predicable, en su caso, respecto de las viviendas comunitarias y los pisos tutelados.

3ª. Se propone la introducción de un apartado específico en Anexo I en el que se establezca la obligatoriedad de los centros residenciales para personas con discapacidad de organizarse en unidades de convivencia.

Se atiende esta propuesta y se modifica, en ese sentido, el apartado 1.b).1º del Anexo I.

4ª. Se propone que las ratios de personal de atención directa se establezcan según las plazas ocupadas, y no sobre las plazas autorizadas, tanto respecto del Anexo I como del II.

Se atiende esta propuesta, habida cuenta que el centro directivo proponente del proyecto de orden ya había estimado conveniente esta modificación,

5ª. Se propone en el apartado 5.b.3º) del Anexo I, relativo a las actividades significativas y participación, sustituir los “consejos de personas residentes y comisiones de menús” por un término más amplio, como “órganos de participación”.

Se atiende esta propuesta y se modifica, en ese sentido, el mencionado apartado.

6ª. Se propone, en el apartado 1.b) del Anexo II, relativo a las unidades de estancia diurna, la eliminación de la alusión a que reproduzcan una estructura, ambiente y funcionamiento de hogar, al no tratarse de centros residenciales.

Se atiende esta propuesta y se modifica, en ese sentido, el mencionado apartado.

7ª. Se propone, en el apartado 1.b) del Anexo II, añadir un apartado 4º para los supuestos en que el centro de estancia diurna esté próximo o integrado en un centro residencial, puedan compartirse servicios comunes, siempre que se garantice que los espacios residenciales de convivencia son de uso exclusivo por las personas de este recurso.

No se atiende esta propuesta, por entender que no se trata de un requisito de calidad, y que es más propia del ámbito de la autorización de los centros que de su acreditación. Además, debe tenerse en cuenta que el artículo 52.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, ya contempla que los centros de atención social constituyan una infraestructura individual o compartida.

8ª. Se propone, en el apartado 5.f) del Anexo II, eliminar la referencia al servicio de transporte.

Se atiende parcialmente esta propuesta, modificándose el mencionado apartado.

9ª. En el Anexo V, modelo de solicitud, modificar el apartado 1, sustituyendo “centro de día” por “centro de atención diurna”, acorde con la terminología utilizada en la orden.

Se atiende esta propuesta, corrigiendo el modelo de solicitud, lo que se comunicará a la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, a los efectos oportunos.

10ª. Se proponen diversas modificaciones en el Anexo VI, relativo a la Memoria a presentar junto a la solicitud de acreditación y/o renovación.

Se atiende parcialmente esta propuesta, corrigiendo el error en la numeración e introduciendo algunas modificaciones en el modelo, lo que se comunicará a la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, a los efectos oportunos.

Con fecha 13 de abril de 2023, la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia ha formulado las siguientes observaciones:

1ª. Se adjunta una propuesta para la regulación de los servicios de atención nocturna.

No se atiende esta propuesta por considerar que primero debería recogerse en el ámbito de la autorización de los correspondientes centros, respecto a los cuales la Comunidad de Madrid ni siquiera ha regulado su régimen jurídico básico. Además, la inclusión de un nuevo servicio conllevaría la solicitud de nuevos informes.

Además, el artículo 4.2 del proyecto de orden prevé la aplicación de los principios generales de funcionamiento, recogidos en el artículo 3 del mismo, a los restantes servicios, en tanto no se establezcan requisitos y estándares de calidad de manera expresa, mediante el correspondiente anexo, lo que sería predicable, en su caso, de este servicio.

2ª. Considera oportuno reconocer mediante disposición adicional la acreditación automática de los centros residenciales y de día para la prestación de servicios de prevención de la dependencia y de promoción de la autonomía personal.

Se atiende esta propuesta, incluyéndose como apartado 4.3 del articulado.

3ª. Considera que debe establecerse de manera más clara la irretroactividad de la aplicación de los requisitos relativos a las condiciones arquitectónicas.

Se atiende esta propuesta, habida cuenta que el centro directivo proponente del proyecto de orden ya había estimado conveniente esta modificación.

4ª. Presenta diversas propuestas para el apartado de recursos humanos y ratios de personal para el servicio de ayuda a domicilio.

Se atiende parcialmente esta propuesta, modificándose el apartado 2.b) del Anexo III, excepto en lo referido a la contratación indefinida, por no considerarse suficientemente justificado, y tratarse de un requisito no exigido para el resto de los servicios.

5ª. Se propone definir las funciones del coordinador y la inclusión de un perfil supervisor en el servicio de teleasistencia.

Se atiende esta propuesta, modificándose el apartado 2.a) del Anexo IV.

Con fecha 14 de abril de 2023, la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad ha formulado las siguientes observaciones:

1ª. La redacción del apartado referido a la información suministrada a las personas residentes parece no diferenciar el tipo de representación de las personas usuarias que no pueden manifestar su voluntad.

Debe tenerse en cuenta que el texto se refiere a quién se facilita la información, más allá de las obligaciones establecidas por la legislación civil.

2ª. La incorporación de una referencia explícita a la necesidad de que las cartas de servicios deben elaborarse en un lenguaje y formatos que aseguren la accesibilidad cognitiva y su comprensión por parte de las personas usuarias.

Se atiende esta propuesta.

3ª. Valoración de la comunicación al Ministerio Fiscal, en cualquier caso, de la prescripción médica, supervisión y consentimiento informado en todas las sujeciones físicas, mecánicas, físicas o farmacológicas.

Deben tenerse en cuenta las exigencias del Ministerio Fiscal en este sentido, que contemplan la comunicación, en cualquier caso, de las sujeciones implementadas.

Con fecha 17 de abril de 2023, la Agencia Madrileña de Atención Social ha formulado la siguiente observación: refiere la dificultad de cumplimiento del requisito de contar con habitaciones de un máximo de dos plazas.

Debe tenerse en cuenta que, en virtud de lo dispuesto en la disposición transitoria primera, dicho requisito solo es exigible respecto a los nuevos centros.

Respecto del resto de informes requeridos, no siendo preceptivos y transcurrido el plazo de emisión, procede la continuidad de la tramitación del proyecto de orden, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.3 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

7.3.5. Informe de la Delegación de Protección de Datos de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social, solicitado de conformidad con el 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, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Con fecha 10 de abril de 2023, la Delegación de Protección de Datos ha emitido informe favorable, recomendando añadir, al articulado de la orden, una mención a que, cuando exista un sistema de información que trate datos personales le será de a la aplicación del 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), del resto de normativa de aplicación, y de los criterios que se establezcan por la Agencia Española de Protección de Datos o en su ámbito competencial y por la Comunidad de Madrid. Dicha normativa resulta de aplicación más allá del ámbito de la acreditación de los centros y servicios, por lo que este centro directivo entiende que su incorporación al texto del proyecto de orden no mejora el mismo.

