



INFORME DEL CONSEJO ASESOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD RELATIVO AL ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 3.1.c) del Decreto 276/2000, de 28 de diciembre, por el que se crea el Consejo Asesor de Personas con Discapacidad, este órgano colegiado, a requerimiento de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social como órgano promotor del anteproyecto de ley referenciado más arriba, emite el presente informe preceptivo.

Tras haber dado traslado del anteproyecto de ley a los vocales, miembros del consejo Asesor, a fin de que remitieran, en su caso, las observaciones al texto que consideraran pertinentes, se informa que, los vocales que han remitido respuesta son:

1. Representante de **Asociación de Personas Sordociegas de Madrid (ASOCIDE)**.
2. Representante de la **Asociación de Parálisis Cerebral de Madrid (ASPACE)**.
3. Representante de **CCOO Unión Sindical de Madrid Región**.
4. Representante de la **Confederación Empresarial de Madrid (CEIM)**.
5. Representante del **Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)**.
6. Representante de la **Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER)**.
7. Representante de **Plena Inclusión Madrid**.
8. Titular de la **Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad**.
9. Titular de la **Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia**.
10. Titular de la **Subdirección General de Centros de Educación Infantil, Primaria y Especial**.
11. Representante de la **Federación de Personas Sordas (FESORCAM)**.
12. Titular de la **Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad**, en representación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Han presentado informe de **no observaciones** al proyecto de orden los siguientes vocales del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad:

1. Representante de Asociación de Personas Sordociegas de Madrid (ASOCIDE), en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.
2. Titular de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

En relación a su petición de observaciones sobre el anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en mi calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad, les comunico que me remito a lo ya señalado en la fase de elaboración del citado anteproyecto.

3. Titular de la Subdirección General de Centros de Educación Infantil, Primaria y Especial, en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.



Con el objeto de evitar cualquier error en la integración de todas las observaciones planteadas por los vocales del Consejo Asesor en el informe, se incorporan las mismas en cursiva, en su literalidad, identificando a su correspondiente vocal ponente.

Han presentado **observaciones** al proyecto de orden los siguientes vocales del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad:

1. OBSERVACIONES del Representante de la Asociación de Parálisis Cerebral de Madrid (ASPACE), en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

Somos una entidad sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública que trabaja con, para y por las personas con parálisis cerebral, sus familias y las entidades especializadas que las atienden en el ámbito de la Comunidad de Madrid. ASPACE Madrid está formada por 10 organizaciones que atienden a más de 1.177 personas con parálisis cerebral, representa a 12.000 personas con esta discapacidad y sus familias.

Nuestra misión principal es lograr que las personas con esta discapacidad formen parte activa de la sociedad, puedan ejercer sus derechos, sean escuchadas y tenidas en cuenta, opten a un trabajo digno, puedan elegir el tipo de vida que quieren llevar, etc. En definitiva, mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y discapacidades afines y sus familias a través de la defensa de sus derechos, los servicios y programas desarrollados y la cooperación institucional.

La parálisis cerebral es una pluridiscapacidad causada por una lesión en el cerebro producida antes de que su desarrollo y maduración sean completos. La lesión neurológica será irreversible y acompañará a la persona a lo largo de toda la vida. Los trastornos motores de la parálisis cerebral están a menudo acompañados por alteraciones de la sensación, percepción, cognición, comunicación y conducta, por epilepsia y por problemas musculoesqueléticos secundarios. Casi el 80% de las personas con parálisis cerebral y otras discapacidades afines tienen grandes necesidades de apoyo. Ven dificultado el desempeño de las actividades de la vida diaria, la participación social y el ejercicio de sus derechos como ciudadanos, salvo que puedan contar con apoyos generalizados.

Estos apoyos, caracterizados por su estabilidad y elevada intensidad, deben ser proporcionados en distintos entornos y resultan necesarios a lo largo de toda la vida. Sólo con los apoyos especializados que precisan puede promoverse de forma efectiva su inclusión, empoderamiento y autonomía personal.

En este sentido, por las características de las personas a las que atendemos y representamos, consideramos imprescindible la “personalización” (1) en la asignación de los servicios acorde a las necesidades objetivas y a las preferencias de la persona y (2) en la prestación de esos servicios, ya que sólo así realmente se garantizará la calidad de vida y la autonomía. Es tan extenso el nivel de apoyos que necesitan que, si no se flexibiliza la asignación de prestaciones y no se resuelven las incompatibilidades, la brecha económica seguirá siendo el determinante de la participación de las personas con parálisis cerebral y/o discapacidades afines en la vida



social y seguirá siendo el determinante del riesgo de claudicación y el bienestar de las familias con personas con parálisis cerebral y/o discapacidades afines.

Con respecto a hombres y mujeres con parálisis cerebral y afines en proceso de envejecimiento, resulta preceptivo **garantizar su acceso y continuidad en plazas específicas a sus necesidades y capacidades**. Una vez acceden a recursos residenciales su permanencia en los mismos finaliza a los 65 años, cuando por mandato legal han de ser transferidos a un recurso de tercera edad. Este hecho merma sustantivamente su proyecto vital, en tanto a que impide dar respuesta a sus grandes y específicas necesidades de apoyo y un envejecimiento activo acorde a sus necesidades, ya que sólo la especialización de los servicios de atención a la parálisis cerebral puede garantizar este extremo.

Y nos preocupan especialmente aquellas personas de cualquier edad que, con altísima dependencia y baja capacidad de autogobierno, son subsidiarios de **protección social incrementada** (tanto ellos como sus familias, por supuesto).

En otro orden de cosas, desplazando el foco de las personas hacia la organización:

Entendemos que los procesos de tramitación pueden mejorarse con **desburocratización, integración y mayor coordinación**, y dotarse de mayor **transparencia**, por ejemplo: que los criterios de asignación de las escasas plazas disponibles fueran conocidos por los candidatos de la lista de espera.

Veríamos incrementada la confianza en el sistema y nos parecería más eficiente si se pusiera en marcha un profesional referente, a modo de **gestor de casos**.

Y finalmente, respecto del marco normativo:

Sabemos que ha de abrirse paso la regulación del **Concierto Social**, y pedimos que lo haga de forma garantista y discrimine positivamente la trayectoria de décadas, la especialización y la calidad de los centros y servicios gestionados por las entidades sin ánimo de lucro, miembros de ASPACE Madrid, en la atención a personas con parálisis cerebral y discapacidades afines en las necesidades de todo tipo a lo largo de todas las etapas de su vida.

Solicitamos esas garantías, tanto en el cuerpo normativo, como en las sucesivas **leyes de presupuestos** que han de cubrir la sostenibilidad de las prestaciones y servicios proporcionadas con tal nivel de calidad, recursos, infraestructuras y competencia profesional.

2. OBSERVACIONES del Representante de CCOO Unión Sindical de Madrid Región, en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

Consideraciones Iniciales

Normativa de aplicación



*En lo que respecta a las personas con discapacidad, hay que tener en cuenta lo recogido los acuerdos internacionales, en particular en la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificada por España y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008. La Convención supone la consagración del enfoque de derechos de las personas con discapacidad, de modo que considera a las personas con discapacidad como sujetos titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo.*

*En cuanto a la normativa nacional, en especial 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**, que en su artículo 10 y en su Capítulo VIII (artículos del 48 al 52) regula “el derecho de las personas con discapacidad y sus familias a unos servicios y prestaciones sociales que atiendan con garantías de suficiencia y sostenibilidad sus necesidades, dirigidos al desarrollo de su personalidad y su inclusión en la comunidad, incrementando su calidad de vida y bienestar social..... Se respetará al máximo la permanencia de las personas con discapacidad en su medio familiar y en su entorno geográfico, teniendo en cuenta las barreras específicas de quienes habiten en zonas rurales.*

Desarrolla y especifica este RD el contenido del derecho a la protección social y las clases de servicios sociales a los que como mínimo tienen derecho las personas con discapacidad y sus familias (apoyo familiar, prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades, promoción de la autonomía personal, información y orientación, atención domiciliaria, de residencias, de apoyo en su entorno, servicios residenciales, actividades culturales, deportivas, ocupación del ocio y del tiempo libre.

Insta este RD también a que “las administraciones públicas desarrollen las actuaciones necesarias para la coordinación de la atención de carácter social y de carácter sanitario, de forma efectiva y eficiente”.

*También tiene carácter de legislación básica estatal en esta materia la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas en situación de Dependencia**.*

El Anteproyecto

Este Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, como recoge su exposición de motivos, ordenará los servicios sociales y su prestación en la Comunidad de Madrid, el régimen del Sistema Público de Servicios Sociales, así como la actividad de centros y servicios de atención social.

Entre otros objetivos pretende reconocer derechos subjetivos en el ámbito de los servicios sociales, asegurar una prestación de servicios realizada desde la perspectiva de los usuarios, definir las bases de un catálogo de servicios sociales ajustado a las necesidades y actualizar la



estructura y el modo de funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales, primando la orientación a la calidad.

Para CCOO

La discapacidad debe tratarse desde un enfoque de derechos humanos, de inclusión y de extensión del bienestar y los derechos que lo hacen efectivo, que son los derechos sociales. Independientemente de que se trate de una discapacidad congénita o sobrevenida, la población con discapacidad es un grupo en situación de exclusión permanente y estructural, con serios problemas de acceso a bienes sociales básicos y al ejercicio regular de derechos fundamentales y libertades públicas. Una situación que la pandemia del COVID-19 ha recrudecido. Las personas con discapacidad soportan un riesgo de pobreza y/o exclusión mucho más elevado que aquellas que no tienen discapacidad.

Asimismo, hay que tener en cuenta la diversidad en materia de discapacidad, que es consecuencia de la interacción entre las deficiencias físicas, psíquicas, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que suelen ser invisibles, así como del aumento de la prevalencia de la discapacidad con la edad, ya que casi la mitad de las personas de más de 65 años declaran algún tipo de discapacidad y se prevé que el número de personas con discapacidad crecerá de manera importante. Según la última base de datos del reconocimiento del grado de discapacidad de la Comunidad de Madrid, 382.680 personas tenían reconocida una discapacidad en el año 2020.

Es imprescindible:

- *La garantía de la accesibilidad universal ya que es el eje que vertebra la inclusión de las personas con discapacidad junto con la activación laboral a través de un empleo decente.*
- *La acción positiva de los poderes públicos para la “autonomía personal” como perspectiva subjetiva de libertad y “la inclusión social” como dimensión comunitaria en conexión con la igualdad y desarrollo personal pleno en el entorno social; las personas con discapacidad, jóvenes y mayores tienen el mismo derecho a vivir de forma independiente y a formar parte de la comunidad, con las mismas opciones que los demás. La independencia requiere de un panorama diferenciado de servicios de calidad, accesibles, basados en la comunidad y en la familia, centrados en la persona y asequibles, con el fin de facilitar las actividades cotidianas y ofrecer alternativas a las personas con discapacidad y a sus familias.*
- *La superación del modelo médico-rehabilitador.*
- *Respetar la libertad de elección y preferencias de las personas con discapacidad.*
- *Una estrecha relación entre el espacio social y la asistencia sanitaria que debe ser inclusiva, accesible y centrada en la persona y en el consentimiento libre e informado.*
- *Una estrategia de desinstitucionalización, en particular para los niños, con el fin de reforzar la transición de la asistencia institucional a los servicios que ofrecen apoyo en la comunidad y por tanto sería necesario una ampliación de la oferta de servicios de base comunitaria.*



- Agilizar los procedimientos para la prestación de los servicios sociales, limitando en lo posible las cargas burocráticas.
- Configurar los servicios de Atención Social Primaria y Especializada con el objeto de facilitar la accesibilidad a los servicios y recursos sociales.
- El registro obligatorio de los casos de tratamiento forzado, internamiento no voluntario y uso de medios de contención mecánica.

Teniendo en cuenta estos elementos de partida y bajo el principio de que, para garantizar que el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad sea pleno y efectivo se deben remover los obstáculos reales y garantizar medidas de adaptación, compensación y apoyo, pasamos a realizar **PROPUESTAS Y COMENTARIOS DE CARÁCTER ESPECÍFICO al Anteproyecto:**

TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Añadir

1.1. Promover y garantizar el ejercicio de los derechos subjetivos en esta materia, regulando el marco en el que estos derechos se hacen efectivos, en condiciones de igualdad **real y efectiva**, conformado por la actuación de un sistema público de carácter universal, orientado a la promoción de la autonomía personal **y la vida independiente, el desarrollo de la personalidad, la convivencia familiar, la inclusión social, el desarrollo comunitario y el incremento de la calidad de la vida y el bienestar social** de las personas en todas sus etapas.

1.3. Desarrollar los instrumentos y medidas orientados al logro de una prestación de servicios sociales en condiciones **de accesibilidad universal y de** calidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos, la prevención, la detección precoz, la atención, la protección y la reparación del daño en todos los ámbitos en los que se realiza.

TÍTULO I. El Sistema Público de Servicios Sociales

CAPÍTULO II. Competencia de las Administraciones Públicas

Artículo 10. Competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid.

3. El aseguramiento de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas objeto de su competencia.

Y

TÍTULO II Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales

CAPÍTULO I. Naturaleza, clases y garantía jurídica de las prestaciones.

Artículo 23. Prestaciones garantizadas y condicionadas.

Punto 1. Serán prestaciones garantizadas las que así se señalen de manera expresa en esta ley o en otras de carácter sectorial. Las prestaciones garantizadas se configuran como un derecho subjetivo, ejercitable en vía administrativa y judicial. La Ley de Presupuestos de la Comunidad de Madrid garantizará su provisión adecuada y suficiente.

Artículo 26. Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas.

1. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones de servicio garantizadas, sin perjuicio de las que puedan contemplarse

en otras leyes de carácter sectorial, y de acuerdo con los términos establecidos en su normativa reguladora:

j) El reconocimiento de las situaciones de discapacidad y dependencia, determinando su tipo y grado.

k) La atención temprana dirigida a niños de 0 a 6 años, que comprenderá como mínimo la prevención, la detección precoz y el diagnóstico.

p) El acompañamiento psicosocial para la integración de las personas adultas con discapacidad intelectual o física o con discapacidad psicosocial derivada de enfermedad mental.

Y

TÍTULO III. Profesionales, sistemas de información, registros e instrumentos técnicos en el ámbito de los servicios sociales

CAPÍTULO I. Profesionales de los servicios sociales

Artículo 32. Ratios de personal.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales deberá contar con personal suficiente de acuerdo con los criterios de eficiencia, sostenibilidad, flexibilidad y adecuación a las necesidades de las personas apoyadas y atendidas, que cuente con la formación, titulación, conocimientos, capacidades y la estabilidad laboral necesaria para garantizar la eficacia y calidad del sistema.

2. Con el fin de garantizar una adecuada cobertura de necesidades, la equidad en la intervención y la calidad en las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, la consejería competente en materia de servicios sociales establecerá reglamentariamente la estructura de los equipos profesionales, así como las ratios mínimas de los diferentes perfiles profesionales, según la tipología de las prestaciones, tanto en el nivel de Atención Social Primaria como en el de Atención Social Especializada.

Comentario

Es imprescindible vincular la calidad de la atención a la garantía de calidad del empleo. Sin embargo, la ratio, un elemento clave en la calidad del servicio, no se define ni concreta en la norma.

En la actualidad hay una deficiencia crónica de recursos y medios humanos que en la práctica hace inviable el ejercicio real y efectivo de los derechos, también en el caso concreto que detallamos de las personas con discapacidad.

Según los datos publicados en el portal de transparencia de la Comunidad de Madrid a fecha 31 de diciembre de 2021, el tiempo de espera para citación para el reconocimiento del grado infantil es de 170,12 días, para la resolución 190,15 días.

Para citación para el reconocimiento del grado para personas con discapacidad el tiempo de espera media es de 255,25 días y de 285,25 para la resolución.

El tiempo de espera para citación en Atención temprana es de 175,52 días, para la resolución 190,3 días.

La lista de espera de demandantes de plaza pública para atención temprana es de 1600 niños y niñas.



La lista de espera de demandantes de atención social a personas con enfermedad mental para la atención de un equipo de apoyo social comunitario es de 170 personas

TÍTULO VI. Calidad, transparencia, inspección y formación

CAPÍTULO II. Función inspectora

Artículo 83. Personal inspector

1. *“La consejería competente en materia de servicios sociales acreditará al personal inspector encargado de realizar las funciones derivadas del objeto establecido en el artículo anterior. Para la selección del personal inspector se tendrán especial consideración criterios de experiencia y conocimientos en materia de servicios sociales.”*

2. *“La plantilla de personal inspector deberá tener una dimensión suficiente para garantizar el ejercicio de las funciones que la Ley le encomienda, así como la adecuación y calidad permanentes en la prestación de los servicios.”*

Artículo 84.1. *“Todos los centros y servicios de atención social serán inspeccionados de manera periódica, con arreglo a un plan de inspección de los centros y servicios y calidad de los servicios. En todo caso, los centros residenciales y de atención diurna serán inspeccionados al menos una vez al año”.*

Artículo 84.2. *“No obstante, se llevará a cabo una acción inspectora siempre que se produzca una reclamación o se tenga conocimiento de cualquier deficiencia o actuación irregular, de cuyo resultado se informará al interesado si lo hubiere.”*

Comentario

La labor de inspección llevada a cabo hasta ahora ha quedado manifiestamente patente que es muy insuficiente. No se incorpora ninguna propuesta referente a reforzar el cuerpo de inspectores para que pueda llevar a cabo su misión de vigilancia de forma eficaz y se deja la puerta abierta a una posible externalización de la labor inspectora.

*Es por tanto absolutamente inviable el objetivo que se pretende, además del que establece la **ORDEN 1744/2021, de 26 de julio, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, por la que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2021-2022** que determina; “Se inspeccionarán, dos veces al año, todos los centros cuyo sector de atención sea uno de los considerados prioritarios. Respecto a los servicios, en el período de vigencia del Plan se inspeccionará la totalidad de los servicios cuya tipología se ha considerado prioritaria, así como el 30 por 100 del resto de los servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, y la totalidad de los servicios que inicien su actividad en el período de vigencia del Plan, en el plazo máximo de tres meses desde su inscripción”*

TÍTULO VIII. Régimen Sancionador.

CAPÍTULO I. Infracciones

SECCIÓN 1ª DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 97. Infracciones graves

Añadir



Punto g) No tener el establecimiento y el equipamiento en las condiciones debidas de **Accesibilidad**, mantenimiento, higiene, confort o salubridad.

Comentario sobre el desarrollo reglamentario

El Anteproyecto adolece de falta de concreción en muchas cuestiones, algunas estratégicas, que pueden afectar a la garantía sobre el ejercicio de derechos, ya que su explicitación las supedita al desarrollo reglamentario:

Artículo 5.c) *En relación con los términos de asignación de los profesionales de referencia.*

Artículo 10.a) *Sobre el Plan Director de Servicios Sociales.*

Artículo 21. *Divisiones territoriales.*

Artículo 28.1. a) *El Catálogo de Prestaciones Sociales.*

c) El Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Artículo 32.2. *La estructura de los equipos profesionales, así como las ratios mínimas de los diferentes perfiles profesionales, según la tipología de las prestaciones, tanto en el nivel de Atención Social Primaria como en el de Atención Social Especializada.*

Artículo 33. *El modelo de gestión de las competencias profesionales*

Artículo 38. *Las características y el régimen de funcionamiento del registro único de usuarios.*

Artículo 39. *Características y alcance de la Tarjeta social.*

Artículo 41.6. *Procedimiento de traslado de la Historia social.*

Artículo 43.4. *El régimen de acceso a la información contenida en las historias sociales de personas fallecidas.*

Artículo 47. *La planificación del Sistema Público de Servicios Sociales se desarrollará a través del Plan Director de Servicios Sociales, planes anuales operativos y, en su caso, los planes municipales.*

Artículo 48.2. *El Plan Director incorporará una estrategia de calidad de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid, que incluirá criterios y estándares mínimos.*

Artículo 48.3. *El Plan Director debe apoyarse en un estudio de la situación de los recursos sociales y necesidades no cubiertas, de una valoración prospectiva de estas, así como de las fórmulas idóneas para atenderlas. Incluirá pautas de control de la calidad, así como un plan operativo de seguimiento y evaluación intermedia y final.*

Respecto al Plan Director decir que como se establece en el artículo 48, punto 4 "En su elaboración participarán las diferentes Administraciones públicas y entidades integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales. Asimismo, se contará con la participación de las organizaciones académicas, sociales, profesionales, sindicales y empresariales vinculadas al mismo"

Artículo 51.2. *Las condiciones de apertura, funcionamiento y cierre de los centros y servicios dedicados a proporcionar atención social.*

Artículo 54.2. *Las condiciones funcionales básicas de los centros y servicios*

Artículo 58. *la documentación determinada para la solicitud de autorización administrativa y la comunicación para la obtención de la licencia de apertura.*

Artículo 59.4. *El procedimiento de acreditación.*



Artículo 59.5. La acreditación podrá contemplar la capacidad de la entidad, o titular del centro o servicio, para expedir títulos habilitantes con fines específicos y eficacia ante las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid.

Artículo 60. El plazo y las condiciones en las que se producirá la caducidad de la autorización o acreditación administrativa y de los efectos de la comunicación, así como de su procedimiento de rehabilitación.

Artículo 60.1. El procedimiento que garantice la participación directa de los usuarios, sus representantes legales o sus familias.

Artículo 72. El régimen jurídico de la colaboración y las condiciones de prestación en los centros y servicios concertados vinculados al Sistema Público de Servicios Sociales, el procedimiento de suscripción, la duración máxima del concierto, las obligaciones de las partes, el seguimiento, la justificación, penalizaciones por incumplimiento de obligaciones, el procedimiento de extinción y la garantía de continuidad de los servicios, así como la posibilidad de cesión y la contratación de servicios accesorios.

Artículo 80.2. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales definirá los métodos de evaluación idóneos, junto con los indicadores pertinentes, para los diferentes tipos de prestaciones.

Modificación de Legislación a tener en cuenta

En primer lugar y por la trascendencia que tiene, la reforma del **artículo 49 de la Constitución Española**, aún en fase de enmiendas en el Congreso de los diputados, relativo a la protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidad en España.

Reforma que pretende actualizar el lenguaje en atención a la dignidad inherente a este colectivo. Recoge el proyecto entre otras cuestiones la multiplicidad de los enfoques desde los que se aborda la discapacidad en la actualidad y pone el énfasis sobre los derechos y deberes de los que son titulares las personas con discapacidad, como ciudadanos libres e iguales y fija los objetivos que deben orientar la acción positiva de los poderes públicos como son la plena autonomía personal y su inclusión social, políticas que deberán respetar siempre la libertad de elección y preferencias de las personas con discapacidad.

También en materia normativa está pendiente antes del 28 de junio de 2022 la transposición a la legislación nacional de la **Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.**

3. OBSERVACIONES del Representante de la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM), en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

En relación con la consulta recibida sobre el **Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid**, tras haber circulado el texto por nuestras asociaciones y empresas, hacemos una valoración global positiva del mismo.



En particular, subrayamos el acierto de prever la elaboración del Plan Director de Servicios Sociales, las pautas del Catálogo de Prestaciones y el Mapa de Servicios Sociales, adaptándolo a la realidad actual.

También es positiva la creación de un Consejo de Servicios Sociales, en el que estarán presentes entre otros, las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.

Por supuesto, es clave para el sector empresarial que en el art. 71 y a partir del 72 (Capítulo II) se contemplen y regulen las prestaciones de servicios sociales por entidades privadas, así como el Concierto Social.

Finalmente, se prevé una constante evaluación del modelo, que servirá de base para corregir posibles disfuncionalidades y dotar de transparencia a todo el sistema.

4. Representante del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

(Las observaciones y aportaciones están señaladas en rojo en el documento)

Se propone revisar y sustituir en todo el texto, la expresión “usuarios”, utilizada en más de 100 ocasiones, por “personas usuarias”, en todos los casos que sea posible, y diferenciar el uso del masculino y del femenino en la designación de profesiones y actividades (los profesionales, etc.).

El nuevo modelo de atención se articula a partir de la noción de derecho subjetivo, que permite conformar un catálogo de prestaciones que contemple aquellas que son obligadas, incondicionales y exigibles, establezca con precisión las garantías y las condiciones de acceso al conjunto de las prestaciones, y defina estándares de calidad irrenunciables y comunes en toda nuestra Comunidad de Madrid.

Los derechos subjetivos no pueden estar condicionados a disponibilidad presupuestaria. En consecuencia, las prestaciones han de concederse por ser un derecho reconocido por la persona.

Artículo 3. Derecho subjetivo de acceso a los servicios sociales.

El acceso a los servicios y prestaciones del sistema público de servicios sociales se configura como derecho subjetivo, de acuerdo con los requisitos generales y específicos establecidos en esta ley, su desarrollo reglamentario y la normativa en vigor en materia de servicios sociales, siempre que hayan sido efectivamente implantados y se encuentren vigentes.

En líneas generales la Ley se concibe como un derecho subjetivo de acceso a los servicios sociales, pero la mayoría de los servicios y prestaciones de la atención social especializada no están garantizados, quedan condicionados a la disponibilidad presupuestaria.

Artículo 4. Titulares.



1. Son titulares del derecho de acceso a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid:

a) **Todas** las personas con vecindad administrativa en la Comunidad de Madrid.

Artículo 5. Derechos de los usuarios.

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales, en la concreción de los derechos constitucionales de libertad, igualdad y dignidad en la atención social recibida, tiene derecho a:

a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos **comprensibles y accesibles** sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.

e) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, yelegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, ~~cuando sea posible~~ en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.

f) Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.

g) Disponer de una historia social única, accesible **universalmente** para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.

NUEVO APARTADO

i) **Se priorizará la atención en domicilio, con un número de horas de atención acorde a las necesidades de la persona, a través del modelo de autonomía personal, antes que el ingreso en un centro de atención residencial. La decisión final sobre el recurso a elegir, habiendo analizado distintas opciones que planteen profesionales de los servicios sociales, será de la persona que pudiera ser objeto de dicho Servicio.**

2. En relación con la atención en los Centros y los Servicios de Atención Social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

g) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a ~~los horarios y~~ las normas de convivencia **establecidas, sin que estas afecten negativamente al desarrollo de su vida personal y social** y sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación, respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.

ARGUMENTACIÓN



Para fomentar la autonomía personal, los centros de atención a personas con discapacidad deben permitir la participación en actividades externas al centro y que las personas sean atendidas a su regreso. El respeto a las normas de convivencia establecidas implica ya el respeto a los horarios en las actividades que conlleven un horario determinado y, aunque hay que tener en consideración esta circunstancia, la autonomía personal de las personas con discapacidad no puede estar condicionada a los horarios de la gestión presidencial, más allá de los establecidos para el seguido comida y la cena. En consecuencia, y bajo el apoyo normativo de la Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad de la ONU se han de crear los siguientes apartados:

XX) Trabajar en un modelo de atención residencial que potencie la autonomía personal de las personas, adaptándose los recursos humanos a dicha circunstancia.

XX) Facilitar la compatibilidad de prestaciones entre los servicios de la Ley de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y los de la Cartera de Prestación Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que redunden en potenciar la autonomía personal de las personas con discapacidad.

h) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa ~~en el plazo más breve posible~~ en un plazo máximo de 48 horas. En todo caso, las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la historia de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

3. La relación de derechos de los usuarios deberá exponerse en lugar visible en los centros y servicios de atención social. En el caso de los servicios prestados a domicilio, se facilitará copia escrita en formato digital, papel o cualquier otro que la persona requiera.

Artículo 6. Deberes de los usuarios.

g) Contribuir a la financiación del coste del servicio, según la capacidad económica del usuario, cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación, excepto la prestación del servicio público por estancia o atención en centros de servicios sociales para personas con discapacidad o menores de edad en el sistema de protección o ejecución de medidas judiciales de la Comunidad de Madrid, ya sean propios, contratados o concertados, que tendrá carácter gratuito para las personas usuarias de los mismos.

Artículo 8. Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.

*1. El Sistema Público de Servicios Sociales se regirá por los principios generales de universalidad, igualdad, **accesibilidad**, no discriminación, **autonomía personal**, singularidad y solidaridad, así como por los principios de responsabilidad pública, calidad, interdisciplinariedad, proximidad, impulso digital, innovación, trabajo en red y promoción de la iniciativa social y del voluntariado.*



NUEVOS APARTADOS

2. *Garantizar la continuidad en la prestación del servicio en el mismo centro donde venía siendo atendida la persona. Respetando el arraigo de la persona en su entorno de atención social y profesional, así como la elección de la persona y /o familia.*

3. *Los Servicios Sociales deben favorecer la inclusión social, la autonomía, el desarrollo personal, la participación y la igualdad de oportunidades.*

Artículo 10. *Competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid. Son competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid:*

3. *El aseguramiento de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas objeto de su competencia, en relación con los costes reales de la prestación de servicios.*

NUEVO APARTADO

9. *Establecer una figura técnica de mediación, por parte de la Administración, para dar mayor protección a las entidades que gestionan los centros y servicios ante los conflictos con familiares, con capacidad para resolver las potenciales problemáticas y tomar las medidas oportunas, investigando de manera objetiva y externa estos posibles conflictos.*

Artículo 11. *Competencias de las entidades locales.*

1. *Los municipios de la Comunidad de Madrid, por sí solos o integrados en mancomunidades, ejercerán las siguientes competencias, en el marco de la legislación reguladora del Régimen Local, del Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y de acuerdo con la planificación territorial establecida en el Mapa de Servicios Sociales:*

g) *La realización de programas de ~~sensibilización~~ formación y concienciación social, de fomento de la participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua, en la prevención y resolución de los problemas sociales en el ámbito local.*

Artículo 12. *Colaboración, cooperación y coordinación*

NUEVO APARTADO

6. *Implantación de un sistema de colaboración, entre el sector público y el sector privado, de las entidades del tercer sector de atención social, que se adapte con agilidad a las necesidades sociales que se van detectando. Creando grupos de participación y colaboración, manteniendo un diálogo continuo.*

Artículo 17. *Equipos profesionales.*

Los equipos profesionales constituyen el elemento central de intervención del sistema público de servicios sociales y tienen el cometido de proporcionar y procurar las diferentes medidas de apoyo que requiere cada persona, familia o grupo, asegurando su integralidad y su correcta aplicación. *Para ello, la Administración establecerá un catálogo de perfiles profesionales que vayan a configurar estos equipos. El catálogo podrá ser modificado para el aumento temporal de profesionales, de cara a volumen de trabajo o necesidades derivadas de las labores de estos centros.*

Entre los perfiles profesionales a contratar estará la figura del sociólogo para el análisis de datos y elaboración de informes sobre las conclusiones de los mismos para la aplicación de políticas derivadas de la detección de situaciones nuevas de la población.

Artículo 19. Funciones de la Atención Social Especializada.

Corresponden al nivel de Atención Social Especializada las siguientes funciones:

b) Proporcionar prestaciones de servicios o económicas, de forma conjunta o alternativa, a personas que ~~presenten dificultades físicas, psíquicas o sociales~~ precisen de apoyos por su discapacidad o por motivos sociales; con el objetivo...

Artículo 22. Naturaleza de las prestaciones y condiciones de acceso.

NUEVO APARTADO

4. Existirá una categoría de prestaciones extraordinarias, en caso de desarrollo de pandemias o catástrofes humanitarias que se priorizaran sobre las anteriores.

Artículo 25. Disposiciones generales.

4. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales contendrá, al menos:

a) En el caso de los servicios, las características, modalidades y objetivos del servicio y las necesidades a las que se dirige, los derechos y obligaciones de los beneficiarios y estándares de calidad que han de asegurarse, así como los requisitos y procedimientos para su acceso y concesión, *y los criterios de priorización.*

Artículo 26. Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas.

1. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones de servicio garantizadas, sin perjuicio de las que puedan contemplarse en otras leyes de carácter sectorial, y de acuerdo con los términos establecidos en su normativa reguladora:

j) El reconocimiento de las situaciones de discapacidad y dependencia, determinando su tipo y grado *a lo largo de todo su ciclo vital.*



k) La atención temprana dirigida a niños de 0 a 6 años, que comprenderá comomínimo la prevención, la detección precoz, el diagnóstico, **el tratamiento y el seguimiento de su desarrollo.**

NUEVO APARTADO

La atención a procesos de envejecimiento prematuro, manteniendo los niveles de apoyo en función del tipo y grado de dependencia.

p) El acompañamiento psicosocial para la ~~integración~~ **inclusión** de las personas adultas con discapacidad. ~~Intelectual o física o con discapacidad psicosocial derivada de enfermedad mental.~~

2. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones de servicio condicionadas:

- a) Alojamiento alternativo.
- b) Atención diurna o ambulatoria.
- c) Atención residencial.

Las prestaciones de servicio condicionadas podrán ser ampliadas.

Se establece una contradicción entre el punto 1 y el punto 2. Se establece como prestación de servicio garantizada las prestaciones contempladas en la LPAPAPD, y en el punto 2 se establece como prestación de servicio condicionada la atención diurna y la atención residencial que son prestaciones contempladas en la LAPAPD.

Por otro lado, aunque en el punto 1 define estas prestaciones como garantizadas, no se pueden dar por la falta de plazas.

Artículo 27. Prestaciones económicas garantizadas y condicionadas.

2. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones económicas condicionadas:

- b) ~~La rehabilitación de viviendas y mejora de la accesibilidad~~ **La rehabilitación y accesibilidad de viviendas, orientadas a la calidad de vida y la inclusión social.**

NUEVO APARTADO

3. **Definir las urgencias y emergencias sociales, la estructura para atenderlas y protocolos de coordinación con las entidades locales. En el caso de que la persona atendida ya en un centro requiera una plaza de distinta tipología por emergencia social, tendrá derecho preferente a ocupar, en el mismo centro, la primera vacante que se ajuste a sus nuevas necesidades sobrevenidas.**

Artículo 30. Derechos de los profesionales.



1. En el ejercicio de su actividad, los profesionales de los servicios sociales tienen derecho a:

NUEVO APARTADO

h) Recibir una remuneración ajustada a los convenios colectivos legalmente establecidos, así como a sus revisiones y actualizaciones salariales, asegurando que dichas remuneraciones están incluidas en el coste de los recursos sociales establecidos en dicho catálogo.

Artículo 31. Deberes de los profesionales.

NUEVO APARTADO

g) Humanizar la atención prestada

ARGUMENTACIÓN

Se propone debido a la necesidad de la cercanía de profesionales del ámbito social a la hora de realizar valoraciones y de prestar una atención cercana y humana para resolver su situación social. En este sentido es necesario la formación sobre la humanización de los servicios sociales de la Comunidad Madrid, todo ello, aplicando la diversificación de tareas que reduzca su labor administrativa y potencie su acción resolutoria sobre los problemas que la ciudadanía tengan y planteen ante los servicios sociales.

Cabe por tanto reforzar esta situación en el artículo 33. Competencias profesionales y en el artículo correspondiente a la formación, así como también en el artículo 31, deberes profesionales.

Artículo 32. Ratios de personal.