Asimismo, recomienda incluir, en el modelo normalizado de solicitud, la información relativa a la protección de datos personales, que ha sido incorporada al mismo.

7.3.6. Informe del Consejo de Consumo, solicitado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 10 de abril de 2023, la Comisión Permanente del Consejo de Consumo ha informado favorablemente el proyecto de orden.

7.3.7. Informe del Consejo para el Diálogo Social de la Comunidad de Madrid, solicitado de conformidad con el artículo 3.2 del Decreto 21/2017, de 28 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Consejo para el Diálogo Social de la Comunidad de Madrid. Si bien este informe tiene carácter facultativo, se ha considerado procedente su solicitud, toda vez que el proyecto de orden implica a los interlocutores sociales en lo relativo a la regulación de los recursos humanos.

A fecha de elaboración de esta Memoria, no se ha recibido el informe solicitado. No siendo preceptivo, y transcurrido el plazo de emisión, procede la continuidad de la tramitación del proyecto de orden, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.3 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

En cualquier caso, se incorpora al expediente la justificación de la recepción de la solicitud de informe.

7.3.8. Informe del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad, solicitado de conformidad con el artículo 3.1.c) del Decreto 276/2000, de 28 de diciembre, por el que se crea dicho Consejo. Si bien este informe tiene carácter facultativo, se ha considerado procedente su solicitud, toda vez que el proyecto de orden afecta a los centros y servicios dirigidos a personas con discapacidad.

Con fecha 13 de abril de 2023, se ha recibido informe del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad, en el que se hacen constar los siguientes extremos:

1º. Los vocales que se relacionan a continuación, en calidad de vocales del Consejo, han informado que no formulan observaciones al proyecto de orden: titular de la Agencia Madrileña de Atención Social, titular de la Subdirección General de Programas Generales Sociales, de vivienda y Culturales, titular de la Subdirección General de Centros de Educación Infantil, Primaria y Especial, titular de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, y titular de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la natalidad.

2º. El titular de la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente, en su calidad de vocal del Consejo, formula las siguientes propuestas:

a) Incluir en la introducción de la norma la justificación de los principios generales que deben regir el funcionamiento de los centros y servicios de atención social.

No se atiende esta propuesta, por considerar que los principios generales de funcionamiento se encuentran suficientemente justificados en el texto.

b) Incluir el consentimiento escrito para el uso de la sujeción de modo excepcional.

No se atiende esta propuesta, por considerar que los requisitos exigidos a este respecto ya ofrecen las necesarias garantías. También, se considera que no existe contradicción entre la exigencia de no implementar sujeciones salvo en situaciones excepcionales y de urgente necesidad, y la constancia de las mismas, lógicamente a posteriori, en el plan personal de atención.

c) Incluir un texto alternativo al contenido en el apartado 4.d).7º de los anexos I y II.

No se atiende esta propuesta, por considerar que el texto actual es más claro y específico que el propuesto.

d) Modificar el modelo de solicitud.

No se atiende esta propuesta, por tratarse de un modelo ya validado por la la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, tal como se ha referido en el apartado correspondiente.

3º. El titular del Servicio de Normativa I de la Subdirección General de Arquitectura, en calidad de vocal del Consejo propone la inclusión en el Anexo II referido a los centros de estancia diurna, la inclusión de disposiciones específicas en materia de accesibilidad.

Se atiende esta propuesta, incorporando en los anexos I, II, III y IV un apartado 4, relativo a "seguridad y accesibilidad", en concordancia con lo establecido en el artículo 17 del Decreto 21/2015, de 16 de abril.

4º. El representante de la Confederación Empresarial de Madrid-CEIM, en calidad de vocal del Consejo, formula observaciones que no parecen guardar relación con el proyecto de orden sometido a informe.

5º. El representante de la Federación Madrileña de Enfermedades Neurológicas (FEMADEN), en calidad de vocal del Consejo, hace distintas observaciones:

a) Acerca de los centros de atención diurna ya autorizados que superen la capacidad máxima establecida en el apartado 1.a) del Anexo II).

Debe señalarse que, en aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria primera, este requisito sólo será aplicable a los centros de nueva creación que obtengan la licencia de obra municipal a partir del 30 de junio de 2025.

b) Acerca de la mención de profesionales de atención directa sin referirse a profesionales como fisioterapeutas, psicólogos, trabajadores sociales, etc.

Debe señalarse que el texto incluye en el personal de atención directa a aquel de las ramas sanitaria y social que cuente con titulación de grado universitario o equivalente, donde se encontrarían incluidos, entre otros muchos, los mencionados en la observación.

7.3.9. Informe del Consejo Regional de Mayores, solicitado conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.c) del Decreto 65/1998, de 23 de abril, por el que se crea el Consejo Regional de Mayores.

Con fecha 14 de abril de 2023, se ha recibido el informe del Consejo Regional de Mayores en el que se hace constar, los siguientes extremos:

1º. Los vocales que se relacionan a continuación, han informado que no formulan observaciones al proyecto de orden: vocal representante de la Agencia Madrileña de Atención Social; vocal representante de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior; vocal representante de la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; vocal representante de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte; vocal representante de la Dirección General de Igualdad; vocal representante de Cruz Roja Española Comunidad de Madrid; vocal representante de ACUMAFU; vocal representante de NADIESOLO; vocal representante de Administración Local, Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada; vocal representante de Administración local, Ayuntamiento de Navalcarnero; vocal representante de Caritas Diocesana Alcalá de Henares; vocal representante de la Asociación Prov. de Mayores y Pensionistas UDP Madrid.

2º. El vocal representante de la Dirección General de Presupuestos comunica que la Dirección General de Presupuestos emitirá el informe preceptivo, conforme a lo dispuesto en el Decreto 234/2021, de 10 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

3º. El vocal representante de la Consejería de Sanidad realiza las mismas propuestas que el vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad, recogidas en el apartado 7.3.8 de esta Memoria, dándose por reproducidas, así como la respuesta a las mismas por parte del centro directivo proponente.

4º. El vocal representante de CEIM propone incluir en el título del Anexo IV la referencia a los servicios prestados por la farmacia comunitaria.

No se atiende esta propuesta, por no entender su significado.

Debe tenerse en cuenta que, actualmente, el servicio de teleasistencia no conlleva ninguna prestación farmacológica.

5º. La vocal representante del Consejo Estatal de Mayores observa la conveniencia de realizar inspecciones anuales de comprobación del cumplimiento de las condiciones requeridas para la acreditación.

No se atiende esta propuesta, por considerar que el proyecto de orden se limita al establecimiento de requisitos y estándares de calidad a exigir a los centros y servicios, no a la imposición de obligaciones a la Administración competente.