1. *El Sistema Público de Servicios Sociales deberá contar con personal suficiente de acuerdo con los criterios de eficiencia, sostenibilidad, flexibilidad y adecuación a las necesidades de las personas apoyadas y atendidas, que cuente con la formación, titulación, conocimientos, capacidades y la estabilidad laboral necesaria para garantizar la eficacia y calidad del sistema.*

Con el fin de garantizar una adecuada cobertura de necesidades, la equidad en la intervención y la calidad en las distintas prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, la consejería competente en materia de servicios sociales establecerá reglamentariamente la estructura de los equipos profesionales, así como las ratios mínimas adecuadas, necesarias y suficientes de los diferentes perfiles profesionales, según la tipología de las prestaciones, tanto en el nivel de Atención Social Primaria como en el de Atención Social Especializada, para garantizar, en todo caso, una intervención ajustada a las necesidades y especificidades de las personas atendidas, siempre de forma conjunta y de común acuerdo con las entidades colaboradoras en la prestación del Servicio.

Artículo 34. Sistema de Información de Servicios Sociales.



4. El Sistema de Información de Servicios Sociales será interoperable con otros sistemas de protección y atención al público de la Comunidad de Madrid.

Se creará una aplicación móvil para que las personas usuarias tengan conocimiento, de forma totalmente accesible, de su historial social en forma y tiempo real.

NUEVOS APARTADOS

7. El Sistema de información permitirá a las personas usuarias de los servicios sociales proporcionar información acerca de los plazos para recibir las prestaciones solicitadas de Promoción de Autonomía y Atención a las personas en situación de dependencia

8. El Sistema de gestión de estas prestaciones estará basado en una mayor agilidad para responder a las necesidades inmediatas de las personas usuarias en situación de dependencia de forma adecuada.

Artículo 35. Bases jurídicas para el tratamiento de datos personales en el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

2. El tratamiento de datos personales necesarios para la gestión de los sistemas y servicios de asistencia y protección social por el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, comprende:

b) Actuaciones de las entidades de titularidad pública, de las entidades de la iniciativa social y de las entidades privadas autorizadas en materia de protección de menores, de atención a familias, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, mayores y personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, así como actuaciones dirigidas a proteger intereses de las ~~personas con la capacidad de obrar modificada judicialmente~~ personas con discapacidad que precisen apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.

Artículo 40. Plan individualizado de intervención social.

1. Toda persona, familia o unidad de convivencia que requiera atención social dispondrá de un plan de intervención singularizado que permita el abordaje integral de la situación, de acuerdo con las necesidades planteadas.

En el caso de las personas con discapacidad, se realizará bajo la premisa de la autonomía personal apoyada en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU.

Artículo 48. Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

1. El Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid es el instrumento de planificación que determinará los objetivos, líneas de actuación y resultados esperados del Sistema Público de Servicios Sociales, para un periodo máximo de cuatro años.

La revisión y propuesta de modificación del Plan Director, tendrá que estar debidamente argumentada y explicada ante los órganos de participación que la deberán aprobar por mayoría.

NUEVO APARTADO

2. El Plan Director se llevará a cabo en un plazo máximo de seis meses desde la aprobación de la presente normativa.

3. Este plan deberá apoyarse en un estudio de la situación de los recursos sociales y necesidades no cubiertas, de una valoración prospectiva de estas, así como de las fórmulas idóneas para atenderlas. Incluirá pautas de control de la calidad, así como un plan operativo de seguimiento y evaluación intermedia y final.

Para ello, también deberá apoyarse en las aportaciones de las entidades del tercer sector de acción social de cada municipio, mediante las distintas vías de participación activa, para detectar las necesidades no cubiertas, y que los servicios sociales puedan llegar a toda la población.

Artículo 54. Condiciones materiales y funcionales de los Centros y Servicios de Atención Social.

2. Las condiciones funcionales básicas de los centros y servicios se establecerán asimismo por la normativa de desarrollo. Para su determinación, se atenderá de forma primordial a los siguientes aspectos:

e) Publicidad de la documentación exigible por la normativa vigente, que garantice una información completa y accesible sobre los derechos y deberes, del usuario de las personas usuarias, los datos acreditativos del centro y la entidad que realiza la actividad.

f) Existencia de personal suficiente, cualificado e idóneo para la prestación de los servicios. La normativa de desarrollo establecerá los ratios de personal en función de su cualificación y funciones, el tipo de usuarios del servicio, así como el régimen de presencia física, por turnos, previo acuerdo expreso con el centro cuando este tenga un carácter privado, proporcionando flexibilidad tanto en ratios como en el tipo de figuras socio-sanitarias según tipo de centro o servicio, así como tipología y necesidades de las personas usuarias.

NUEVO APARTADO

h) Atención orientada al fomento de la autonomía personal para las personas con discapacidad.

ARGUMENTACIÓN

No se hace referencia a ello y se debería tener en cuenta tanto en la atención prestada como en las normas establecidas.

Artículo 65. Consejo de Servicios Sociales de La Comunidad de Madrid.

2. En el Consejo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid estarán representados, en los términos que reglamentariamente se establezcan:



- c) Las entidades del Tercer Sector de acción social, *representativas de todos los ámbitos de acceso a los servicios sociales.*

Artículo 67. Impulso del voluntariado.

Se propone revisar este apartado, dado que existe una Ley de voluntariado de la Comunidad de Madrid, y es importante señalar que los servicios sociales se deben prestar única y exclusivamente a través de profesionales.

Artículo 70. Gestión indirecta de los servicios sociales.

1. La realización de prestaciones de servicios sociales por parte del Sistema Público de Servicios Sociales, en las funciones no reservadas al ejercicio directo de las Administraciones públicas que lo integran, podrá efectuarse, mediante los instrumentos jurídicos adecuados a cada caso, por entidades privadas.

2. A estos efectos, las entidades privadas podrán contratar o concertar con las Administraciones públicas la prestación de servicios, de acuerdo con las condiciones establecidas en los respectivos procedimientos, en el marco de las normativas reguladoras de la contratación y concertación públicas. *En el caso de las entidades sin ánimo de lucro del tercer sector de intervención social, quedarán exentas del requisito de aportar aval bancario, debido a su carácter no lucrativo.*

Artículo 73. Principios de la concertación.

Los acuerdos de acción concertada relativos a centros y servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales cumplirán los principios de subsidiariedad, igualdad en la atención de los usuarios, no discriminación y libre concurrencia de los ofertantes para la adjudicación de prestaciones mediante concierto social, publicidad de las convocatorias de ofertas para la realización de prestaciones mediante concierto social y transparencia en la información de los procedimientos y los conciertos sociales suscritos.

También deberán tenerse en cuenta, para establecer un orden de prelación para concertar, los siguientes principios:

- a) *Arraigo de la persona en el entorno de atención social: los vínculos de las personas usuarias con el entorno, social y profesional, en el que recibe dicha atención social.*
- b) *Elección de las personas usuarias: las preferencias e intereses de las personas usuarias deben ser un criterio prioritario, en la medida de lo posible, para cada caso.*
- c) *Proximidad a la población de referencia, para procurar que la prestación de servicios se realice en un ámbito cerca del lugar de vida habitual de las personas usuarias.*

Artículo 75. Requisitos para la suscripción de conciertos.

Podrán suscribir conciertos con las Administraciones públicas, en materia de servicios sociales



en el ámbito de la Comunidad de Madrid, las personas físicas o jurídicas de carácter privado que reúnan los requisitos establecidos en esta Ley en su normativa de desarrollo.

En la valoración de los proyectos para su contratación, habrá que garantizar la primacía de la parte técnica sobre la económica, así como el recorrido de las entidades, su experiencia acreditada en la gestión y mejora de los servicios en el ámbito de su actuación.

Artículo 76. Financiación del régimen de concierto.

NUEVOS APARTADOS

5. Se considera necesario revisar los supuestos de reducción del precio /plaza, ya que muchos de estos supuestos suponen más bien un sobrecoste para las entidades. Algunos de los que se deben revisar son:

- Hospitalización de las personas usuarias. Generalmente supone el traslado del personal del centro al ámbito hospitalario, para atender a la persona usuaria.*
- Salida a casa un fin de semana. No se reducen costes, se mantiene el personal contratado para la atención del servicio.*
- Períodos vacaciones. Situación que obliga a los centros a contratar refuerzo de personal para cubrir las vacaciones de profesionales.*

6. Los gastos ocasionados en el supuesto de fallecimiento de las personas usuarias, en ningún caso, deben imputarse los costes a los centros colaboradores.

7. Tener en cuenta el envejecimiento prematuro, y prever que las necesidades por cuestiones de edad y estado de salud se van incrementando.

8. En la estimación de los costes laborales, deberán considerarse los términos económicos de los convenios respectivos aplicables en el lugar de la prestación del servicio, así como las cotizaciones sociales impuestas por la normativa laboral (indemnizaciones, absentismos, bajas IT), así como los costes indirectos de gestión (perfiles profesionales de gerencia y administración).

Artículo 81. Transparencia.

NUEVOS APARTADOS

3. Los titulares de los centros podrán consultar la lista de espera de demandantes de plaza, con el orden de prioridad, existente en la Comunidad de Madrid, y que la transparencia se convierta en el principio fundamental promoviendo y garantizando el acceso a la información.

4. Las familias podrán acceder a la historia social completa de su familiar, cumpliendo los requisitos de la normativa vigente.

Artículo 85. Propuesta de adopción de medidas provisionales.



Si durante la inspección se identificasen riesgos para la integridad ~~física o psíquica~~ de ~~los usuarios~~ las **personas usuarias**, u otras situaciones de urgencia inaplazable o de riesgo, el personal inspector podrá proponer a la consejería competente en materia de servicios sociales, de forma motivada, la adopción de medidas provisionales de conformidad con lo previsto en la legislación sobre procedimiento administrativo común, sin perjuicio de lo cual deberán ponerse en conocimiento del Ministerio Fiscal cuando se entienda que pudieran ser constitutivos de infracción penal.

Artículo 86. Programas de investigación, desarrollo e innovación.

1. La Comunidad de Madrid impulsará la investigación aplicada con el fin de estimular el desarrollo de nuevas propuestas, adecuadas a la atención de las necesidades sociales existentes y previsibles, y la orientación eficiente de las políticas públicas.

La Comunidad Madrid creará el Observatorio Regional de los Servicios Sociales formado por las direcciones generales pertinentes y que afecten a las circunstancias que puedan beneficiar en la mejora de la situación social de la ciudadanía. Este observatorio estará configurado también por las entidades del Tercer Sector, representativas de todos los ámbitos de acceso a los servicios sociales.

Artículo 89. Recursos generales del Sistema Público de Servicios Sociales.

La financiación general del Sistema Público de Servicios Sociales está constituida por:

e) Las aportaciones de usuarios de centros y servicios, en los casos regulados por la normativa y que, en todo caso, deberán estar **consensuadas con las entidades colaboradoras de las prestaciones de servicios.**

Disposición adicional tercera. Regulación de las ayudas económicas de emergencia.

La consejería competente en materia de servicios sociales establecerá reglamentariamente las normas de concesión y justificación de las prestaciones económicas de emergencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

NUEVO APARTADO

Disposición adicional XXXX

La Comunidad de Madrid a través de la consejería competente o la dirección general en la que está capacidad delegue, establece un plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, para regular la figura del Asistente Personal para personas con discapacidad a través de normativa que regule sus funciones, así como la prestación de sus servicios, derechos, deberes, obligaciones y responsabilidades.



5. Representante de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

(Las aportaciones en el propio documento en comentarios a la derecha)

Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Comunidad De Madrid

ÍNDICE

Exposición de Motivos

TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales

TÍTULO I. El Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

CAPÍTULO I. Concepto, contenido y principios rectores

CAPÍTULO II. Competencias de las Administraciones públicas

III. Organización funcional

CAPÍTULO IV. Organización territorial

TÍTULO II. Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales

CAPÍTULO I. Naturaleza, clases y garantía jurídica de las prestaciones.

II. Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales

TÍTULO III. Profesionales, sistemas de información, registros e instrumentos técnicos en el ámbito de los servicios sociales

CAPÍTULO I. Profesionales de los servicios sociales

Registros Sección 1ª. Sistema de información

Sección 2ª. Registros

CAPÍTULO III. Instrumentos técnicos de los servicios sociales

TÍTULO IV. Planificación de los servicios sociales, ordenación y participación

CAPÍTULO I. Planificación de los servicios sociales

CAPÍTULO II. Centros y servicios de atención social

CAPÍTULO III. Ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social

CAPÍTULO IV. Participación

TÍTULO V. Provisión de los servicios sociales

CAPÍTULO I. Formas de provisión

CAPÍTULO II. Concierto social

TÍTULO VI. Calidad, transparencia, inspección y formación

CAPÍTULO I. Calidad, evaluación y transparencia de los servicios sociales

Sección 1ª. Calidad y evaluación



Sección 2ª. *Transparencia*
CAPÍTULO II. *Función inspectora*
CAPÍTULO III. *Innovación y formación en servicios sociales.*

TÍTULO VII. Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales

TÍTULO VIII. Régimen sancionador

CAPÍTULO I. Infracciones

Sección 1ª. Disposiciones generales

Sección 2ª. Infracciones en centros y servicios de atención social

Sección 3ª. Infracciones de los usuarios de centros y servicios y beneficiarias de las prestaciones

CAPÍTULO II. Sanciones

CAPÍTULO III. Procedimiento Sancionador.

Disposiciones adicionales

Disposiciones transitorias

Disposición derogatoria

Disposiciones finales

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los servicios sociales son un elemento esencial del bienestar y el progreso de una sociedad. Como sistema integrado de prestaciones conforman, junto con otros sistemas públicos como el sanitario, el educativo o el de empleo, una red orientada a la promoción de la autonomía de las personas, la creación de oportunidades de desarrollo y la mejora de las condiciones de vida.

Esta misma perspectiva orientó la elaboración de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. No obstante, han sido numerosos los cambios habidos desde entonces en todos los ámbitos: sociales, económicos, culturales y regulatorios. Al mismo tiempo, se ha hecho evidente la necesidad de fortalecer los sistemas públicos y la coordinación entre las Administraciones públicas y sus órganos para afrontar de manera eficaz, no solo las necesidades que se plantean de manera cotidiana, sino las situaciones de crisis, tanto las que se producen de manera aguda como otras que pueden mantenerse en el tiempo.

En estos años, la sociedad madrileña ha vivido un proceso de transformación que ha modificado de manera notable –y continúa haciéndolo– su fisonomía y su estructura. La Comunidad de Madrid experimenta un proceso de envejecimiento poblacional al que no resultan ajenos el resto de España ni los países de nuestro entorno. La reducción de la natalidad es cada vez más significativa y se produce sobre cifras de partida cada vez más bajas. Por otra parte, el cambio más visible haya consistido posiblemente en la intensa llegada de personas procedentes de otros países durante las últimas dos décadas. En la actualidad, una de cada cinco personas residentes en la Comunidad de Madrid, es de origen extranjero.

Este panorama se concreta en proyecciones que sitúan a la Comunidad de Madrid como una de las pocas regiones, no solo de España, sino de toda Europa, que va a ver incrementada su población en más de un 20% en las próximas décadas, según Eurostat. Circunstancias como estashan conllevado el desarrollo de nuevas políticas de integración e inclusión, así como de prestaciones y servicios para un mayor número de personas que requieren apoyos para mantener su autonomía y la atención de situaciones de dependencia, pero también para mejorar los apoyos a la conciliación familiar y al impulso de la natalidad.

Se trata solo de dos ejemplos. Son muchos más los retos, como los derivados de la situación de salud, que reclaman la implantación de nuevos modos de conjugar la atención social y sanitaria; los que surgen por las nuevas estructuras familiares o de la evolución del mercado laboral; los originados por los desequilibrios territoriales, las posibilidades de acceso a la vivienda o a la tecnología, o el cumplimiento de los objetivos educativos. En definitiva, los desafíos que suponen el logro de una igualdad efectiva, la superación de las situaciones de pobreza o la necesidad de un urbanismo inclusivo, entre otros.

En este periodo, la Unión Europea ha reconocido los derechos sociales como uno de sus pilares fundamentales. Y también en España se han establecido derechos, como los recogidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia –por citar solo un ejemplo–, que configuran un panorama más amplio de la protección social en torno al concepto de derechos. Se estima que, en 2030, 210.000 personas tendrán reconocido un derecho subjetivo a ser atendidas, cantidad que seguirá creciendo de forma todavía más importante desde esa fecha hasta 2045.

Las diferentes comunidades autónomas han actualizado su normativa en materia de servicios sociales para atender las nuevas exigencias e incorporar este enfoque de derechos, en lo que se ha concebido como el desarrollo de “leyes de tercera generación”.

Resulta pertinente, por estos motivos, que la Comunidad de Madrid se dote de una nueva regulación de sus servicios sociales que tome el relevo de la citada Ley 11/2003 de 27 de marzo. De esta se debe reconocer, no obstante, su vigencia en diferentes aspectos, así como su capacidad para permitir el impulso de los servicios sociales a lo largo de casi dos décadas. En todo caso, el espíritu que animó dicha norma sigue presente en esta nueva ley.

Ahora es necesario incorporar a la legislación de la Comunidad de Madrid el derecho a la atención social, configurar un verdadero sistema público integrado de servicios sociales capaz de garantizar el ejercicio efectivo de este derecho, potenciar la calidad de una atención guiada por el bienestar de las personas, dotar de instrumentos de trabajo adecuados y eficaces a quienes desarrollan su actividad profesional en este terreno y articular los distintos sistemas de protección social. Es también el momento de impulsar la gestión del conocimiento, facilitar un despliegue equilibrado de los recursos en el territorio, definir fórmulas seguras y estables para la colaboración pública y privada, tanto de las entidades del Tercer Sector, clave en el desarrollo de los servicios sociales, como de las empresas mercantiles en el marco del sistema público, estimular la participación, integrar en la regulación del sistema la ordenación de los centros y servicios de atención social y delimitar las responsabilidades de los diferentes participantes en el mismo.