Debe tenerse en cuenta, además, que los planes de inspección tienen por objeto, entre otros, la verificación del cumplimiento normativo, lo que incluirá el proyecto de orden, tras su entrada en vigor.

6º. Las observaciones de la Fundación Asistencial San Camilo, LARES y la Residencia San Camilo son las siguientes:

a) Modificar, en la parte expositiva, la mención a los centros ya acreditados, conforme a la normativa anterior.

No se atiende esta propuesta, por considerar que los requisitos y estándares de calidad afectan a todos los centros y servicios incluidos dentro del ámbito de aplicación de la orden, estén o no acreditados en el momento de su entrada en vigor.

b) Modificar el ámbito de aplicación referido a los centros que atiendan a personas en situación de dependencia perceptoras de una prestación económica vinculada.

No se atiende esta propuesta, por considerar que la exigencia de la acreditación establecida por el artículo 59.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, se refiere, expresamente, a “cualquier forma de colaboración”, sin excluir ninguna en función del número de personas usuarias, del importe o de cualquier otro criterio.

Además, el centro directivo proponente considera que esa modificación afectaría al derecho de atención en condiciones de igualdad y no discriminación, previsto en el artículo 5.1.b) de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre.

c) Ampliación del plazo dado en la disposición adicional primera.

Se atiende parcialmente esta propuesta, ampliando el plazo hasta los dos años.

d) Ampliación de lo dispuesto en la disposición adicional segunda al ámbito de los recursos humanos.

Se atiende esta propuesta.

e) Clarificación de la literalidad de la disposición transitoria primera.

Se atiende esta propuesta.

f) Exigencia de las unidades de convivencia únicamente a los nuevos centros.

Se atiende esta propuesta, modificándose, en este sentido, la disposición transitoria primera.

g) Inclusión del profesional que desempeñe la dirección de los centros dentro del personal de atención directa.

Se atiende esta propuesta, modificándose, en este sentido, el apartado 2.a).1º de los anexos I y II.

h) Modificación de las ratios de personal de atención directa.

No se atiende esta propuesta, por considerar que las exigidas son necesarias para garantizar la calidad de la atención.

i) Modificación de las normas de calidad en las que debe certificarse el centro o servicio, determinación de las escalas de valoración de la satisfacción de las personas residentes o usuarias contando con la colaboración de las entidades titulares; y supresión de la certificación para los centros de menos de 100 plazas autorizadas.

No se atiende esta propuesta, por considerar que las normas UNE exigidas son las que mejor responden al concepto de calidad esperado, siendo su coste proporcional al tamaño del centro o servicio; y por considerar que las escalas de valoración de la satisfacción deben ser homogéneas, de manera que permitan su comparación tanto por los profesionales como por las personas interesadas.

j) Incorporación del consentimiento del resto de personas usuarias de la unidad de convivencia, para el acceso de los familiares y personas allegadas de una de ellas.

No se atiende esta propuesta, por considerar que se haría inviable dicho acceso. Debe tenerse en cuenta, además, que ya se prevé la regulación de estos aspectos en el reglamento de convivencia del centro.

k) La inexistencia de una memoria económica que garantice los gastos e inversiones a acometer por los centros, y de un “coste plaza medio” tras la aplicación de los requisitos y estándares de calidad exigidos.

Debe tenerse en cuenta que las inversiones se refieren al apartado 1, exigible solo a los nuevos centros; y que la determinación del coste plaza medio no es competencia del centro directivo proponente ni objeto de la propuesta de orden.

l) Supresión de la obligatoriedad de mantener, en las residencias, el 5% de las plazas como plazas de enfermería.

No se atiende esta propuesta, por no ser objeto de la propuesta de orden.

m) Afectación del requisito de no superar dos plazas por habitación únicamente a los centros que soliciten la acreditación por vez primera.

Debe tenerse en cuenta que esto es lo previsto en la disposición transitoria primera.

n) Acreditación automática de las residencias para prestar los servicios de prevención de la dependencia y de promoción de la autonomía personal.

Se atiende esta propuesta, modificándose, en ese sentido, el artículo 4.

o) Acreditación automática de las residencias como centros de atención nocturna.

No se atiende esta propuesta por considerar que primero debería recogerse en el ámbito de la autorización de los correspondientes centros, respecto a los cuales la Comunidad de Madrid ni siquiera ha regulado su régimen jurídico básico. Además, la inclusión de un nuevo servicio conllevaría la solicitud de nuevos informes.

Además, el artículo 4.2 del proyecto de orden prevé la aplicación de los principios generales de funcionamiento, recogidos en el artículo 3 del mismo, a los restantes servicios, en tanto no se establezcan requisitos y estándares de calidad de manera expresa, mediante el correspondiente anexo, lo que sería predicable, en su caso, de este servicio.

p) Afectación del requisito de no superar 50 plazas autorizadas para los centros de atención diurna únicamente a los centros que soliciten la acreditación por vez primera.

Debe tenerse en cuenta que esto es lo previsto en la disposición transitoria primera.

q) Supresión de las unidades de estancia diurna.

No se atiende esta propuesta, por considerar que este requisito tiene una importancia fundamental en la mejora de la calidad de la prestación del servicio.

r) Inclusión de los profesionales que prestan el servicio de transporte entre los de atención directa.

No se atiende esta propuesta, por considerar que el proyecto de orden recoge suficientemente las distintas categorías implicadas en la atención directa a las personas usuarias.

7º. Las observaciones del Ayuntamiento de Madrid son las siguientes:

a) Modificar el título del Anexo VI.

No se atiende esta propuesta, por tratarse de un modelo ya validado por la la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, tal como se ha referido en el apartado correspondiente.

b) Respecto al anexo II, suprimir la mención a las unidades de convivencia y al servicio de lavandería.

No se atiende esta propuesta, por tratarse de un modelo de atención específica (unidades de estancia diurna), semejante pero distinto de las unidades de convivencia propias de las residencias.

c) Ampliar el plazo dado en la disposición adicional primera, apartado 2.

Se atiende esta propuesta, ampliando el plazo hasta los dos años.

d) Crear un comité de ética asistencial en cada entidad local.

No se atiende esta propuesta, por tratarse de un aspecto no regulado en el proyecto de orden, que prevé expresamente que los centros cuenten con un comité de ética asistencial, o se adhieran a uno ya constituido, sin delimitar el ámbito de este.

8º. Las observaciones de UGT Madrid son las mismas que las alegadas por esta organización en los trámites de audiencia e información pública, recogidas en el apartado 7.4.4 de esta Memoria, dándose por reproducidas, así como la respuesta a las mismas por parte del centro directivo proponente.