Esta nueva regulación, centrada en las personas, se apoya en los principios fundamentales de la defensa de la dignidad, la universalidad, la igualdad y no discriminación y la equidad, con la meta de una sociedad de personas iguales ante la ley, con las mismas oportunidades, y con capacidad para elegir y decidir libremente.

Una norma centrada en las personas ha de permitir y alentar la evolución de la atención y los servicios, partiendo del modelo actual –configurado en torno a grupos o colectivos diferenciados y en virtud de la pertenencia a ellos–, hacia otro guiado por la perspectiva de las necesidades de las personas, de manera que se pueda ofrecer a cada una de ellas la atención singular e integral que requiera.

El nuevo modelo de atención se articula a partir de la noción de derecho subjetivo, que permite conformar un catálogo de prestaciones que contemple aquellas que son obligadas, incondicionales y exigibles, establezca con precisión las garantías y las condiciones de acceso al conjunto de las prestaciones, y defina estándares de calidad irrenunciables y comunes en toda nuestra Comunidad de Madrid.

II

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948 sitúa en un mismo plano los derechos sociales y económicos junto a los civiles y políticos.

El artículo 25 de la Declaración Universal afirma que «Toda persona tiene derecho a un nivel de vida que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios [...]».

Por su parte, la Carta Social Europea de 1961 determina que para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, las partes se comprometen «a fomentar u organizar servicios que, utilizando los métodos de un servicio social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social», así como «a estimular la participación de los individuos y de las organizaciones benéficas o de otra clase en la creación y mantenimiento de tales servicios».

Como refuerzo de lo dispuesto en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración y Programa de Acción de Viena de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos de 1993, estableció como principio fundamental que «Todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí», lo que requiere la plena realización de todos los derechos humanos, los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos, y las libertades, sin ningún tipo de discriminación.

Más adelante, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada el año 2000 y adaptada en 2010, afirma en su artículo 34 que «La Unión reconoce y respeta el derecho de acceso a las prestaciones de seguridad social y a los servicios sociales». El Pilar Europeo de Derechos Sociales, aprobado en 2017, otorga a los ciudadanos europeos derechos en los ámbitos de la educación, la igualdad, el empleo y la protección e inclusión

sociales.

No podemos olvidar, tampoco, otras declaraciones y acuerdos internacionales como el Pacto internacional de Derechos Humanos, Sociales y Culturales, la Convención de los Derechos del Niño, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad de Naciones Unidas o la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030, que proporciona una guía de gobierno a todos los niveles, entre cuyos objetivos figuran el fin de la pobreza, la erradicación del hambre, la promoción de la salud y la educación, el logro de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y la reducción de las desigualdades entre países y dentro de ellos.

La Constitución Española, en su artículo 9.2, obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. A continuación, el artículo 10 define la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás, como fundamento del orden político y la paz social. El marco de referencia que propone para la interpretación de estos preceptos, es la propia Declaración Universal de los Derechos Humanos.

III

En la Comunidad de Madrid, a partir del marco definido por la Constitución Española, cuyo artículo 148.1. 20º establece que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de asistencia social, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid (Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, modificada por las Leyes Orgánicas 10/1994, de 24 de marzo, y 5/1998, de 7 de julio), en sus artículos 26.1.23 y 26.1.24, creó las bases para el desarrollo de un sistema de protección al servicio del bienestar de la población madrileña que se ha ido configurando a partir de las leyes de servicios sociales (Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y la ya citada Ley 11/2003 de 27 de marzo), de la legislación estatal y de otras normas autonómicas que han regulado diferentes ámbitos de los servicios sociales.

Así cabe destacar, entre la regulación autonómica previa a la aprobación de la Ley 11/2003 de 27 de marzo, la Ley 4/1995, de 21 de marzo, de creación de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos; la Ley 6/1995, de 28 de marzo, de garantías de los derechos de la infancia y adolescencia de la Comunidad de Madrid; la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid; y la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El periodo posterior a la aprobación de la Ley 11/2003 de 27 de marzo, ha sido de intensa producción legislativa, tanto en el ámbito estatal como en el autonómico, en las áreas vinculadas a los servicios sociales.



En el nivel estatal, se ha promulgado la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas; la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia; la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; 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; la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; y más recientemente, el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital, o la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, entre otras disposiciones.

En la Comunidad de Madrid, deben mencionarse la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid; la Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid; la Ley 3/2011, de 22 de marzo, por la que se establece y regula una red de apoyo a la mujer embarazada, y la Ley 3/2019, de 6 de marzo, reguladora de los puntos de encuentro familiar de la Comunidad de Madrid. En el terreno de la igualdad, 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 y la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección integral contra la LGTBfobia y la discriminación por razón de identidad sexual en la Comunidad de Madrid. Junto con estas leyes, se han aprobado numerosas normas de desarrollo en las diferentes áreas.

La descripción del marco normativo de los servicios sociales se completa con la correspondiente mención a los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, que establecen el marco competencial de los municipios y le atribuyen, en particular, la competencia para la realización de la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación de riesgo de exclusión social.

Toda esta numerosa normativa ha incidido en la prestación de los servicios sociales con la incorporación de derechos y de expectativas de derechos de los ciudadanos que deben ser atendidas y, en su caso, satisfechas, por el Sistema Público de Servicios Sociales, de manera más ágil, eficaz y eficiente.

IV

Esta ley ordena los servicios sociales y su prestación en la Comunidad de Madrid, tanto aquellos integrados en el sistema público como los que se ofertan en el ámbito estrictamente privado, en el marco de un sistema de responsabilidad, garantías, seguridad y transparencia para los usuarios. En el caso de los servicios comprendidos en el sistema público, la responsabilidad pública se extiende por igual sobre todos los centros y servicios de atención, bien se presten por las propias Administraciones públicas o por entidades privadas, mediante diferentes fórmulas de colaboración.

Los elementos constitutivos del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, junto con las normas que le dan soporte y delimitan su objeto y su ámbito de acción, son las Administraciones públicas de nuestra región, las entidades privadas colaboradoras, bien sean entidades del Tercer Sector o mercantiles, las personas que desempeñan su labor profesional en el Sistema, los centros y servicios de atención social, el conjunto de las prestaciones, las herramientas compartidas de información y comunicación, así como los instrumentos, también comunes, al servicio de profesionales y usuarios.

Con el fin de asegurar una prestación de servicios sociales realizada desde la perspectiva de los usuarios –y centrada en ellas–, la acción del sistema público deberá ejercerse de manera integrada y coordinada, con independencia de que en ella intervengan de forma simultánea o sucesiva las entidades locales y la comunidad autónoma y deban participar, al mismo tiempo, diferentes sistemas públicos de protección como el sanitario, el de empleo, el educativo, el de vivienda y otros.

La presente ley introduce, como ya se ha adelantado, un catálogo de prestaciones que comprenderá aquellas que se corresponden con derechos subjetivos y, por lo tanto, son exigibles, así como otras prestaciones del Sistema Público. Este catálogo será objeto de desarrollo reglamentario.

La ley tiene en cuenta, asimismo, la diversidad de la organización y distribución administrativa y poblacional en la Comunidad de Madrid. Madrid capital reúne más de la mitad de las personas residentes en nuestra región. Otros nueve municipios cuentan con más de cien mil habitantes, mientras que alrededor de un cuarenta por ciento de los municipios tienen una población inferior a dos mil habitantes. Esta heterogeneidad supone un diferente volumen y perfil de las necesidades, así como distinta capacidad de atención, recursos y gasto. Si bien la ley establece el marco general de la distribución competencial entre Administraciones públicas, esta regla debe dotarse de la flexibilidad necesaria, no solo para adecuarse a la realidad actual, sino para permitir una asignación eficiente de funciones en un mapa diverso.

Esta diversidad habrá de tener reflejo también en las normas de desarrollo de la Ley para garantizar el acceso a una base común de servicios, en condiciones de eficacia e igualdad, para todas las personas.

La ley presta atención particular a todos los elementos que componen el sistema: en primer lugar, a las personas que trabajan en él, puesto que aportan el valor fundamental en los servicios sociales, una de cuyas características esenciales consiste en la prestación de servicios a personas por personas. El reconocimiento profesional, la formación y la dotación de nuevos instrumentos de trabajo han de impulsar la calidad de su acción. También atiende a los sistemas de información y comunicación, con la extensión de los medios telemáticos y de administración electrónica, que constituyen una fuente imprescindible de conocimiento, y que deben orientarse a liberar de carga administrativa a profesionales y permitir una acción más y que deben orientarse a liberar de carga administrativa a profesionales y permitir una acción más eficaz en la protección y garantía de los derechos de las personas. Asimismo, como se ha señalado, la ley fortalece las fórmulas de colaboración con las entidades privadas con la regulación del concierto social; de esta manera, la adecuada utilización de los diferentes instrumentos administrativos, se consigue dotar de estabilidad y eficacia a los programas

públicos con la perspectiva de afianzar la seguridad jurídica de todos los participantes.

Por último, es necesario destacar que esta ley integra no solo la organización territorial y funcional de los centros y servicios de atención social, sino directamente vinculados con la garantía de la calidad en la prestación de los servicios, se recogen los aspectos de ordenación e inspección de los centros y servicios, hasta ahora regulados por la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, con objeto de reunir en un solo texto normativo las distintas facetas de la ordenación de los servicios sociales.

Por lo tanto, siguiendo el camino señalado por la Ley 11/2003 de 27 de marzo, la presente ley configura un sistema público adaptado a las posibilidades y exigencias actuales y capaz de atender y acompañar la necesaria evolución de los servicios sociales.

V

En la elaboración de la presente ley se han tenido en cuenta, en sus diferentes previsiones, los principios de buena regulación previstos en el artículo 2 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, es decir, los referidos a necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, de lo que se ha dado cuenta a lo largo de la exposición de motivos.

Esta ley se hace necesaria para afrontar de manera sistemática los nuevos retos que atienden las leyes de servicios sociales de tercera generación, y que se articulan en torno a la garantía de los derechos subjetivos de los ciudadanos, a través de un instrumento que refuerce la seguridad jurídica en el ejercicio de estos derechos. Supone una nueva regulación, más completa y sistemática, que incluye todas las innovaciones necesarias para atender las nuevas demandas sociales y tecnológicas en materia de servicios sociales y, al tiempo, agilizar y dotar de seguridad y transparencia a los procedimientos para la prestación de los servicios sociales, así como la incorporación de las novedades tecnológicas que faciliten la gestión y la prestación de tales servicios, mejorando la eficacia en su consecución y limitando, en lo posible, las cargas burocráticas en la gestión.

La ley consta de ciento trece artículos, distribuidos en un título preliminar y ocho títulos, además de tres disposiciones adicionales, siete disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El título preliminar define el objeto y el ámbito de aplicación de la ley y consagra, como ley de servicios sociales de tercera generación, el derecho subjetivo de acceso a los servicios sociales, estableciendo quiénes son los titulares y los derechos y deberes de los usuarios.

El objeto de la ley es doble: por un lado, lo sitúa en las prestaciones de servicios sociales y la regulación del marco en el que se prestan, cuyos fines son la promoción de la autonomía personal, la inclusión social, el desarrollo comunitario, la convivencia familiar y la protección de la infancia, así como la calidad de la vida en todas sus etapas. Por otro, engloba la ordenación de la actividad de entidades, centros y servicios de atención social.

El ámbito de aplicación se extiende a las Administraciones públicas que operan en el campo

de los servicios sociales en territorio de la Comunidad de Madrid, así como a las entidades privadas de diferente naturaleza, lo hagan o no en colaboración con el sector público.

La referencia a los derechos subjetivos se realiza en un artículo aparte, en el que se establece el carácter de derecho subjetivo del acceso a las prestaciones de servicios sociales, en los términos establecidos por la ley y su desarrollo reglamentario.

El título I está dedicado a definir y establecer la ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que incluye los principios que deben regir el Sistema, la concreción del reparto de competencias de la administración autonómica y las administraciones locales, y los elementos esenciales de la organización funcional y territorial del Sistema Público, que se sustenta en las dos categorías de Atención Social Primaria y Especializada.

El título II regula, en dos capítulos, las prestaciones de servicios sociales del Sistema Público, con especial atención en la garantía jurídica de las prestaciones y, como instrumento imprescindible para el cumplimiento de este objetivo, la regulación del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El título III se ocupa de los profesionales, los diferentes sistemas de información y los registros y de los instrumentos técnicos en el ámbito de los servicios sociales. La inclusión por primera vez en la ley de servicios sociales, de un catálogo de los derechos y los deberes de los profesionales de los servicios sociales supone el reconocimiento máximo de su importancia nuclear en el Sistema Público de Servicios Sociales. Junto a ellos, los sistemas de información de servicios sociales cobran vital importancia para la mejora de la gestión, más ágil y más segura, de los derechos de los usuarios. Los sistemas de información deberán integrar los datos generados por la acción y la gestión de las redes de atención social primaria y especializada, así como el acceso e intercambio de dicha información. Además, regula por primera vez en una norma con rango de ley, los registros de entidades, centros y servicios de atención social y el registro único de usuarios.

Este título también define los instrumentos técnicos de los servicios sociales. Dedicar un artículo a la Tarjeta Social, como un instrumento de identificación de carácter digital a la que tendrán derecho todas las personas residentes de la Comunidad de Madrid. Asimismo, se establece qué es el plan individualizado de intervención. Por último, define y establece el contenido de la historia social, destacando el acceso de los profesionales a un instrumento de intervención básico como es la historia social, y el derecho de acceso a la misma de los usuarios del sistema, así como el régimen de protección de datos y conservación de la historia social. Por último, contempla la posibilidad del desarrollo de otros instrumentos que sirvan a la mejor prestación de los servicios dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El título IV está dedicado a la planificación de los servicios, donde parte de dos instrumentos de planificación fundamentales, el Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid esencial en la planificación, definición de objetivos y líneas de actuación del Sistema Público de Servicios Sociales, y el mapa de servicios sociales donde se establece la

organización de este sistema, tanto a nivel territorial como funcional. Además, se regulan los centros y servicios de atención social, así como las condiciones materiales y funcionales de los mismos y ordena la actividad de los mencionados centros y servicios, estableciendo la comunicación, la autorización y la acreditación administrativa como instrumentos idóneos para el inicio o modificación de la actividad de un servicio o centro de atención social, de titularidad pública o privada, para la prestación de servicios, cada una de ellas para los supuestos que se recogen en este capítulo.

Por último, la creación del Consejo de Servicios Sociales como órgano de carácter consultivo y participativo la materia y el impulso del voluntariado contribuyen de manera significativa al cumplimiento del objetivo de fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones en esta materia.

El título V regula, en dos capítulos, la provisión de las prestaciones por el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, así como la previsión de colaboración entre el sector público y la iniciativa privada para la prestación de los servicios sociales, estableciendo una distinción clara entre los conceptos de prestación directa, por las Administraciones públicas, e indirecta, es decir, realizada por actores privados, aunque siempre bajo responsabilidad pública. Esta fórmula indirecta se desarrollará principalmente mediante instrumentos como los previstos en la normativa sobre contratación pública y el concierto social. Esta modalidad –el concierto social– a la que se dedica el capítulo segundo, se introduce por primera vez en la normativa de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, al igual que se ha hecho ya en otras regulaciones autonómicas, al amparo de lo establecido en la disposición adicional cuadragésima novena de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, con el propósito de contar con un instrumento de colaboración que permita una mayor estabilidad en la prestación de los servicios, que redunde en la calidad del Sistema Público.

El título VI se ocupa de la calidad de los servicios sociales, así como de otros elementos inherentes y complementarios de la misma, como son la transparencia, la inspección y la formación. Esta ley parte de la idea de que la calidad de los servicios sociales debe constituir un principio y un objetivo prioritario del Sistema Público de Servicios Sociales, así como un derecho de los perceptores de dichos servicios. Un sistema de servicios sociales solo puede mejorar si dispone de unos estándares y criterios de calidad definidos, con unos objetivos claros que sean objeto de una evaluación rigurosa que permita avanzar en el diseño y orientación de los servicios sociales y ajustar la adecuación de los mismos. Para ello se establece, por una parte, la necesidad de que la estrategia de calidad de los servicios sociales esté integrada en el Plan Director de los Servicios Sociales y que, por otra, el Catálogo de Prestaciones defina y concrete los elementos de evaluación para cada prestación. La sección segunda, establece las exigencias de transparencia y publicidad en la actuación de las entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que se encuentren integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales.

El título VII trata sobre la financiación del sistema, describe los recursos de los que se nutre, establece las responsabilidades de las respectivas Administraciones públicas y contempla

fórmulas de colaboración privada en esteterreno, incluidos el patrocinio y el mecenazgo.

El título VIII, y último, versa sobre el régimen sancionador.

Las disposiciones adicionales tratan sobre la integración de prestaciones del Sistema de Seguridad Social, la Prestación de servicios de Atención Social Especializada por los municipios y la previsión de regulación de las ayudas económicas de emergencia.

Las disposiciones transitorias tratan sobre las el traslado y la conservación de laHistoria Social, la adaptación territorial de las asociaciones de municipios constituidas previamente a la entrada en vigor de esta ley y la validez de la autorización administrativa a efectos de la contratación y el concierto social de programas o servicios, así como el régimen transitorio para las autorizaciones realizadas y en proceso de autorización, integración de sistemas de información, en general, para todas las cuestiones que deban ser objeto de desarrollo reglamentario.

Las disposiciones derogatorias establecen la derogación de normas que quedansuplidas por la presente ley.

Por último, las disposiciones finales se refieren al desarrollo y ejecución de la propia ley.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

La ley tiene por objeto configurar el marco jurídico de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid y, en concreto,

- 1. Promover y garantizar el ejercicio de los derechos subjetivos en esta materia, regulando el marco en el que estos derechos se hacen efectivos, en condicionesde igualdad, conformado por la actuación de un sistema público de carácter universal, orientado a la promoción de la autonomía personal, la convivencia familiar, la inclusión social, el desarrollo comunitario y la calidad de la vida de las personas en todas sus etapas.*
- 2. 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 socialesse 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 en el Sistema Público de Servicios Sociales.*
- 3. Desarrollar los instrumentos y medidas orientados al logro de una prestaciónde servicios sociales en condiciones de calidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos, la prevención, la detección precoz, la atención, la protección y la reparación del daño en todos los ámbitos en los que se realiza.*

Comentado [FELM1]: Se propone tener en consideración a colectivo de especial vulnerabilidad dentro de la discapacidad, como pudiera ser el colectivo de enfermedades raras, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

[El Informe de 2018 del Relator Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad](#) a la 73.ª sesión de los Estados miembros de la Asamblea General de Naciones Unidas que referencia la necesidad considerar el desarrollo e implementación de políticas y prácticas dirigidas a los grupos más marginados de personas con discapacidad, como las personas que viven con una enfermedad rara.

La Resolución de las UN, A/C.3/76/L.20/Rev.1, sobre el abordaje de los retos de las personas que viven con una enfermedad rara y de sus familias, cita recordando la Declaración Universal de Derechos Humanos¹, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales², la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer³, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que algunas personas que viven con una enfermedad rara tienen discapacidades y deficiencias, y que pueden tener que enfrentarse a barreras actitudinales y ambientales al ser personas con discapacidad.

[El Informe de 2019 del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos](#) a la sesión del Consejo Económico y Social (Ecosoc) de la Organización de las Naciones Unidas, que reconoce la necesidad de proteger los derechos de las personas que viven con enfermedades raras como población particular.

Un ejemplo de las implicaciones de considerarse como colectivo específico sería como que en la implementación del nuevo baremo se considerase una variable específica la condición de enfermedad rara a la hora de hacer la evaluación de su implementación.



Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La presente ley se aplicará a los servicios sociales que presten las Administraciones públicas en el territorio de la Comunidad de Madrid, así como sus entidades públicas vinculadas o dependientes.

2. Asimismo, se aplicará a los servicios sociales prestados por entidades privadas colaboradoras, con o sin ánimo de lucro, dentro del Sistema Público de Servicios Sociales.

3. A los servicios sociales prestados en la Comunidad de Madrid por entidades privadas no incluidas en el Sistema Público de Servicios Sociales les será de aplicación la regulación establecida en esta ley y en su normativa de desarrollo referida a:

- a) Los derechos y deberes de los usuarios y de los profesionales de los servicios sociales.*
- b) El Registro de entidades, centros y servicios de atención social, el Registro de directores de centros de atención social y el Registro único de usuarios.*
- c) La ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social.*
- d) La función inspectora y el régimen sancionador.*

Artículo 3. Derecho subjetivo de acceso a los servicios sociales.

El acceso a los servicios y prestaciones del sistema público de servicios sociales se configura como derecho subjetivo, de acuerdo con los requisitos generales y específicos establecidos en esta ley, su desarrollo reglamentario y la normativa en vigor en materia de servicios sociales, siempre que hayan sido efectivamente implantados y se encuentren vigentes.

Artículo 4. Titulares.

1. Son titulares del derecho de acceso a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid:

- a) Las personas con vecindad administrativa en la Comunidad de Madrid.*
- b) Los españoles en el exterior, y cuya última vecindad administrativa haya estado en la Comunidad de Madrid, y sus descendientes, de acuerdo con lo dispuesto en el 7.3 del Estatuto de Autonomía, siempre que hubieran regresado a la Comunidad de Madrid o en los casos en que la atención social sea el medio para su retorno definitivo.*
- c) Las personas establecidas en Madrid que hayan solicitado o tengan reconocido la condición de refugiadas, así como el derecho a la protección subsidiaria, en los términos establecidos por los tratados internacionales y la legislación en materia de extranjería.*
- d) Los menores de edad que se encuentren en la Comunidad de Madrid durante el tiempo que dure su estancia, siempre que no disfruten de la cobertura dispensada por el sistema de servicios sociales de otra Comunidad Autónoma.*

e) Las personas no incluidas en los apartados anteriores que se encuentren en situación de urgencia o emergencia personal, familiar o social, podrán acceder a prestaciones que atiendan dichas circunstancias. En todo caso, y para permitir el acceso a dichas prestaciones, estas personas tendrán garantizado el acceso a los servicios de información, valoración y orientación en los niveles de atención social primaria.

2. El acceso a las distintas prestaciones se realizará, en todo caso, de acuerdo con los términos y requisitos que establezca el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Artículo 5. Derechos de los usuarios.

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales, en la concreción de los derechos constitucionales de libertad, igualdad y dignidad en la atención social recibida, tiene derecho a:

a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.

b) Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de forma que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración.

c) Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, en los términos que se establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad.

d) Obtener una valoración inicial que permita articular un programa individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida, y coordinado, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social, como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.

e) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.

f) Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.

g) Disponer de una historia social única, accesible para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.

h) Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento

Comentado [FSIR2]: Tener en cuenta al movimiento asociativo que puede servir de apoyo complementario a la acción de Servicios Sociales.

Comentado [FSIR3]: Proponemos la disposición de una historia clínica sociosanitaria para todos los servicios sanitarios y sociales que favorezca los procesos de coordinación y asistencia.

profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.

i) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación o servicio, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.

j) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

k) Participar en los órganos de representación del sistema público de servicios sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación.

l) Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes de entidades, de acuerdo con la legislación vigente.

m) Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido, en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.

2. En relación con la atención en los Centros y los Servicios de Atención Social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.

b) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.

c) Preservar la intimidad personal y familiar.

d) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial.

e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.

f) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.

g) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a los horarios y normas de convivencia establecidos, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación, respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.

h) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas

deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible. En todo caso, las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la historia de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

3. La relación de derechos de los usuarios deberá exponerse en lugar visible en los centros y servicios de atención social. En el caso de los servicios prestados a domicilio, se facilitará copia escrita en formato digital o papel.

Artículo 6. Deberes de los usuarios.

Toda persona que acceda a los servicios sociales tiene los siguientes deberes:

- a) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales y familiares, sociales y económicas, cuando el conocimiento de estas sea indispensable para una adecuada intervención social y el otorgamiento de prestaciones, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas. No existirá obligación de aportar información, datos o documentos que obren en poder de la Administración solicitante o que esta pueda obtener por los medios previstos legalmente.*
- b) Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.*
- c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, centros y servicios sociales.*
- d) Acudir a las entrevistas con los profesionales de los servicios sociales y comprometerse a participar de manera activa en las iniciativas orientadas a la autonomía personal, prevención de la dependencia, inserción social y mejora de la calidad de vida, propuestas por ellos.*
- e) Destinar las prestaciones recibidas al fin para el que se conceden.*
- f) Utilizar y cuidar de forma responsable las instalaciones de centros y servicios de atención social.*
- g) Contribuir a la financiación del coste del servicio, según la capacidad económica del usuario, cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación.*

TÍTULO I

El Sistema Público de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Concepto, contenido y principios rectores

Artículo 7. Sistema Público de Servicios Sociales.

1. *El Sistema Público de Servicios Sociales es un servicio público esencial, que consiste en una red integrada de recursos, programas, prestaciones y equipamientos de atención, de responsabilidad y control público, cuya finalidad es favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y asistencial.*
2. *El Sistema Público de Servicios Sociales tiene como función principal asegurar a las personas el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida.*
3. *Quedan reservadas a las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid, para su exclusiva utilización, los nombres de sus entidades gestoras, así como las expresiones referidas a «Sistema Público de Servicios Sociales», «Red de Servicios Sociales», «Red de Atención Social Primaria», «Centro de Servicios Sociales» y «Centro de Atención Social», en cualquiera de sus formas o combinaciones, o cualquier otra que pueda inducir a confusión con las prestaciones y servicios del Sistema Público.*

Artículo 8. Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.

1. *El Sistema Público de Servicios Sociales se regirá por los principios generales de universalidad, igualdad, no discriminación, singularidad y solidaridad, así como por los principios de responsabilidad pública, calidad, interdisciplinariedad, proximidad, impulso digital, innovación, trabajo en red y promoción de la iniciativa social y del voluntariado.*
2. *La intervención social se realizará de acuerdo con los principios de prevención, autonomía del usuario, atención individualizada, proporcionalidad y necesidad, integral y continuada, enfoque comunitario y participación.*

CAPÍTULO II

Competencias de las Administraciones públicas

Artículo 9. Disposición general.

Las competencias en materia de servicios sociales corresponderán a la Comunidad de Madrid y a las entidades locales en su ámbito territorial.

Artículo 10. Competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid. Son competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid:

1. *La planificación y desarrollo de una política de servicios sociales. Le corresponde, en particular:*
 - a) *La elaboración y aprobación del Plan Director de Servicios Sociales.*
 - b) *La elaboración y aplicación del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales del Sistema*



Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

- c) La elaboración y aprobación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunidadde Madrid.*
 - d) La elaboración y, en su caso, aprobación de los instrumentos técnicos comunes de intervención social, en particular la Historia Social y Tarjeta Social.*
- 2. La provisión y prestación de los servicios de atención especializada.*
- 3. El aseguramiento de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas objeto de su competencia.*
- 4. La determinación de precios públicos de referencia para la prestación de servicios, la aprobación de las tarifas de servicios, cuando proceda, así como la fijación de importes y condiciones de la participación de los usuarios en la financiación de los servicios, en los casos en los que así se prevea.*
- 5. La creación, regulación y mantenimiento de los registros contemplados en estaley y en la legislación sectorial correspondiente.*
- 6. El ejercicio de la potestad inspectora, de control de calidad y sancionadora para garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias ordenadoras de los servicios sociales.*
- 7. El fomento de la participación ciudadana, el asociacionismo, el voluntariado y otras fórmulas de ayuda mutua, así como el apoyo a los órganos de participación y cooperación previstos en esta ley.*
- 8. Cualquier otra que se le atribuya por la normativa vigente, así como aquellas que, estimándose necesarias para lograr un desarrollo satisfactorio de losservicios sociales, no estén asignadas de forma expresa a otra Administración Pública.*

Artículo 11. Competencias de las entidades locales.

- 1. Los municipios de la Comunidad de Madrid, por sí solos o integrados en mancomunidades, ejercerán las siguientes competencias, en el marco de la legislación reguladora del Régimen Local, del Plan Director de Servicios Socialesde la Comunidad de Madrid y de acuerdo con la planificación territorial establecida en el Mapa de Servicios Sociales:*
- a) El desarrollo de las funciones de atención social primaria, enunciadas en la presente ley.*
 - b) La planificación de los servicios sociales en su ámbito territorial, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas en el Plan Director de ServiciosSociales, en el Mapa de Servicios Sociales, y los protocolos de coordinación dela Red de Atención Social Primaria, acordados con la Comunidad de Madrid.*
 - c) El establecimiento, mantenimiento y gestión de centros y servicios de atenciónsocial primaria, incluida su dotación de personal suficiente y adecuado para asegurar la prestación de servicios de calidad.*

- d) *La gestión de los equipamientos para la Atención Social Especializada de titularidad municipal, así como la de aquellos del mismo nivel y de titularidad autonómica que se acuerden, en función del principio de territorialidad y subsidiariedad.*
- e) *La concesión de las prestaciones económicas individuales de emergencia social y de ayudas económicas temporales que tengan por objeto la integración personal.*
- f) *El apoyo a las entidades del Tercer Sector de Atención Social en su ámbito territorial.*
- g) *La realización de programas de sensibilización social, de fomento de la participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua, en la prevención y resolución de los problemas sociales en el ámbito local.*
- h) *La creación e impulso de los consejos locales de servicios sociales.*
- i) *La colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad.*
- j) *La coordinación de actuaciones con las entidades, con o sin ánimo de lucro, que realicen servicios sociales en el municipio.*
- k) *Las competencias atribuidas a la Administración local en la normativa sectorial de servicios sociales o que se le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.*

2. *Con el fin de alcanzar una mayor eficacia y rentabilidad social de los recursos disponibles, las competencias enumeradas en el apartado precedente se ejercerán por los municipios, por sí mismos o asociados, o a través de las fórmulas de colaboración interadministrativa previstas en la legislación sobre régimen local. La asociación de municipios deberá ajustarse a la distribución territorial de servicios sociales aprobada reglamentariamente.*

3. *Los municipios podrán establecer y mantener recursos de Atención Social Especializada de titularidad municipal cuando atendiendo al número de habitantes o de potenciales usuarios, cuenten con los medios materiales y personales suficientes y así lo aconsejen razones de eficiencia y equilibrio territorial, de acuerdo con la normativa vigente de régimen local. La entidad local deberá formular una propuesta a la Comunidad de Madrid con esta finalidad.*

4. *Dicha propuesta será estudiada por la Comunidad de Madrid y ambas partes acordarán, caso de considerarse viable, los términos en los que se articulará administrativa y financieramente la colaboración para la prestación de los servicios, así como la coordinación con el resto de la Atención Social Especializada gestionada por la Comunidad de Madrid.*

5. *Las entidades locales estarán sujetas a la observancia y uso de las herramientas técnicas para garantizar las adecuadas condiciones de interoperabilidad de los sistemas de información, su homogeneidad, mantenimiento, explotación e intercambio de los datos relacionados con la prestación de los servicios sociales.*

Artículo 12. *Colaboración, cooperación y coordinación*

1. *Las Administraciones públicas que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales de la*



Comunidad de Madrid, en el marco de sus respectivas competencias y al objeto de lograr una actuación eficaz en los ámbitos previstos en esta ley, deberán colaborar y cooperar entre sí en los términos establecidos en la normativa de régimen jurídico del sector público y aquellos otros que se estime oportuno establecer y se juzguen adecuados para el cumplimiento de los fines previstos en esta ley.

2. Asimismo se promoverá la coordinación con otros sistemas públicos de protección social, tales como salud, pensiones, empleo, educación, igualdad, vivienda y justicia, entre otros.

3. La Comunidad de Madrid colaborará con la Administración del Estado y el resto de las Comunidades Autónomas, a través de los mecanismos que se establezcan, en las materias de interés común referidas al ámbito de los servicios sociales.

4. En aplicación de lo previsto en el párrafo anterior, promoverá acuerdos con la Administración del Estado y el resto de las Comunidades Autónomas en relación con la implantación de sistemas interoperables para el acceso a la historia social y la integración de Tarjeta Social.

5. La colaboración con la iniciativa privada se concretará a través de la formalización de instrumentos para su participación en la prestación de servicios sociales, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta ley y su desarrollo reglamentario, incluidas las derivadas de los deberes de transparencia y reporte de las actividades de operación de los servicios sociales bajo su ámbito.

CAPÍTULO III

Organización funcional

Artículo 13. Organización funcional del Sistema Público de Servicios Sociales.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales se organizará en dos niveles de atención: Atención Social Primaria y Atención Social Especializada.

2. La relación entre los niveles de atención responderá a criterios de complementariedad y acción coordinada para el logro de los objetivos y para asegurar la continuidad de la intervención a través de itinerarios específicos para cada persona, familia, grupo y comunidad.

Artículo 14. Atención Social Primaria.

1. La Atención Social Primaria constituye la vía normalizada de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Tiene carácter polivalente y ofrece una atención social individualizada, específica, cercana y en el propio entorno de la persona.

2. El equipamiento básico de la Atención Social Primaria es el centro de servicios sociales, dependiente de las entidades locales. El conjunto de centros de servicios sociales integra la Red de Atención Social Primaria de la Comunidad de Madrid.

3. El número y distribución de centros de servicios sociales se establecerán atendiendo a

Comentado [FSIR4]: Para la mejora de la coordinación sociosanitaria, se propone el establecimiento de modelo de informe médico para la valoración de la discapacidad elaborado por Atención Primaria (AT) y Atención Especializada (AE) donde los valoradores puedan tener acceso a través de las plataformas de salud y de los gestores documentales de los servicios de salud.

criterios de población, necesidad y oportunidad.

4. Los centros de servicios sociales de atención primaria serán de titularidad pública y gestión directa.

Artículo 15. Funciones de la Atención Social Primaria.

Corresponden al nivel de Atención Social Primaria las siguientes funciones:

- 1. Recepción, detección y análisis de necesidades y demandas sociales en su ámbito de intervención.*
- 2. Diagnóstico y valoración técnica de situaciones, necesidades o problemas individuales o colectivos, sin perjuicio de lo previsto en el ámbito de la atención y apoyo a la discapacidad y a las personas en situación de dependencia.*
- 3. Identificación de situaciones y ámbitos sociales de riesgo para el desarrollo de acciones de carácter preventivo y respuesta temprana.*
- 4. Establecimiento de las acciones más adecuadas de acuerdo con el diagnóstico social.*
- 5. Atención profesional personalizada en los ámbitos personal, familiar y comunitario, que incluyen la información, valoración y el acompañamiento, así como, si se considera pertinente, el seguimiento y coordinación de otras medidas o prestaciones de atención especializada.*
- 6. Actuación integral ante situaciones de emergencia.*
- 7. Gestión y seguimiento de prestaciones económicas y servicios de acompañamiento vinculados a ellas.*
- 8. Fomento de la participación, la solidaridad y la cooperación social.*
- 9. Emisión de informes sociales, de derivación o que les sean requeridos por vía administrativa o judicial, en relación con la intervención.*
- 10. Impulso de proyectos de intervención en los ámbitos grupal y comunitario.*
- 11. Coordinación con el nivel de Atención Social Especializada, así como con otros sistemas y servicios dirigidos a la promoción del bienestar y la calidad de vida.*

Artículo 16. Profesional de referencia.