9º. Las observaciones de AMADE, como vocal de CEIM, son las siguientes:

a) En la parte expositiva, el párrafo referido a la afectación de requisitos, debería dejar claro que la orden no tiene efectos retroactivos a los aspectos relacionados con la estructura, número de plazas y el porcentaje de habitaciones individuales de los centros. En relación con ello, propone la modificación de la disposición transitoria primera.

Se atiende parcialmente esta propuesta, dado que la disposición transitoria primera ya ha sido objeto de una nueva redacción clarificando el ámbito de aplicación, sin que se considere necesario modificar en este aspecto la parte expositiva.

b) En el apartado 1.b).4º, del Anexo I, propone que se elimine la referencia a que las unidades de convivencia no constituyan zona de paso.

Se atiende esta propuesta.

c) En el apartado 2.a)1º del Anexo I, considera que el director debería ser parte integrante del personal de atención directa.

Se atiende esta propuesta, modificándose dicho apartado.

d) Respecto de las ratios mínimas de personal de atención directa (apartado 2.b) del Anexo I), se propone una unificación de ratios con el personal de atención directa y la reducción de las mismas en los cuatro apartados. Se propone, igualmente, una reducción de ratios del personal de atención directa de los centros de atención diurna del Anexo II.

No se atiende esta propuesta, por no considerar procedente unificar las ratios ni reducir las establecidas en la orden de cara a la correcta atención a las personas usuarias, habiéndose establecido unas ratios adecuadas que garanticen una atención de calidad.

e) Incorporación del consentimiento del resto de personas usuarias de la unidad de convivencia, para el acceso de los familiares y personas allegadas de una de ellas.

No se atiende esta propuesta, por considerar que se haría inviable dicho acceso. Debe tenerse en cuenta, además, que ya se prevé la regulación de estos aspectos en el reglamento de convivencia del centro.

f) El apartado 1.a del Anexo II debe dejar claro que solo afecta a centros de nueva creación.

Debe tenerse en cuenta que esto es lo que se recoge en la disposición transitoria primera.

g) Inclusión de los profesionales que prestan el servicio de transporte entre los de atención directa.

No se atiende esta propuesta, por considerar que el proyecto de orden recoge suficientemente las distintas categorías implicadas en la atención directa a las personas usuarias.

10º. Comisiones Obreras de Madrid ha formulado idénticas observaciones a las presentadas en los trámites de audiencia e información pública, dándose por reproducidas, así como la respuesta a las mismas.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1.a) del Decreto 56/2019, de creación de la Mesa de Diálogo Civil de la Comunidad de Madrid con el Tercer Sector de Acción Social, se ha informado a la misma de la tramitación de este proyecto de orden.

Por su parte, la Dirección General de Coordinación Socio-sanitaria ha presentado, con fecha 17 de abril de 2023, las siguientes observaciones:

a) Inclusión de medidas orientadas a la disminución de la malnutrición en las personas institucionalizadas.

Se atiende esta propuesta, incluyéndose el requisito en el apartado 5 de los anexos I y II.

b) Inclusión de los motivos de revocación de la acreditación.

No se atiende esta propuesta, por encontrarse ya previsto en el Decreto 21/2015, de 16 de abril.

c) Inclusión de la metodología de seguimiento de los indicadores y objetivos de mejora.

No se atiende esta propuesta, por considerar que dicha metodología no es un requisito a exigir, sino una manera de actuación de la Administración, lo que no es objeto del proyecto de orden.

#### 7.4. AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA

El proyecto normativo ha sido sometido a los trámites de audiencia e información pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la ley 10/2019, de 10 de abril, y artículo 11.3.b) del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid por un plazo de siete días hábiles, del 3 al 13 de abril de 2023, dada la tramitación urgente del proyecto.

Durante dicho período se han recibido las alegaciones que se relacionan a continuación.

7.4.1. D<sup>a</sup>. Sara Reguilón Vázquez, con fecha 5 de abril de 2023, ha presentado las siguientes alegaciones:

1º. Propone la inclusión, de manera expresa, en el apartado 2.a).1º de los anexos I y II, de la titulación de Formación Profesional de Grado Medio de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia, regulado por la Orden EDC/340/2012, de 15 de febrero.

No se atiende esta propuesta, por considerar que las referencias del texto se hacen a categorías profesionales contempladas en los convenios colectivos correspondientes, no a las titulaciones exigidas para su desempeño, que, en todo caso son exigibles.

2º. Propone la inclusión, de manera expresa, en el apartado 2.a).1º del Anexo I, de la alternativa entre la titulación de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería o de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia.

No se atiende esta propuesta, por entender que se refiere a una titulación que no es propia del ámbito sanitario, que es lo que se exige en este requisito.

7.4.2. El sindicato COMISIONES OBRERAS DE MADRID, con fecha 13 de abril de 2023, ha presentado las siguientes alegaciones:

1º. Propone la retirada del proyecto de orden y su tramitación como decreto, conforme a lo dispuesto en el artículo 51.2 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, y propone la eliminación de las referencias al Decreto 21/2015, de 16 de abril en lo que se refiere al procedimiento de acreditación, deduciéndose de su redacción que la organización sindical desconoce que por Decreto 27/2023, de 29 de marzo, el Consejo de Gobierno aprobó la modificación del citado decreto.

No se atiende esta propuesta, por derivarse este proyecto de orden directamente del artículo 59.2 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre.

2º. Propone la alteración del articulado del proyecto de orden y de sus anexos, reproduciendo, casi en su literalidad, el contenido del Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios comunes de acreditación y calidad e los centros y servicios para el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

No se atiende esta propuesta, dado que, como se ha expresado con anterioridad en el apartado 3 de esta Memoria, la Comunidad de Madrid no emitió su voto favorable a dicho acuerdo, por lo que no se encuentra vinculada al mismo.

7.4.3. Las patronales del sector, AESTE, AMADE, FED, LARES MADRID y PAD, con fecha 13 de abril de 2023, han presentado las siguientes alegaciones:

1º. Proponen que se apliquen los nuevos requisitos solo a los nuevos centros.

No se atiende esta propuesta, por considerar imprescindible la sujeción de todos los centros y servicios a los requisitos y estándares de calidad establecidos en el proyecto de orden. Además, las disposiciones adicionales y transitorias ya delimitan la exigencia de manera distinta a los nuevos centros y a los ya acreditados conforme a la normativa anterior.

2º. Proponen la modificación del ámbito de aplicación referido a los centros que atiendan a personas en situación de dependencia perceptoras de una prestación económica vinculada.

No se atiende esta propuesta, por considerar que la exigencia de la acreditación establecida por el artículo 59.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, se refiere, expresamente, a “cualquier forma de colaboración”, sin excluir ninguna en función del número de personas usuarias, del importe o de cualquier otro criterio.