- 1. El centro de servicios sociales asignará un profesional que servirá de referencia para los usuarios, familia o grupo, según la etapa del proceso de atención, con la finalidad de dar coherencia al itinerario de intervenciones y garantizar el acceso a los diferentes servicios y prestaciones que necesite a nivel individual o familiar.*
- 2. El profesional de referencia de acceso al sistema de atención primaria será el trabajador social encargado de realizar la valoración y primer diagnóstico de la situación social y de elevar la propuesta inicial de las prestaciones indicadas.*

3. El profesional de referencia de intervención social se responsabilizará de la coordinación de la historia social única de cada persona usuaria que le sea asignada y, en su caso, del plan personalizado y del seguimiento y evaluación de la atención social durante la siguiente o siguientes etapas, si las hubiera.

Artículo 17. Equipos profesionales.

Los equipos profesionales constituyen el elemento central de intervención del sistema público de servicios sociales y tienen el cometido de proporcionar y procurar las diferentes medidas de apoyo que requiere cada persona, familia o grupo, asegurando su integralidad y su correcta aplicación.

Artículo 18. Atención Social Especializada.

1. El nivel de Atención Social Especializada comprende el ámbito de actividad que, atendiendo a las necesidades singulares de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades.

2. En este nivel se desarrollarán actuaciones y se crearán los equipamientos adecuados para la atención específica de personas o grupos, de acuerdo con sus necesidades y circunstancias. Dichos equipamientos y actuaciones se recogerán en el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales.

3. El acceso a los servicios sociales de atención especializada se realizará a propuesta de los profesionales de los servicios sociales de atención primaria, salvo las excepciones que se determinen legal o reglamentariamente.

4. El conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos residenciales y no residenciales destinados a un mismo sector de atención, organizado en función de las necesidades de los usuarios, constituirá una Red Especializada de Servicios Sociales.

Artículo 19. Funciones de la Atención Social Especializada.

Corresponden al nivel de Atención Social Especializada las siguientes funciones:

a) Valorar, diagnosticar y orientar a personas, familias o grupos en situaciones que, por su especificidad, requieren una atención que excede el ámbito de prescripción de los servicios de Atención Social Primaria.

b) Proporcionar prestaciones de servicios o económicas, de forma conjunta o alternativa, a personas que presenten dificultades físicas, psíquicas o sociales, con el objetivo preferente de su inclusión social o la prevención de su dependencia y promoción de su autonomía personal en el marco de la legislación vigente, mediante una actuación preferente en su entorno o, cuando esto no sea posible, mediante el recurso a centros residenciales en los casos necesarios.

c) Gestionar y equipar los centros y servicios que proporcionan prestaciones especializadas



a personas y grupos.

d) *Promover medidas de reinserción e inclusión social orientadas a normalizar las condiciones de vida de las personas que reciben prestaciones o servicios especializados.*

CAPÍTULO IV

Organización territorial

Artículo 20. *Previsión general.*

Los Servicios de Atención Social Primaria y Especializada, se configurarán a través de una distribución territorial equilibrada, con el objeto de facilitar la accesibilidad a los servicios y recursos sociales mediante una cobertura homogénea y adaptada a las necesidades reales, preservando el principio de igualdad.

Artículo 21. *Divisiones territoriales.*

La consejería competente en materia de servicios sociales, atendiendo a criterios demográficos, de accesibilidad, proximidad y de coordinación con otros sistemas públicos, establecerá reglamentariamente la división territorial que mejor se adecue a las circunstancias poblacionales y permita prestar los servicios sociales con arreglo a los principios enunciados en la presente ley.

TÍTULO II

Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Naturaleza, clases y garantía jurídica de las prestaciones.

Artículo 22. *Naturaleza de las prestaciones y condiciones de acceso.*

- 1. Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales tienen carácter universal y serán accesibles en las condiciones y términos previstos para cada una de ellas en esta ley, en el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales y en su normativa específica.*
- 2. Se orientarán a fomentar la autonomía, prevenir la dependencia, promocionar la convivencia y la protección de la infancia, la inserción social y la calidad de vida de las personas, familias y grupos.*
- 3. Las prestaciones se clasifican, por razón de su naturaleza, en garantizadas y condicionadas y por razón de su contenido, en prestaciones de servicio y económicas.*
- 4. Las prestaciones se pueden combinar entre sí para conseguir los objetivos que se*

establezcan en función de la necesidad de cada grupo o individuo.

5. El disfrute de las prestaciones podrá condicionarse, en su caso, a la colaboración activa de los usuarios en la intervención o en el proceso de integración social, o su participación en la financiación.

Artículo 23. Prestaciones garantizadas y condicionadas.

1. Serán prestaciones garantizadas las que así se señalen de manera expresa en esta ley o en otras de carácter sectorial. Las prestaciones garantizadas se configuran como un derecho subjetivo, ejercitable en vía administrativa y judicial. La Ley de Presupuestos de la Comunidad de Madrid garantizará su provisión adecuada y suficiente.

2. Las prestaciones condicionadas estarán sujetas a disponibilidad de recursos y a los criterios de prioridad en la asignación que objetivamente se establezcan y de acuerdo con el principio de igualdad.

Artículo 24. Prestaciones de servicio y económicas.

1. Son prestaciones de servicio las actuaciones profesionales de carácter temporal o permanente, orientadas a la prevención, rehabilitación social, la habilitación funcional, el diagnóstico, atención y apoyo en situaciones de necesidad social, con el objetivo de prevenir la dependencia y promover la autonomía y la inclusión social de las personas, familias, unidades de convivencia, grupos y comunidades de la población, incluyendo la atención sociosanitaria, las ayudas instrumentales y la asistencia tecnológica.

2. Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias, de carácter periódico o de pago único, destinadas a lograr la mejora de las condiciones de vida previstos en esta ley, destinadas a personas o familias en situación de necesidad personal o social.

CAPÍTULO II

Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales

Artículo 25. Disposiciones generales.

1. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales es un instrumento mediante el que se determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales. Su objeto es delimitar el marco de estas y asegurar estándares comunes de realización y garantía de homogeneidad para todos los usuarios.

2. Las prestaciones contenidas en el Catálogo podrán ser garantizadas o condicionadas.

a) Son prestaciones garantizadas las que constituyen un derecho subjetivo del usuario o beneficiario en los términos y con los requisitos establecidos para su concesión.

b) Son prestaciones condicionadas las que están sujetas para su concesión a la disponibilidad



de recursos y a los criterios de prioridad en la asignación que objetivamente se establezcan y de acuerdo con el principio de igualdad.

3. El Consejo de Gobierno de La Comunidad de Madrid desarrollará reglamentariamente el contenido del Catálogo. El conjunto de las prestaciones que incluye podrá ser ampliado por este medio.

4. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales contendrá, al menos:

a) En el caso de los servicios, las características, modalidades y objetivos del servicio y las necesidades a las que se dirige, los derechos y obligaciones de los beneficiarios y estándares de calidad que han de asegurarse, así como los requisitos y procedimientos para su acceso y concesión.

b) En el caso de las prestaciones económicas, incluirá la definición de las mismas, los objetivos, el importe o la forma de cálculo del mismo, periodicidad y otras condiciones de su percepción y los requisitos y procedimientos para su acceso y concesión. También incluirá los derechos y obligaciones de los beneficiarios, estándares de calidad que han de asegurarse y las causas de su pérdida o extinción, los criterios de reintegro de cantidades.

5. La consejería competente en materia de servicios sociales velará por la coherencia entre el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, los instrumentos de planificación y el Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y el resto de los elementos organizativos.

Artículo 26. Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas.

1. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones de servicio garantizadas, sin perjuicio de las que puedan contemplarse en otras leyes de carácter sectorial, y de acuerdo con los términos establecidos en su normativa reguladora:

a) Los servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento.

b) La elaboración del plan individualizado de intervención social, con la participación de los usuarios y tras un diagnóstico social, integrado por acciones y acompañamiento orientados a fomentar la inclusión personal, social, educativa y laboral, así como la promoción de la autonomía.

c) La atención inmediata en situaciones de emergencia social.

d) Los servicios específicos para la protección social y jurídica de los niños en situación de riesgo o desamparo y en conflicto social, incluido el cumplimiento de medidas judiciales de los menores de edad.

e) El reconocimiento y la acreditación de familias numerosas y familias monoparentales.

f) El seguimiento y la supervisión de adopciones.

- g) Los puntos de encuentro familiar.
- h) El servicio de apoyo a personas adultas para el ejercicio de su capacidad jurídica.
- i) La protección de las víctimas de violencia de género o trata, así como, en su caso, de su unidad de convivencia.
- j) El reconocimiento de las situaciones de discapacidad y dependencia, determinando su tipo y grado.
- k) La atención temprana dirigida a niños de 0 a 6 años, que comprenderá como mínimo la prevención, la detección precoz y el diagnóstico.
- l) La mediación familiar y comunitaria.
- m) La atención o intervención familiar o de la unidad de convivencia.
- n) Las prestaciones contempladas en la legislación sobre Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en su normativa de desarrollo.
- ñ) El apoyo psicosocial y la atención psicoeducativa de la infancia y la familia.
- p) El acompañamiento psicosocial para la integración de las personas adultas con discapacidad intelectual o física o con discapacidad psicosocial derivada de enfermedad mental.

2. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones de servicio condicionadas:

- a) Alojamiento alternativo.
- b) Atención diurna o ambulatoria.
- c) Atención residencial.

Artículo 27. Prestaciones económicas garantizadas y condicionadas.

1. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá las siguientes prestaciones económicas garantizadas, en los términos establecidos normativamente:

- a) Renta Mínima de Inserción.
- b) Prestaciones económicas contempladas en la legislación sobre Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en su normativa de desarrollo.
- c) Compensación económica a las personas acogedoras de menores de edad bajo guarda o tutela de la Comunidad de Madrid.
- d) Prestaciones económicas destinadas a víctimas violencia de género que carezcan de

Comentado [FSIR5]: Se propone unificar los procedimientos de Valoración de la Discapacidad y Dependencia siendo el mismo un procedimiento más unificado y eficaz.

Comentado [FSIR6]: Se propone tener en consideración a los menores con dificultades en el acceso a la atención temprana y que debido a la complejidad de su patología, en muchas ocasiones poco frecuente o sin diagnóstico, no disponen de certificado de discapacidad.

Comentado [FSIR7]: Favorecer la equiparación de prestaciones en todos los territorios.



recursos económicos.

e) *Ayudas vinculadas a servicios a los que tengan derecho los usuarios del Sistema Público de Servicios Sociales, cuyo acceso no pueda garantizarse temporalmente por un déficit o impedimento en la red de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.*

2. *El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones económicas condicionadas:*

a) *El apoyo para la cobertura de las necesidades básicas, de manera temporal, en situaciones de emergencia social.*

b) *La rehabilitación de viviendas y mejora de la accesibilidad, orientadas a la calidad de vida y la inclusión social.*

Artículo 28. Procedimiento de elaboración, aprobación y seguimiento del Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

1. *El Catálogo de Prestaciones se desarrollará y actualizará por la consejería competente en materia de servicios sociales y se aprobará mediante decreto del Consejo de Gobierno.*

2. *El Catálogo de Prestaciones se revisará de manera periódica, como garantía de ajuste a las necesidades y a la evolución de los recursos disponibles.*

3. *En la elaboración y revisión del Catálogo de Prestaciones se garantizará la participación y, en todo caso, se requerirá el informe del Consejo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.*

Artículo 29. Catálogos de Prestaciones de Servicios Sociales de ámbito local.

Las entidades locales podrán aprobar, en el ejercicio de su potestad reglamentaria, sus propios catálogos de prestaciones de servicios sociales que complementen las prestaciones incluidas en el Catálogo regional. Su ámbito de aplicación será el territorio de la respectiva entidad local.

TÍTULO III

Profesionales, sistemas de información, registros e instrumentos técnicos en el ámbito de los servicios sociales

CAPÍTULO I

Profesionales de los servicios sociales

Artículo 30. Derechos de los profesionales.

1. *En el ejercicio de su actividad, los profesionales de los servicios sociales tienen derecho a:*

- a) *Obtener la información necesaria para el ejercicio de las funciones encomendadas.*
- b) *Participar en la toma de decisiones en la atención social basada en criterios técnicos y profesionales.*
- c) *Recibir un trato respetuoso, no discriminatorio y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de los usuarios de los servicios sociales.*
- d) *Obtener la garantía del cumplimiento y ejercicio de sus derechos laborales, así como las condiciones que permitan un adecuado desempeño de las funciones profesionales, la conciliación de la vida laboral y personal y el desarrollo profesional.*
- e) *Preservar su intimidad e integridad personal, así como su independencia profesional, en especial a través de la garantía de su derecho a la reserva sobre su participación en el proceso y sus valoraciones técnicas.*
- f) *Abstenerse de practicar aquellos actos profesionales que se encuentren en contradicción con sus convicciones morales, en los casos de objeción de conciencia previstos por la ley, o que carezcan de respaldo científico.*
- g) *Recibir una formación continua y adecuada a lo largo de su carrera profesional.*

2. A los efectos de este artículo, son profesionales de los servicios sociales los empleados públicos de las Administraciones públicas y de sus entidades vinculadas o dependientes, que prestan servicios de atención social en el Sistema público de servicios sociales, así como los trabajadores de las entidades privadas en los términos establecidos en esta ley.

Artículo 31. Deberes de los profesionales.

Son deberes de los profesionales de los servicios sociales a los que se refiere el artículo anterior:

- a) *Mantener, en sus relaciones con otros profesionales y usuarios, un comportamiento basado en el respeto mutuo y la no discriminación, observando, guardando y haciendo guardar las normas de convivencia en los centros y servicios.*
- b) *Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de su función.*
- c) *Desempeñar sus funciones de conformidad con las normas éticas y deontológicas, tal y como se establece en esta ley.*
- d) *Asistir y aprovechar diligentemente la formación y apoyo técnico programado para la mejora de su competencia profesional.*
- e) *Utilizar los medios técnicos puestos a su disposición para la mejor atención de las personas.*
- f) *Guardar el secreto sobre la historia social de los usuarios y respetar las normas de protección de los datos de carácter personal.*

Artículo 32. Ratios de personal.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales deberá contar con personal suficiente de acuerdo con los criterios de eficiencia, sostenibilidad, flexibilidad y adecuación a las necesidades de las personas apoyadas y atendidas, que cuente con la formación, titulación, conocimientos, capacidades y la estabilidad laboral necesaria para garantizar la eficacia y calidad del sistema.

2. Con el fin de garantizar una adecuada cobertura de necesidades, la equidad en la intervención y la calidad en las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, la consejería competente en materia de servicios sociales establecerá reglamentariamente la estructura de los equipos profesionales, así como las ratios mínimas de los diferentes perfiles profesionales, según la tipología de las prestaciones, tanto en el nivel de Atención Social Primaria como en el de Atención Social Especializada.

Artículo 33. Competencias profesionales.

El Sistema Público de Servicios Sociales desarrollará un modelo de gestión de las competencias profesionales adecuado a las necesidades y que permita una realización eficaz de sus prestaciones y capaz de adaptarse a nuevas circunstancias.

CAPÍTULO II

Sistema de información y Registros

SECCIÓN 1ª SISTEMA DE INFORMACIÓN

Artículo 34. Sistema de Información de Servicios Sociales.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales se dotará de un sistema de información capaz de integrar todos los datos generados por la acción y la gestión de las redes de atención social primaria y especializada, las historias sociales de los usuarios, así como las aplicaciones de gestión correspondientes a las prestaciones del Sistema Público.

2. El desarrollo y la implantación del Sistema de Información de Servicios Sociales, atenderán a los siguientes objetivos:

a) Orientar y homogeneizar la acción profesional en los procesos de atención e intervención social.

b) Integrar toda la información sobre una persona y su unidad familiar de la que dispone el Sistema Público de Servicios Sociales.

c) Facilitar la continuidad y complementariedad del proceso de atención entre los distintos niveles de intervención de los servicios sociales.

d) Mejorar la eficacia de los procesos de intervención social.

e) Facilitar la coordinación y cooperación entre los diferentes sistemas de protección, mediante el intercambio de información relativa a los procesos de intervención y protección

social de personas y familias.

3. El Gobierno de la Comunidad de Madrid arbitrará los instrumentos jurídicos necesarios para que las diferentes Administraciones públicas, así como las entidades privadas que participan en el Sistema Público de Servicios Sociales, puedan acceder al Sistema de Información de Servicios Sociales estableciendo los requisitos necesarios y de acuerdo con lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

4. El Sistema de Información de Servicios Sociales será interoperable con otros sistemas de protección y atención al público de la Comunidad de Madrid.

5. El desarrollo, mantenimiento y actualización del sistema de información de servicios sociales corresponderá al órgano con responsabilidad en materia de informática y comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

6. La incorporación del Sistema de Información de Servicios Sociales, así como las herramientas tecnológicas, directrices y mecanismos técnicos establecidos por la Comunidad de Madrid será obligatoria para todas las entidades integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales, así como para aquellas entidades que reciban fondos públicos para el desarrollo de proyectos en las condiciones que se determinen reglamentariamente.

Artículo 35. Bases jurídicas para el tratamiento de datos personales en el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

1. El tratamiento de los datos de carácter personal por el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid está habilitado en los términos y condiciones establecidos por la normativa vigente sobre tratamiento y protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Dicho tratamiento ha de realizarse en cumplimiento de una misión de interés público o en el ejercicio de los poderes públicos conferidos a la persona responsable del tratamiento, cuando derive de una competencia atribuida por una norma con rango de ley, y podrá incluir el tratamiento de categorías especiales de datos personales en los términos establecidos en la normativa vigente.

2. El tratamiento de datos personales necesarios para la gestión de los sistemas y servicios de asistencia y protección social por el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, comprende:

a) La gestión de prestaciones incluidas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

b) Actuaciones de las entidades de titularidad pública, de las entidades de la iniciativa social y de las entidades privadas autorizadas en materia de protección de menores, de atención a familias, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, mayores y personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, así como actuaciones dirigidas a proteger intereses de personas con la capacidad de obrar modificada judicialmente.