Además, el centro directivo proponente considera que esa modificación afectaría al derecho de atención en condiciones de igualdad y no discriminación, previsto en el artículo 5.1.b) de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre.

3º. Proponen incrementar hasta tres años el plazo previsto en la disposición adicional primera, para todos los centros ya acreditados, con independencia del número de plazas.

Se atiende parcialmente esta propuesta, aumentando el plazo hasta los dos años.

4º. Proponen que la disposición adicional segunda se refiera también a los recursos humanos, en aquellos supuestos en que exista una falta justificada de profesionales en la zona de referencia.

Se atiende esta propuesta, modificando el ámbito de los requisitos y estándares de calidad que se pueden excepcionar.

5º. Proponen una nueva redacción de la disposición transitoria primera, para dejar claro que el apartado relativo a condiciones arquitectónicas e infraestructuras, sólo será de aplicación a los centros de nueva creación.

Se atiende esta propuesta, modificándose dicha disposición transitoria.

6º. Proponen la exigencia de las unidades de convivencia únicamente a los centros que soliciten la acreditación por vez primera.

Se atiende esta propuesta, modificándose, en este sentido, la disposición transitoria primera.

7º. Proponen el director de la residencia sea considerado personal de atención directa.

Se acepta esta propuesta, modificándose, en este sentido, el apartado 2.a).1º de los anexos I y II.

8º. Proponen el establecimiento de una ratio global, esto es, común para el personal de atención directa e indirecta, proponiendo unas ratios inferiores a las establecidas en el proyecto de orden para el personal de atención directa.

No se acepta esta propuesta, por considerar que las ratios establecidas son las adecuadas para garantizar la calidad de la atención.

9º. Proponen el cálculo de las ratios de personal de atención directa, en los anexos I y II, sobre plazas ocupadas, y no sobre plazas autorizadas.

Se acepta parcialmente esta propuesta, refiriendo las ratios a las plazas autorizadas para personas en situación de dependencia que se encuentren efectivamente ocupadas.

10º. Modificación de las normas de calidad en las que debe certificarse el centro o servicio, y determinación de las escalas de valoración de la satisfacción de las personas residentes o usuarias contando con la colaboración de las entidades titulares.

No se atiende esta propuesta, por considerar que las normas UNE exigidas son las que mejor responden al concepto de calidad esperado, siendo su coste proporcional al tamaño del centro o servicio; y por considerar que las escalas de valoración de la satisfacción deben ser homogéneas, de manera que permitan su comparación tanto por los profesionales como por las personas interesadas.

11º. Proponen la incorporación del consentimiento del resto de personas usuarias de la unidad de convivencia, para el acceso de los familiares y personas allegadas de una de ellas.

No se atiende esta propuesta, por considerar que se haría inviable dicho acceso. Debe tenerse en cuenta, además, que ya se prevé la regulación de estos aspectos en el reglamento de convivencia del centro.

12º. Proponen una nueva redacción del apartado En relación con este apartado, se propone una nueva redacción del apartado 4.c).3º.

No se atiende esta propuesta, por considerar que no varía el contenido de la redacción inicial.

13º. Proponen la incorporación de una memoria económica que garantice los gastos e inversiones a acometer por los centros, y de un “coste plaza medio” tras la aplicación de los requisitos y estándares de calidad exigidos.

Debe tenerse en cuenta que las inversiones se refieren al apartado 1, exigible solo a los nuevos centros; y que la determinación del coste plaza medio no es competencia del centro directivo proponente ni objeto de la propuesta de orden.

14º. Proponen la supresión de la obligatoriedad de mantener, en las residencias, el 5% de las plazas como plazas de enfermería.

No se atiende esta propuesta, por no ser objeto de la propuesta de orden.

15º. Proponen la afectación del requisito de no superar dos plazas por habitación únicamente a los centros que soliciten la acreditación por vez primera.

Debe tenerse en cuenta que esto es lo previsto en la disposición transitoria primera.

16º. Acreditación automática de las residencias para prestar los servicios de prevención de la dependencia y de promoción de la autonomía personal.

Se atiende esta propuesta, modificándose, en ese sentido, el artículo 4.

17º. Acreditación automática de las residencias como centros de atención nocturna.

No se atiende esta propuesta por considerar que primero debería recogerse en el ámbito de la autorización de los correspondientes centros, respecto a los cuales la Comunidad de Madrid ni siquiera ha regulado su régimen jurídico básico. Además, la inclusión de un nuevo servicio conllevaría la solicitud de nuevos informes.

Además, el artículo 4.2 del proyecto de orden prevé la aplicación de los principios generales de funcionamiento, recogidos en el artículo 3 del mismo, a los restantes servicios, en tanto no se establezcan requisitos y estándares de calidad de manera expresa, mediante el correspondiente anexo, lo que sería predicable, en su caso, de este servicio.

18º. Proponen la afectación del requisito de no superar 50 plazas autorizadas para los centros de atención diurna únicamente a los centros que soliciten la acreditación por vez primera.

Debe tenerse en cuenta que esto es lo previsto en la disposición transitoria primera.

19º. Proponen la supresión de las unidades de estancia diurna.

No se atiende esta propuesta, por considerar que este requisito tiene una importancia fundamental en la mejora de la calidad de la prestación del servicio.

20º. Proponen la inclusión de los profesionales que prestan el servicio de transporte entre los de atención directa.

No se atiende esta propuesta, por considerar que el proyecto de orden recoge suficientemente las distintas categorías implicadas en la atención directa a las personas usuarias.

21º. Proponen modificar el cálculo de la ratio establecida en el Anexo III, no haciéndolo sobre jornadas completas, por haber disparidad de intensidad en la atención en los distintos momentos del día.

No se atiende esta propuesta, por considerar que el establecimiento de la ratio en forma de jornadas completas o personal equivalente por cada 1.000 hora mensuales de prestación efectiva del servicio ya incluye esa incidencia.

22º. Proponen la inclusión de la dirección y coordinación entre el personal de atención directa.

No se atiende esta propuesta, por considerar que las funciones asignadas son claramente distintas de las del personal de atención directa.

23º. Proponen el establecimiento de una ratio para el personal de dirección y coordinación.

No se atiende esta propuesta, por considerar que debe ser la entidad titular del servicio la que determine la ratio necesaria de personal de atención no directa, que permita el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad establecidos.

7.4.4. El sindicato UGT Madrid, con fecha 13 de abril de 2023, presentado las siguientes alegaciones:

1º. Propone la utilización de lenguaje no sexista.

Se atiende esta propuesta, si bien el centro directivo proponente no ha localizado en el texto de la propuesta de orden ni en esta Memoria ningún uso sexista del lenguaje.