3. El intercambio de datos personales necesarios para documentar los procesos de atención e

intervención social entre el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y los sistemas de información que interactúen con este, a los efectos exclusivos de la tramitación de dichos procesos de intervención social, y en razón de las bases jurídicas establecidas en los apartados anteriores obliga en todo caso, en virtud de esta ley, a:

- a) Las entidades gestoras de los servicios, recursos y prestaciones que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales.*
- b) Los órganos, entidades y organismos de titularidad pública competentes en otros sistemas de protección social, cuyos sistemas de información se vincularán con el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.*
- c) Las entidades, de titularidad pública o privada, prestadoras de servicios y recursos o que desarrollen programas subvencionados por la Administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales, no integrados en el Sistema Público de Servicios Sociales, que desarrollen actuaciones complementarias para la ciudadanía y se adhieran al Sistema de Información de Servicios Sociales en virtud de un convenio de interoperabilidad.*

4. La información contenida en el Sistema de Información de Servicios Sociales podrá ser compartida con otros departamentos de la Comunidad de Madrid, otras comunidades autónomas, las entidades locales, la Administración General del Estado y sus entes instrumentales, así como con instituciones del ámbito europeo, de acuerdo con la normativa vigente y cumpliendo los criterios de normalización, interoperabilidad, seguridad y privacidad exigidos.

5. Los datos y la información objeto de intercambio entre diferentes Administraciones públicas se concretarán mediante protocolos normalizados que se desarrollarán reglamentariamente.

6. Los datos personales relativos a los usuarios de los servicios sociales incluidos en el Sistema de Información de Servicios Sociales se conservarán mientras semantenga su condición de usuarias y durante el tiempo necesario para cumplir con los fines para los que fueron recabados, sin perjuicio del ejercicio, por parte de las personas interesadas, de los derechos que les otorga la legislación vigente en materia de protección de datos.

Artículo 36. Acceso a la información contenida en el Sistema de Información de Servicios Sociales.

1. El acceso a la información contenida en el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid se realizará en los términos y con los requisitos exigidos por la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal y en el resto de la normativa que resulte de aplicación.

2. No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, tendrán acceso a la información contenida en el Sistema de Información de Servicios Sociales las personas que presten servicio en las entidades previstas en el artículo 35.3 y lo requieran para el ejercicio de su cometido profesional concreto. Se establecerán diferentes perfiles de acceso limitados al contenido necesario, en relación con las funciones desempeñadas por cada profesional, y que cuenten con los

requisitos y la autorización que se establezca por vía reglamentaria.

3. El acceso de profesionales al Sistema de Información de Servicios Sociales estará sujeto a los deberes de secreto profesional y confidencialidad.

4. El acceso a la información contenida en el Sistema de Información de Servicios Sociales, así como el tratamiento de datos personales, con fines estadísticos, de investigación o docencia, se regirá por lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos.

SECCIÓN 2ª. REGISTROS

Artículo 37. Registro de entidades, centros, servicios y directores de centros de atención social.

1. La consejería competente en materia de servicios sociales mantendrá un registro de entidades, centros y servicios de atención social que tendrá carácter público, a excepción de los datos considerados protegidos por la normativa vigente y 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 nuestra región.

2. La inscripción en el Registro de entidades, centros y servicios de atención social es el acto en virtud del cual se deja constancia, de oficio y a efectos de publicidad, de las entidades, públicas o privadas, de servicios sociales y de los centros de servicios sociales de ellas dependientes, así como de las comunicaciones o autorizaciones y, en su caso, acreditaciones otorgadas a las mismas.

3. Las inscripciones se mantendrán actualizadas con el fin de informar y garantizar que no se ha producido revocación o caducidad de la autorización administrativa o de la acreditación, el cese de la actividad realizada o la caducidad de las comunicaciones.

4. La consejería competente en materia de servicios sociales mantendrá, asimismo, un registro en el que figurarán inscritas las personas habilitadas para ejercer la dirección de centros de atención social, una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el desempeño de dicha función, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente y de desarrollo de esta ley.

Artículo 38. Registro único de usuarios.

1. El registro único de usuarios es un archivo de tecnología digital, de carácter no público, adscrito a la consejería competente en materia de servicios sociales, que reúne los datos relativos a dichas personas. El registro único constituye el soporte documental de los instrumentos de información del sistema de servicios sociales, al servicio de profesionales y usuarios. Su finalidad es facilitar el ejercicio de las competencias, en materia de servicios sociales, de las Administraciones públicas integradas en el sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

2. El Consejo de gobierno de la Comunidad de Madrid establecerá reglamentariamente las

características y el régimen de funcionamiento del registro único de usuarios.

3. En el diseño, desarrollo y régimen de funcionamiento y utilización de este dispositivo de información, se observará lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO III

Instrumentos técnicos de los servicios sociales

Artículo 39. Tarjeta social.

1. *Tarjeta Social es un instrumento técnico de gestión y acceso a los servicios de carácter digital. La consejería competente en materia de servicios sociales determinará, por vía reglamentaria, sus características y alcance.*
2. *Todas las personas residentes en la Comunidad de Madrid tendrán derecho a Tarjeta Social, que las identifica en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, les da acceso al mismo y recoge, de forma unificada, el conjunto de prestaciones que perciben.*
3. *Tarjeta Social es personal e intransferible y facilita la continuidad y la coherencia de la atención, así como el seguimiento de la intervención social entre diferentes servicios.*
4. *La carencia de Tarjeta Social no será obstáculo para prestar, a toda persona, atención social de emergencia. En estos supuestos, la atención incluirá el alta en Tarjeta Social.*
5. *Tarjeta Social posibilitará su compatibilidad con otros instrumentos análogos que se desarrollen con ámbito estatal. Asimismo, y en el ámbito de la atención a la dependencia y la discapacidad, se podrán desarrollar fórmulas de integración entre Tarjeta Social y la tarjeta sanitaria.*

Artículo 40. Plan individualizado de intervención social.

1. *Toda persona, familia o unidad de convivencia que requiera atención social dispondrá de un plan de intervención singularizado que permita el abordaje integral de la situación, de acuerdo con las necesidades planteadas.*
2. *El plan es un instrumento de intervención social que se elaborará con la participación de los usuarios y será propuesto al equipo profesional del centro o servicio por el profesional de referencia, para su validación conjunta.*
3. *Cuando el plan individualizado contemple la participación de otros recursos del Sistema Público de Servicios Sociales, de forma conjunta o alternativa a los de otros sistemas públicos de protección, el profesional de referencia de intervención social se encargará de arbitrar la comunicación y los acuerdos necesarios con dichos recursos para ejecutar las actuaciones previstas en el plan.*

4. El plan individualizado de intervención social incluirá, al menos, los siguientes elementos:

- a) Análisis global de la situación y por áreas (de convivencia, sanitaria, educativo-formativa, económica, laboral, y otras, en su caso), valoración de los indicadores de protección y riesgo considerados, y elaboración de un diagnóstico.
- b) Objetivos generales y específicos ajustados al diagnóstico planteado.
- c) Planteamiento de actuaciones que permitan la consecución de los objetivos establecidos.
- d) Identificación de las categorías profesionales que deben llevar a cabo la intervención.
- e) Compromisos de participación de los usuarios.
- f) Método de seguimiento y evaluación de resultados e impacto.

5. El Plan individualizado de intervención social deberá articularse con otras herramientas similares utilizadas en normas sectoriales.

Artículo 41. Historia social.

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

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

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

4. Todas las personas titulares del derecho a los servicios sociales tendrán una única historia social, vinculada a Tarjeta Social y su correspondiente código personal. Su apertura se realizará por los servicios sociales de Atención Primaria, sin perjuicio de que los servicios de emergencia social puedan hacerlo en caso necesario.

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

6. Para los casos de traslado de residencia de los usuarios dentro de la Comunidad de Madrid, la consejería competente en materia de servicios sociales establecerá por vía reglamentaria un procedimiento de traslado de historia social al centro de servicios sociales correspondiente al lugar de destino, en el que se determinarán las condiciones y el plazo para el mismo.

7. La historia social contendrá, al menos, la información relativa a:

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

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

Artículo 42. Acceso de los profesionales a la historia social.

1. *El acceso a la historia social por parte de profesionales intervinientes de las diferentes áreas o entidades integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales permitirá la incorporación a la misma de la información relativa a todas las actuaciones realizadas. Dicho acceso se realizará, en todo caso, de acuerdo con la normativa sobre protección de datos de carácter personal.*
2. *La historia social incluirá, asimismo, información correspondiente a las actuaciones y medidas de atención efectuadas por otros sistemas públicos de protección, con objeto de asegurar la integralidad de la información relativa a los usuarios y la actuación coordinada de los diferentes sistemas. La recogida, tratamiento y cesión de los datos de carácter personal que estas operaciones impliquen respetará, del mismo modo, la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.*
3. *El acceso a la historia social se realizará con garantía de estricto secreto profesional y se limitará al contenido necesario para la realización de las tareas encomendadas. No será necesario el consentimiento expreso de los usuarios para el acceso de profesionales intervinientes en el plan individualizado de intervención social a los datos personales que obran en la historia social.*

Artículo 43. Derecho de acceso de los usuarios a su historia social.

1. *Los usuarios, directamente o por medio de su representante legal, tienen derecho de acceso a los documentos y los datos obrantes en su historia social ya obtener copia de estos en formato accesible, de acuerdo con lo previsto en la normativa sobre procedimiento administrativo común y de protección de datos de carácter personal, derecho que en ningún caso podrá ejercitarse en perjuicio de los de terceras personas a la confidencialidad de los datos, así como los de los profesionales intervinientes a la reserva sobre su participación en el proceso y sus valoraciones técnicas.*
2. *Cuando la atención se preste a familias, unidades de convivencia o grupos, las personas*

integrantes tendrán derecho de acceso individual a la documentación relativa a su participación en el proceso.

3. En los casos de menores de edad o con personas con discapacidad que precisen apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, la persona titular de la patria potestad, tutela o curatela, así como el Ministerio Fiscal, en su caso, podrá ejercer el derecho de acceso siempre que no sea contrario al interés superior del menor o ponga en riesgo la seguridad de una persona amparada por una orden de protección o medida cautelar adoptada en causa penal, y siempre que no invada el derecho a la confidencialidad de otras personas interesadas.

4. El derecho de acceso a la información contenida en la historia social por parte de los usuarios deberá conciliarse con el derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos que les conciernan y que consten en ella, y con el derecho de los profesionales intervinientes a la reserva sobre su participación en el proceso y sus valoraciones técnicas. El régimen de acceso a la información contenida en las historias sociales de personas fallecidas se establecerá por vía reglamentaria.

Artículo 44. Régimen jurídico y obligaciones legales en materia de protección de datos de la Historia Social.

1. El tratamiento de los datos personales necesarios para documentar el proceso de intervención social en el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid se regulará, además de por lo dispuesto en esta ley, por la normativa especial en materia de protección de datos personales, de protección de la infancia, de protección de las personas con discapacidad, de igualdad de género y de cualquier otra normativa sectorial en materia de intervención social.

2. La consejería competente en materia de servicios sociales será el órgano responsable de los ficheros de origen de los datos incluidos en el Sistema de Información de Servicios Sociales, sin perjuicio de las obligaciones de las entidades encargadas del tratamiento.

Artículo 45. Conservación de la historia social.

1. La historia social se conservará al menos durante veinte años desde la fecha de alta del último plan individualizado de intervención social registrado en la misma, sin perjuicio de lo previsto específicamente en relación con el ejercicio del derecho de las personas adoptadas a conocer sus orígenes biológicos.

2. La Administración responsable de la historia social podrá, en cada caso, seleccionar y destruir los documentos que no son relevantes para la atención, transcurridos cinco años desde la última actuación con los usuarios. En el caso de personas fallecidas, el plazo de conservación de la historia social se limitará a cinco años desde la fecha del deceso.

3. La historia social podrá conservarse por un tiempo superior para fines de archivo en interés público, de investigación científica, histórica o estadísticos, evitando la identificación de las personas afectadas, salvo que el anonimato sea incompatible con los fines que justifiquen la conservación o que los usuarios hayan dado su consentimiento explícito.



4. Las historias sociales que tienen valor de prueba en procesos judiciales o administrativos se conservarán hasta que finalicen, aunque se hayan superado los plazos previstos en el presente artículo.

5. La Comunidad de Madrid determinará el régimen de responsabilidades de conservación y custodia de la historia social por las Administraciones públicas y dictará las disposiciones oportunas para su cumplimiento por parte de las Administraciones públicas y, en su caso, entidades colaboradoras integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, así como los aspectos relativos a la transferencia de soportes de las historias sociales, al expurgo de documentación y su destrucción, que se realizará conforme a las indicaciones del Consejo General de Archivos de la Comunidad de Madrid.

Artículo 46. Otros instrumentos.

El Sistema Público de Servicios Sociales, desarrollará, a propuesta de cualquiera de sus entidades integrantes, y en colaboración con otros sistemas públicos de protección cuando sea necesario, cuantos instrumentos comunes de valoración, diagnóstico, atención, evaluación, o de otra naturaleza, se juzguen pertinentes e idóneos para una mejor prestación de servicios.

TÍTULO IV

Planificación de los servicios sociales, ordenación y participación

CAPÍTULO I

Planificación de los servicios sociales

Artículo 47. Disposiciones generales.

1. El Gobierno de la Comunidad de Madrid, por medio de la consejería competente en materia de servicios sociales, será el responsable de realizar una planificación del Sistema Público de Servicios Sociales, capaz de definir sus objetivos, políticas y estrategias, así como establecer su despliegue en el territorio, de acuerdo con un análisis riguroso de las necesidades presentes y una prospección razonable de las futuras. Dicha planificación contemplará los recursos requeridos por el sistema y la distribución geográfica de los servicios, para asegurar su prestación eficiente y preservar el principio de igualdad.

2. Las entidades locales podrán elaborar instrumentos de planificación en su ámbito territorial y competencial, en coordinación con la planificación regional y en colaboración con la consejería competente en materia de servicios sociales, con el fin de garantizar la coherencia de los objetivos y la adecuada articulación de los recursos públicos.

3. La planificación del Sistema Público de Servicios Sociales se desarrollará a través del Plan Director de Servicios Sociales, planes anuales operativos y, en su caso, los planes municipales.

Artículo 48. Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

- 1. El Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid es el instrumento de planificación que determinará los objetivos, líneas de actuación y resultados esperados del Sistema Público de Servicios Sociales, para un periodo máximo de cuatro años.*
- 2. El Plan Director de Servicios Sociales incluirá los mecanismos de coordinación y trabajo compartido con otros sistemas de protección social y con las Administraciones públicas y entidades privadas participantes en el ámbito de los servicios sociales. Asimismo, incorporará una estrategia de calidad de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid, que incluirá criterios y estándares mínimos.*
- 3. Este plan deberá apoyarse en un estudio de la situación de los recursos sociales y necesidades no cubiertas, de una valoración prospectiva de estas, así como de las fórmulas idóneas para atenderlas. Incluirá pautas de control de la calidad, así como un plan operativo de seguimiento y evaluación intermedia y final.*
- 4. En su elaboración participarán las diferentes Administraciones públicas y entidades integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales. Asimismo, se contará con la participación de las organizaciones académicas, sociales, profesionales, sindicales y empresariales vinculadas al mismo.*
- 5. El Consejo de Gobierno, previo informe del Consejo de Servicios Sociales, aprobará el Plan Director de Servicios Sociales, a propuesta de la consejería responsable de esta materia y referido al conjunto de sus competencias.*
- 6. El Plan incluirá una memoria económica, que permita su implantación y obedezca a su desarrollo previsto.*
- 7. Tras su aprobación, se publicará en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.*

Artículo 49. Planes operativos.

- 1. Los centros directivos de la consejería competente en materia de servicios sociales, contarán con un plan operativo que incluirá las medidas y acciones concretas a realizar en cada ejercicio, acordes con los objetivos del Plan Director y que contribuirán, a lo largo de su periodo de vigencia, a alcanzarlos.*
 - 2. Los planes operativos integrarán los objetivos establecidos en el Plan Director y la acción de la Administración de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con la evolución de las necesidades.*
 - 3. Los planes operativos serán aprobados por la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales, a propuesta de la dirección de los diferentes departamentos.*
- En todo caso, con el fin de asegurar su eficacia, se limitará la aprobación de instrumentos de planificación, su solapamiento y la diversificación de la responsabilidad sobre su ejecución entre diferentes departamentos.*

Artículo 50. Mapa de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

- 1. El Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid es el instrumento mediante el que se establece la organización del Sistema Público de Servicios Sociales, tanto territorial como funcional, mediante la configuración de la red decentros y servicios recogidos en el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales.*
- 2. El Mapa de servicios sociales es un mapa, o conjunto de mapas, que reflejará el despliegue del sistema de servicios sociales en la Comunidad de Madrid. El mapa tendrá en cuenta los niveles de organización territorial de los servicios sociales, con el objetivo de lograr un adecuado equilibrio en relación con la distribución de las variables sociales, demográficas y económicas.*
- 3. El Mapa de Servicios Sociales recogerá la información de la Red de Servicios Sociales de Atención Primaria, así como de los centros y servicios de atención social que conforman la red especializada. Incluirá, tanto los recursos que integran el Sistema Público de Servicios Sociales, así como los de naturaleza privada.*
- 4. El Mapa de Servicios Sociales constituye una herramienta básica para la elaboración de los instrumentos de planificación y ayudará a determinar las ratios de cobertura de los diferentes recursos.*
- 5. Su elaboración será responsabilidad de la consejería competente en materia de servicios sociales. Se desarrollará y actualizará de manera permanente. Para ello se recurrirá a los datos obrantes en los registros públicos, así como a las fuentes propias del Sistema Público de Servicios Sociales.*
- 6. La consejería competente en materia de servicios sociales podrá habilitar los instrumentos técnicos necesarios para facilitar el acceso digital de los usuarios a la información de los centros, servicios y recursos disponibles del Mapa de Servicios Sociales.*

CAPÍTULO II

Centros y servicios de atención social

Artículo 51. Ámbito de aplicación y régimen de prestación.

- 1. La prestación de servicios sociales por las Administraciones públicas y la iniciativa privada se hallará sometida a los regímenes de comunicación, autorización o acreditación establecidos en la presente ley, con el fin de garantizar, de acuerdo con los principios enunciados en el Título I, una ordenación territorial de los recursos sociales que permita la accesibilidad a todos los usuarios, su adecuación a las necesidades, así como la calidad de los servicios prestados.*
- 2. La consejería competente en materia de servicios sociales regulará reglamentariamente las condiciones de apertura, funcionamiento y cierre de los centros y servicios dedicados a*

proporcionar atención social.

Artículo 52. Centros de Atención Social.

1. Son Centros de Atención Social las unidades orgánicas y funcionales que cuentan con infraestructura material, singular o compartida, identificables y con funcionamiento autónomo, en las que se realizan prestaciones propias de la atención social y los servicios sociales.

Los centros de atención social pueden tener carácter residencial o no residencial, dependiendo de si prestan o no servicio de alojamiento.

2. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales recogerá la clasificación de los centros, así como los requisitos básicos que deben reunir para una prestación adecuada y de calidad atendiendo a su función principal y al ámbito de atención en el que la desempeñan.

3. Los centros de atención social, sean de titularidad pública o privada, contarán con una persona responsable de su dirección, organización, funcionamiento y administración, que disponga de la formación y condiciones que se determinen en la normativa vigente y de desarrollo de la presente Ley, en su caso.

Artículo 53. Servicios de Atención Social.

1. Son Servicios de Atención Social las prestaciones de carácter general o especializado, realizadas por una entidad de servicios sociales, consistentes en la utilización de medios o acciones, organizados técnica y funcionalmente para cumplir los fines de esta ley. Los Servicios de Atención Social no precisan estar vinculados de modo necesario a una infraestructura material.

2. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales mantendrá actualizada la tipología de los servicios de atención social, las condiciones que deban cumplir, así como los requisitos básicos que deben reunir para una prestación adecuada y de calidad.

Artículo 54. Condiciones materiales y funcionales de los Centros y Servicios de Atención Social.

1. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos anteriores, para la determinación de las condiciones materiales básicas de los centros y servicios se atenderá de forma primordial a los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad, sanitaria y de seguridad.*
- b) Adecuación a las actividades de los servicios que prestan y adaptación a las condiciones físicas de sus usuarios.*

2. Las condiciones funcionales básicas de los centros y servicios se establecerán asimismo por la normativa de desarrollo. Para su determinación, se atenderá de forma primordial a los siguientes aspectos:

- a) Garantía de los derechos de los usuarios.*



- b) *Atención social adecuada.*
- c) *Existencia de normas de régimen interno adecuadas a la prestación de los servicios.*
- d) *Régimen de precios acorde con la normativa vigente.*
- e) *Publicidad de la documentación exigible por la normativa vigente, que garantice una información completa sobre los derechos y deberes del usuario, así como de los datos acreditativos del centro y la entidad que realiza la actividad.*
- f) *Existencia de personal suficiente, cualificado e idóneo para la prestación de los servicios. La normativa de desarrollo establecerá las ratios de personal en función de su cualificación y funciones, el tipo de usuarios del servicio, así como el régimen de presencia física, por turnos.*
- g) *Existencia de un documento de admisión en el que figuren las condiciones de prestación del servicio, para su firma por el usuario y el titular del centro o servicio.*
- h) *Suscripción de pólizas de seguros de responsabilidad que cubran eventuales daños.*
- i) *Disposición de un sistema de evaluación de calidad del centro o servicio.*

CAPÍTULO III

Ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social

Artículo 55. Disposición general.

Como garantía de la calidad en la prestación de los servicios, las entidades y centros de servicios sociales en el desempeño de sus funciones estarán sujetos a los deberes de comunicación y a la necesidad de autorización y, en su caso, acreditación de su actividad.

Artículo 56. Comunicación.

1. A los efectos de la presente ley, se entiende por comunicación el acto mediante el que una entidad de servicios sociales, pública o privada, pone en conocimiento de la Administración de la Comunidad de Madrid el inicio o modificación de un servicio o la actividad de un centro de atención social.

2. Requerirá comunicación a la Administración de la Comunidad de Madrid, por parte de las entidades de servicios sociales:

- a) *El inicio de la actividad de un servicio de atención social.*
- b) *La modificación de las condiciones autorizadas en centros de atención social, siempre que no suponga una alteración sustancial en su infraestructura o en la definición de su actividad que implique, en la práctica, la creación de un nuevo centro, que requerirá autorización*

administrativa.

c) La modificación de las condiciones funcionales o materiales que pretendan introducirse con posterioridad a la comunicación de inicio de un servicio de atención social, salvo que supongan alteraciones sustanciales que den lugar, en la práctica, a un nuevo servicio, lo que requerirá que la comunicación se refiera al inicio de un servicio nuevo.

d) El traslado de servicios de atención social.

e) El cambio de titularidad de centros y servicios de atención social.

f) El cese, temporal o definitivo, de la actividad de centros y servicios de atención social.

3. La comunicación se efectuará a través de las formas establecidas en la normativa sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas. Esta comunicación permite el inicio de la actividad o del acto comunicado desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección atribuidas a la consejería competente en materia de servicios sociales.

Artículo 57. Autorización administrativa.

1. La autorización administrativa es el acto de la Administración de la Comunidad de Madrid por el que se reconoce la idoneidad de un centro de atención social de titularidad pública o privada para la prestación de servicios, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en la normativa aplicable a la finalidad declarada, y sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones públicas.

2. Están sometidos a régimen de autorización administrativa, los siguientes actos:

a) La creación de centros de atención social.

b) El traslado de centros de atención social.

c) La alteración sustancial en la infraestructura material en los centros de atención social.

d) Los cambios en la identificación inicial en los centros de atención social, entendiéndose por tal las alteraciones en el tipo, subtipo o ámbito de atención del centro.

3. Las resoluciones de autorización administrativa se resolverán y notificarán en un plazo máximo de dos meses desde la fecha de presentación de la documentación requerida. Transcurrido dicho plazo sin resolución expresa, se entenderá concedida la autorización.

Artículo 58. Documentación y licencia de apertura.

1. La solicitud de autorización administrativa y la comunicación se acompañarán de la documentación determinada por vía reglamentaria para acreditar las condiciones materiales y funcionales y, en todo caso, de declaración responsable del representante de la entidad titular, relativa al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente de servicios sociales.

2. Los ayuntamientos establecerán el régimen de obligatoriedad de licencia de apertura para los centros de atención social, así como las condiciones para la concesión de esta.

Artículo 59. Acreditación administrativa.

1. La acreditación es 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. Es un trámite independiente y complementario a los de autorización administrativa y comunicación.

2. Podrá establecerse, asimismo, un sistema de acreditación de entidades para la prestación de servicios sociales.

3. 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 que garantice, en cada caso, el cumplimiento de las exigencias de calidad establecidas en la presente ley y sus normas de desarrollo, así como en la normativa sectorial en materia de servicios sociales.

4. El órgano competente para otorgar la acreditación administrativa será la consejería que ostente las competencias en materia de servicios sociales. El procedimiento de acreditación será objeto de desarrollo reglamentario del Consejo de gobierno de La Comunidad de Madrid.

5. La acreditación podrá contemplar la capacidad de la entidad, o titular del centro o servicio, para expedir títulos habilitantes con fines específicos y eficacia ante las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid.

Artículo 60. Revocación, caducidad e imposibilidad de continuar con la actividad.

1. La consejería competente en materia de servicios sociales acordará la revocación de la autorización o la acreditación administrativa para realizar prestación de servicios a través de un centro, o bien el cese de una actividad realizada por un servicio de atención social, de acuerdo con las normas del procedimiento administrativo común, en los siguientes supuestos:

a) Incumplimiento de las condiciones o desaparición de las circunstancias que motivaron su concesión.

b) Imposición de una sanción administrativa por infracción muy grave, conforme a lo establecido en el Título IX de esta ley, cuando la sanción impuesta implique el cierre total o parcial del centro o servicio.

c) Cuando se tenga constancia de la inexactitud, falsedad u omisión de cualquier dato, declaración o documento que figure en la solicitud o comunicación, o deba acompañarlas, o la no presentación de estas cuando exista obligación de hacerlo, de acuerdo con lo previsto en la presente ley.

2. La consejería competente en materia de servicios sociales establecerá

reglamentariamente el plazo y las condiciones en las que se producirá la caducidad de la autorización o acreditación administrativa y de los efectos de la comunicación, así como de su procedimiento de rehabilitación.

CAPÍTULO IV

Participación

Artículo 61. Principio general.

Las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid promoverán la participación de las personas, los grupos y las entidades sociales, en relación con la elaboración y ejecución de las políticas de servicios sociales. La participación podrá revestir diferentes fórmulas y emplear distintos cauces, en función de su finalidad y los partícipes.

Artículo 62. Participación de los usuarios de centros y servicios.

1. Todos los centros y servicios integrados en el Sistema Público de Servicios Sociales, contarán con un procedimiento que garantice la participación directa de los usuarios, sus representantes legales o sus familias, en la forma que la consejería competente en materia de servicios sociales establezca reglamentariamente.

2. Esta participación se diseñará con arreglo a criterios democráticos y podrá extenderse tanto al funcionamiento del centro, como al desarrollo y organización de los propios servicios o actividades que constituyen su objeto.

3. En ningún caso el ejercicio de este derecho podrá alterar la tipología del recurso, su naturaleza o finalidad, los derechos y deberes de los usuarios o al resto de disposiciones establecidas en la presente ley.

Artículo 63. Participación ciudadana.

1. La participación ciudadana podrá realizarse a través de entidades y mediante su representación en órganos colegiados, así como a través de otras vías legalmente establecida, conforme a lo dispuesto en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

2. La Comunidad de Madrid podrá, asimismo, promover fórmulas de participación, tanto directa como indirecta, como foros, encuestas o consultas, utilizando para ello mecanismos presenciales o virtuales.

2. Se promoverán espacios compartidos entre ciudadanos y profesionales en los que se facilite el diálogo y el intercambio de información, con ciclos formativos e informativos comunes orientados a ampliar y compartir conocimiento y generar propuestas de actuación encaminadas a la mejora de los servicios sociales.



Artículo 64. Participación institucional.

La participación institucional y de representación de la sociedad, se articulará mediante órganos colegiados de carácter consultivo que se regirán por sus normas propias y por lo establecido en la normativa reguladora del régimen jurídico del sector público.

Artículo 65. Consejo de Servicios Sociales de La Comunidad de Madrid.

1. El Consejo de Servicios Sociales de La Comunidad de Madrid, adscrito a la consejería competente en materia de servicios sociales, se constituye en el máximo órgano de carácter consultivo y de participación en materia de servicios sociales.

2. En el Consejo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid estarán representados, en los términos que reglamentariamente se establezcan:

- a) La Comunidad de Madrid.*
 - b) Las entidades locales.*
 - c) Las entidades del Tercer Sector de acción social.*
 - d) Las asociaciones de usuarios.*
 - e) Los colegios profesionales con vinculación directa al ámbito de los servicios sociales.*
 - f) Las universidades e instituciones académicas.*
 - g) Las organizaciones sindicales y empresariales con mayor representación en el sector.*
 - h) Los consejos, foros y mesas existentes, dotados de normativa propia.*
 - j) Las organizaciones, instituciones, expertos y demás agentes sociales con incidencia directa en el sector.*
- 3. El Consejo de Servicios Sociales ejercerá las siguientes funciones:*
- a) Recibir información de la acción y resultados del Sistema Público de Servicios Sociales en cada ejercicio.*
 - b) Realizar seguimiento sobre los progresos realizados en la ejecución de planes y programas.*
 - c) Emitir recomendaciones para la mejora del Sistema Público de Servicios Sociales.*
 - d) Informar los proyectos y anteproyectos normativos e instrumentos de planificación en materia de servicios sociales.*
 - e) Deliberar sobre las cuestiones que la consejería competente en materia de servicios sociales someta a su consideración y aportar sugerencias, propuestas e iniciativas sobre las cuestiones debatidas.*
 - f) Promover la inclusión de una perspectiva ética en la planificación, desarrollo y ejecución de las políticas sociales, en aplicación de los principios del Sistema Público de Servicios Sociales*



establecidos en esta ley, como expresión de los derechos constitucionales a la libertad, igualdad y dignidad de las personas.

g) Cualquier otra que le atribuya la presente ley y cualquier otra normativa que resulte de aplicación.

Artículo 66. Consejos locales de servicios sociales.

Las entidades locales podrán constituir órganos de participación en su respectivo ámbito territorial, y en el marco de sus competencias, con la misma finalidad de los previstos para la Comunidad de Madrid.

Artículo 67. Impulso del voluntariado.

1. La Comunidad de Madrid promoverá la práctica del voluntariado, en sus diferentes manifestaciones, como fórmula de participación ciudadana, de expresión de solidaridad y de compromiso con el bienestar y la mejora de la calidad de vida del conjunto de la población, de acuerdo con lo previsto en la normativa sobre voluntariado de la Comunidad de Madrid.

2. La acción voluntaria podrá actuar de forma complementaria al Sistema Público de Servicios Sociales y otros sistemas de protección de la Comunidad de Madrid, sin suplir las funciones propias de estos.

TÍTULO V

Provisión de los servicios sociales

CAPÍTULO I

Formas de provisión

Artículo 68. Disposición general.

Las Administraciones públicas integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales podrán prestar servicios sociales directamente o a través de las fórmulas de gestión indirecta legalmente establecidas.

Artículo 69. Gestión directa de las Administraciones públicas.

1. Son servicios sociales públicos de gestión directa los prestados por las Administraciones públicas mediante recursos profesionales y financieros propios, sean de atención social primaria o especializada.

2. Quedan reservadas a la gestión directa por parte de las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid, los servicios sociales de atención primaria.

3. Los servicios de inspección, control de calidad, autorización, acreditación y registro de entidades, centros y servicios de atención social y, en general, las actuaciones que supongan el ejercicio de autoridad sobre entidades prestadoras de servicios sociales, se llevarán a cabo mediante gestión directa por las Administraciones públicas.

Artículo 70. Gestión indirecta de los servicios sociales.

1. La realización de prestaciones de servicios sociales por parte del Sistema Público de Servicios Sociales, en las funciones no reservadas al ejercicio directo de las Administraciones públicas que lo integran, podrá efectuarse, mediante los instrumentos jurídicos adecuados a cada caso, por entidades privadas.

2. A estos efectos, las entidades privadas podrán contratar o concertar con las Administraciones públicas la prestación de servicios, de acuerdo con las condiciones establecidas en los respectivos procedimientos, en el marco de las normativas reguladoras de la contratación y concertación públicas.

3. Las entidades de iniciativa privada que participen en la gestión indirecta de los servicios sociales, estarán sujetas a inspección y control de calidad de su actividad, para lo cual deberán de colaborar con la Administración en su labor inspectora, facilitar la información requerida y contar con sistemas de información interoperables directamente con los de la Comunidad de Madrid que permitan la extracción directa de los datos relacionados con la operación del servicio prestado a los usuarios.

Artículo 71. Prestación de servicios sociales por entidades privadas.

1. La actividad privada en el ámbito de los servicios sociales podrá corresponder a personas físicas o jurídicas, sin ánimo de lucro o de carácter mercantil, que cumplan los requisitos establecidos en esta ley.

2. No podrá realizarse prestación de servicios sociales de ninguna naturaleza sin estar en posesión de la previa autorización administrativa o haber realizado la comunicación preceptiva, en su caso.

3. Las bases reguladoras de subvenciones otorgadas por las Administraciones públicas para la realización de acciones en el ámbito de los servicios sociales, establecerán las condiciones para lograr una coordinación efectiva con la actuación del Sistema Público de Servicios Sociales, con el fin de potenciar la eficacia en el empleo de los fondos públicos.

CAPÍTULO II

Concierto social

Artículo 72. Régimen de concertación en el Sistema Público de Servicios Sociales.

1. A efectos de la presente ley, se entiende por concierto social el instrumento no contractual

que permite la realización total o parcial de programas sociales, así como la provisión de prestaciones en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, por entidades privadas.

2. La consejería competente en materia de servicios sociales establecerá mediante desarrollo reglamentario, el régimen jurídico de la colaboración y las condiciones de prestación en los centros y servicios concertados vinculados al Sistema Público de Servicios Sociales, el procedimiento de suscripción, duración máxima del concierto, las obligaciones de las partes, el seguimiento, la justificación, penalizaciones por incumplimiento de obligaciones, el procedimiento de extinción y la garantía de continuidad de los servicios, así como la posibilidad de cesión y la contratación de servicios accesorios.

3. Los conciertos sociales, una vez formalizados, serán inscritos en el Registro de entidades, centros y servicios de atención social.

Artículo 73. Principios de la concertación.

Los acuerdos de acción concertada relativos a centros y servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales cumplirán los principios de subsidiariedad, igualdad en la atención de los usuarios, no discriminación y libreconurrencia de los ofertantes para la adjudicación de prestaciones mediante concierto social, publicidad de las convocatorias de ofertas para la realización de prestaciones mediante concierto social y transparencia en la información de los procedimientos y los conciertos sociales suscritos.

Artículo 74. Objeto del concierto social.

1. Podrá ser objeto de concertación por parte de las Administraciones públicas:

a) La reserva de plazas en centros o servicios para su ocupación por usuarios del Sistema