2º. En relación con lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia, propone la inclusión de medidas de garantía de calidad de empleo, tales como la referencia al volumen de contratos indefinidos, el porcentaje mínimo de jornada para los contratos a tiempo parcial, la consideración de los desplazamientos del personal del servicio de ayuda a domicilio como tiempo efectivo de trabajo o la eliminación del criterio económico como criterio determinante de la adjudicación de los contratos públicos.

No se atiende esta propuesta, dado que, como se ha expresado con anterioridad en el apartado 3 de esta Memoria, la Comunidad de Madrid no emitió su voto favorable a dicho acuerdo, por lo que no se encuentra vinculada al mismo.

3º. Diversas propuestas relacionadas con la capacidad de las residencias de nueva creación, el porcentaje de configuración de las plazas como unidades de convivencia estables, el número de integrantes de las mismas o la formación de los profesionales, de manera similar a como se establecen en Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

No se atiende esta propuesta, dado que, como se ha expresado con anterioridad en el apartado 3 de esta Memoria, la Comunidad de Madrid no emitió su voto favorable a dicho acuerdo, por lo que no se encuentra vinculada al mismo.

4º. Propone la participación de los profesionales y de sus representantes en la elaboración del reglamento de convivencia, en la evaluación de la calidad, etc.

No se atiende esta propuesta, por considerar, por un lado, que los profesionales y sus representantes ya tienen su ámbito de participación establecido en la normativa correspondiente, y, por otro, porque las normas de calidad exigidas ya contemplan la participación de los profesionales en la evaluación de la calidad.

5º. Propone la modificación de las ratios de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia.

No se atiende esta propuesta, por considerar que las ratios establecidas en el proyecto de orden son adecuadas para mejorar la calidad del servicio prestado.

6º. Observa, por último, la posibilidad de inaplicación del proyecto de orden a la luz de lo previsto en la disposición adicional segunda.

Debe tenerse en cuenta la exigencia de una memoria acreditativa de la imposibilidad manifiesta del cumplimiento de alguno de los requisitos o estándares de calidad establecidos, así como de una solución alternativa que minimice el impacto del mismo. Esto, en el contexto de un procedimiento de acreditación, o de su renovación, conlleva la posibilidad de solicitar, por parte del órgano competente para resolverlo, cuantos informes considere necesarios, así como la exigencia de motivar suficientemente la resolución del procedimiento.

7.4.5. El Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, con fecha 14 de abril, ha presentado las siguientes alegaciones:

1º. La necesidad de contar con personal de enfermería en las residencias y centros de atención diurna

No se atiende esta alegación, por considerar suficiente el requisito exigido a las residencias de más de 50 plazas de contar, al menos, con un profesional de ámbito sanitario, con titulación mínima de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, a jornada completa.

Debe tenerse en cuenta que, a efectos de la prestación sanitaria, la residencia se considera el domicilio de la persona residente, donde debe ser atendido por los profesionales del Servicio Madrileño de Salud.

2º. La necesidad de mencionar en el Anexo III cómo se presta o coordina el acceso a la atención sanitaria adecuada a las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio.

No se atiende esta alegación, por considerar que el servicio de ayuda a domicilio no se dirige a prestar atención sanitaria a sus usuarios, lo que es competencia del Servicio Madrileño de Salud.

## **7.5. INFORME DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA ANTERIOR CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL**

Con fecha 20 de abril de 2023 la Secretaría General Técnica de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social ha emitido informe en el que se sugiere introducir una disposición final que habilite al Director General de Evaluación Calidad e Innovación para incluir los acuerdos que se alcancen en el seno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia relativos a la articulación de los servicios sociales y la promoción de la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia que resulten vinculantes para la Comunidad de Madrid.

Dicha sugerencia ha sido atendida, incluyéndose una disposición final primera en el sentido indicado por la Secretaría General Técnica.

Por lo demás, concluye dicho informe que, en la tramitación del proyecto de orden se han cumplido los trámites preceptivos establecidos en el Decreto 52/2021, de 24 de marzo, y demás normativa aplicable por lo que procede, a fin de continuar su tramitación, la remisión de lo actuado a los Servicios Jurídicos al objeto de que se emita el informe correspondiente.

## **7.6. INFORME DE LA ABOGACÍA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Con fecha 9 de mayo de 2023, la Abogacía General de la Comunidad de Madrid ha emitido su informe 172/2023, que concluye con el parecer favorable al proyecto de orden, sin perjuicio de la observancia de las consideraciones de carácter esencial, así como de las demás observaciones formuladas en el cuerpo del mismo.

Se recogen a continuación las mencionadas consideraciones de carácter esencial:

1ª. Necesidad de prestar atención en la MAIN a otros posibles impactos, tales como el impacto de la salud y el medio ambiente (pág. 14). impactos presupuestarios y las cargas administrativas se estiman como relevantes

Se han incorporado en la MAIN los impactos en las materias citadas.

2ª. Necesidad de precisar las cargas administrativas vinculadas a las actuaciones destinadas a obtener títulos habilitantes para las actuaciones de tipo urbanístico o inmobiliario (reformas) o de cara a la contratación de personal (pág. 16).

Esta observación ha sido atendida, modificándose la MAIN en su apartado 5.2 IMPACTO PRESUPUESTARIO, DETECCIÓN Y MEDICIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS. En atención a lo dispuesto en la disposición transitoria segunda, las ratios de personal no afectarán de manera determinante a las cargas administrativas, pues los requisitos y estándares de calidad referidos a las ratios de personal sólo se exigirán tras la fecha de finalización del contrato, y los sucesivos contratos que se celebren respetarán las ratios mínimas establecidas, garantizando así su financiación.

3ª. Necesidad de precisar los impactos sobre la competencia (pág. 15).

Esta observación ha sido atendida, modificándose la MAIN en su apartado 5.1 IMPACTO ECONÓMICO.

4ª. Necesidad de precisar las razones por las que no se han atendido algunas de las recomendaciones de la Delegación de protección de datos de la anterior Consejería de Familia, Juventud y Política Social (pág. 18).

Esta observación ha sido atendida, modificándose la MAIN en su apartado 7.3.5.

5ª. Necesidad de precisar la aplicación de nuevos recursos adicionales en materia de personal (pág. 19).

Este centro directivo considera que los requisitos y estándares de calidad exigidos no requieren nuevos recursos adicionales en materia de personal. También el informe emitido por la AMAS lo menciona expresamente, indicando que este requisito no tiene incidencia sobre sus centros.

Además, se formulan las siguientes observaciones no esenciales:

1ª. Abordaje de los posibles impactos en materia de salud y medio ambiente (pág. 14).

Esta observación ha sido atendida, modificándose la MAIN en su apartado 4.4 OTROS IMPACTOS.

2ª. Incorporación al expediente de la justificación de la recepción de las comunicaciones realizadas al Consejo para el Diálogo Social y a la Mesa de Diálogo Civil de la Comunidad de Madrid con el Tercer Sector de Acción Social. (pág. 17).

Esta observación ha sido atendida.

3ª. Sistematización de los informes sectoriales de determinadas direcciones generales (pág. 20).

Esta observación ha sido atendida.

4ª. En la parte expositiva de la orden, corrección de la referencia a “los trámites de audiencia e información pública” (pág. 23).

Esta observación ha sido atendida.

5ª. En la parte expositiva de la orden, supresión del párrafo referido a la publicación en el BOCM y en el Portal de Transparencia (pág. 23).

Esta observación ha sido atendida.

6ª. En la parte expositiva de la orden, división en apartados (pág. 24).

Esta observación ha sido atendida.

7ª. Modificación del artículo 2 de la orden (págs. 28 y 29).

Esta observación ha sido parcialmente atendida, modificándose el artículo 2, si bien se mantiene la denominación contenida en el artículo 3 del 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.

8ª. Modificación del artículo 3 de la orden (pág. 29).

Esta observación ha sido atendida, habiéndose suprimido el apartado 2 y modificado el título y los apartados 1 y 3, que se renumera como nuevo apartado 2.

9ª. Modificación del artículo 5 de la orden (pág. 31).

Este centro directivo no encuentra ninguna observación referida en la consideración jurídica cuarta, al tratar sobre el informe de la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano.

10ª. Modificación del artículo 5 de la orden (pág. 32-33).

Este centro directivo considera que este proyecto de orden no conlleva el tratamiento de datos personales distinto al que ya se esté realizando en los centros y servicios, sujeto, en todo caso, a la normativa mencionada por la Delegación de Protección de Datos de la Consejería.

11ª. Modificación del artículo 5 de la orden (pág. 33).

Esta observación ha sido atendida.

12ª. Modificación de la disposición adicional primera (págs. 32-35).

Este centro directivo considera que el plazo previsto de dos años es suficiente para solicitar la renovación de la acreditación y que otorgar el plazo de cinco años previsto en el Decreto 21/2015, de 16 de abril, supone postergar en exceso el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad establecidos en la orden.

Por el contrario, no se considera oportuna la introducción del término “adaptación” en el texto de la orden ni en los modelos de solicitud y en la memoria explicativa que debe acompañarla, dado que el mismo no se recoge en el Decreto 21/2015, de 16 de abril, que se refiere siempre a la acreditación inicial o a su renovación.

Por otra parte, se ha llevado a cabo la corrección técnica mencionada, referida al apartado 1.

13ª. Modificación de la disposición adicional segunda (pág. 36).

Este centro directivo considera que la “imposibilidad manifiesta” se trata de un concepto jurídico indeterminado, que habrá que concretar en cada circunstancia, y cuya aplicación, en cualquier caso, se sujeta a las normas generales de prevención de la arbitrariedad (entre otras, la necesidad de motivar suficientemente la correspondiente resolución).

En cuanto al límite temporal de vigencia de la exención, el texto de la disposición se refiere expresamente a la renovación de la acreditación, por lo que será en cada renovación cuando deba solicitarse la exención en cuestión. No obstante, no se considera que pueda hablarse de alegación, al tratarse de una previsión expresamente contenida en la orden.

Finalmente, no se considera oportuna la introducción del término “adaptación” en el texto de la orden ni en los modelos de solicitud y en la memoria explicativa que debe acompañarla, dado que el mismo no se recoge en el Decreto 21/2015, de 16 de abril, que se refiere siempre a la acreditación inicial o a su renovación.

14ª. Revisión de la disposición transitoria primera (pág. 37).

Esta observación ha sido atendida, modificándose el texto para hacer referencia a la “licencia urbanística municipal”, que es la denominación recogida en los artículos 151 y 152 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo, de la Comunidad de Madrid; y a la solicitud de la misma.

15ª. Revisión de la disposición transitoria segunda (pág. 38).

Esta observación ha sido atendida.

16ª. Revisión de la disposición final primera (pág. 39).

Este centro directivo considera procedente mantener la habilitación contenida en la misma, toda vez que se ciñe a supuestos totalmente tasados.

17ª. Revisión del anexo I en cuanto a la posible contradicción existente en el ámbito de las sujeciones (pág. 40).

Esta observación ha sido atendida, modificándose los anexos I y II.

18ª. Revisión del anexo I en cuanto a la regulación de las relaciones con el ámbito familiar (pág. 41).

Esta observación ha sido atendida, modificándose el apartado 5.c) del anexo I para referir que, en todo caso, será el reglamento de convivencia de cada centro el que determine las condiciones y los requisitos bajo los cuales se puedan ejercer los derechos establecidos como estándares de calidad.

## **7.7. DICTAMEN DE LA COMISIÓN JURÍDICA ASESORA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Con fecha 22 de junio de 2023, la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid ha emitido su dictamen número 325/2023, que concluye con la aprobación del proyecto de orden, una vez atendidas las observaciones efectuadas en el mismo.

Las observaciones efectuadas, referidas a cuestiones materiales, son las siguientes:

1ª. En la parte expositiva, mención únicamente de los trámites más relevantes.

Esta observación ha sido atendida.

2ª. En la parte expositiva, recomendación de suprimir, en la fórmula promulgatoria, la mención de la normativa habilitante.

Esta observación ha sido atendida.

3ª. En el artículo 1, apartado 2, mención a los estándares de calidad e inclusión de todos los aspectos establecidos en el artículo 17 del Decreto 21/2015, de 16 de abril.

Esta observación ha sido atendida.

4ª. En el artículo 2, precisar con claridad si los requisitos y estándares de calidad que se establecen resultan de aplicación a los centros y servicios de titularidad pública o privada.

Esta observación ha sido atendida.

5ª. En el mismo artículo, corregir la denominación de la prestación vinculada al servicio.

Esta observación ha sido atendida.

6ª. En el artículo 3, la omisión, entre otros, del principio rector referido a la participación y papel de las familias y personas allegadas.

Este centro directivo considera procedente mantener la actual redacción, en la que los seis principios rectores recogidos en este artículo sintetizan los seis del Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Por otra parte, la participación de las familias y personas allegadas se recoge, además, en los correspondientes anexos.

7ª. En el artículo 4, apartados 1 y 2, el deseo de una regulación completa de los requisitos y estándares de calidad exigibles a la totalidad de los servicios del Catálogo, si bien resultan de aplicación los principios rectores recogidos en el artículo 3.

Este centro directivo considera procedente mantener la actual redacción, dado que, por un lado, abarca los servicios recogidos en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y, por otro, para los restantes servicios no existe aún, en la Comunidad de Madrid, una normativa que desarrolle unos requisitos mínimos a partir de los cuales incrementar la exigencia para ser acreditados.

Tal como se establece en el apartado 2, respecto a los restantes servicios incluidos en el Catálogo, en tanto no se establezcan requisitos y estándares de calidad de manera expresa, en el correspondiente anexo, serán aplicables los principios rectores recogidos en el artículo 3.

8ª. En el mismo artículo, apartado 3, el posible exceso respecto al objeto de la norma.

Este centro directivo considera procedente mantener la actual redacción, dado que responde a una situación de facto, en la que los servicios de atención residencial y de atención diurna prestan también los de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal.

9ª. En la disposición adicional primera, precisión de la fecha a partir de la cual se cuenta el plazo de dos años para la renovación de la acreditación.

Esta observación ha sido atendida.

10ª. En la misma disposición adicional, apartado 1, reconsideración de la redacción del proyecto, en relación con el artículo 22 del Decreto 21/2015, de 16 de abril.

Este centro directivo considera procedente mantener la actual redacción, una vez reconsiderada la misma. Debe tenerse en cuenta, por un lado, que los centros actualmente acreditados se consideran como tal en virtud de la disposición transitoria segunda del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, es decir, sin haberse exigido el cumplimiento de ningún requisito, siendo esta norma el momento en que estos se aprueban, por primera vez. Y, por otro lado, que la garantía del derecho de la ciudadanía a recibir unos servicios públicos de calidad, basados en un modelo de atención integral centrada en la persona, no permite demorar hasta cinco años la exigencia de los requisitos y estándares de calidad contemplados en esta norma.

11ª. En la disposición adicional segunda, precisión de las circunstancias que puedan justificar la imposibilidad manifiesta de cumplimiento de alguno de los requisitos o estándares de calidad.

Esta observación ha sido atendida.

12ª. En la disposición derogatoria única, recomendación de su supresión.

Esta observación ha sido atendida.

13ª. En la disposición final primera, referencia a la habilitación contenida en el artículo 59.2 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre.

Esta observación ha sido atendida.

14ª. En la disposición final segunda, referencia a la entrada en vigor de la norma, sin atender al plazo general de 20 días.

Este centro directivo considera procedente mantener la actual redacción, dado que la norma ya prevé, en sus disposiciones adicionales transitorias, unos plazos suficientemente amplios para permitir su conocimiento y la adecuación a la misma.

Las observaciones efectuadas, referidas a cuestiones formales, son las siguientes:

1ª. En la parte expositiva, abreviatura de las sucesivas citas de una norma.

Esta observación ha sido atendida respecto al punto 2 del artículo 1, único caso localizado.

2ª. En el texto, y en la MAIN, corrección de la mayúscula en la referencia a "Anexos".

Esta observación ha sido atendida.

3ª. En la disposición transitoria segunda, precisión del correspondiente anexo.

Esta observación ha sido atendida.

Tras la recepción de este dictamen, mediante el Decreto 38/2023, de 23 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las consejerías de la Comunidad de Madrid, se incluye, en su artículo 1, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a la que se atribuyen, según el artículo 9, las competencias correspondientes a la extinta Consejería de Familia, Juventud y Política Social. En desarrollo del mismo, se ha aprobado el Decreto 76/2023, de 5 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de las consejerías de la Comunidad de Madrid, incluyendo en su artículo 8, la de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Finalmente, se ha aprobado el Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. En consecuencia, se ha modificado el último párrafo de la parte expositiva, en el que se menciona este último Decreto.

Dado el tiempo transcurrido hasta la firma de esta MAIN, ha parecido conveniente también modificar la disposición transitoria primera, relativa a la exigencia del apartado referido a los recursos materiales y equipamientos, que contemplaba la fecha del 31 de diciembre de 2023, y que pasa a ser la del 30 de junio de 2025, para mantener un periodo transitorio similar al previsto en el texto original. También, se incluye una nueva previsión referida a aquellos centros de titularidad municipal que no deben contar con licencia urbanística municipal, sino que suelen ser objeto de gestión indirecta a través de una licitación pública. Esta modificación tiene una consideración estrictamente técnica, pues no se había contado con esta casuística en la elaboración del proyecto de orden.

Además, se ha aprovechado para hacer dos modificaciones referidas a los centros y servicios de atención social de titularidad pública, con objeto de no hacerles más gravosa la adaptación a esta norma que a los de titularidad privada: en la disposición adicional primera, relativa a los centros y servicios ya acreditados, se amplía el plazo de cumplimiento hasta los dos años, a semejanza de los centros ya servicios de titularidad privada; y, en la disposición transitoria segunda, relativa a la exigencia del apartado referido a las ratios mínimas de personal de atención directa, se incluyen también los centros de atención social que resulten adjudicatarios de un contrato, suscrito con una Administración Pública, cuya licitación hubiese sido ya publicada a la entrada en vigor de esta Orden y que, por tanto, se hubiese preparado teniendo en cuenta la normativa anterior. Nuevamente, se trata de dos modificaciones estrictamente técnicas, pues estas casuísticas no se habían contemplado en la elaboración del proyecto de orden.

Finalmente, se ha incluido una nueva disposición transitoria tercera, referida a la certificación en las normas UNE 158000, que solo se exigirá cuando en la Entidad Nacional de Acreditación, ENAC, exista alguna entidad acreditada para ello. Esto es así porque, a la fecha de la firma de la MAIN, no existe ninguna entidad acreditada para ello, como puede comprobarse en la página web de la ENAC

(<https://www.enac.es/entidades-acreditadas/buscador-de-acreditados>). No obstante, la ENAC ha puesto de manifiesto la existencia de un proceso de acreditación en el que han participado varias entidades, si bien aún no ha concluido de manera definitiva para ninguna de ellas. Por tanto, se entiende improcedente la exigencia de un requisito de imposible cumplimiento en el momento de la firma de la orden. Esta modificación tiene una consideración estrictamente técnica, pues no se había contado con esta casuística en la elaboración del proyecto de orden.

Las modificaciones mencionadas, no regulan, por tanto, materias no contempladas en el proyecto sometido a dictamen, ni lo hacen de manera completa o sustancialmente diferente, al margen de las observaciones contenidas en el dictamen de la propia Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid.

En consecuencia, este centro directivo considera innecesaria la solicitud de nuevo dictamen de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid.

## **8. EVALUACIÓN EX POST**

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales someterá la propuesta normativa a evaluación sobre los resultados de su aplicación, conforme a los criterios establecidos en el artículo 7.4.e) del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

En los términos establecidos, dicha evaluación se realizará por el centro directivo competente en materia de ordenación de los centros y servicios de acción social, transcurrido un año desde la entrada en vigor de la norma.

Madrid, a fecha de firma.

**EL DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN**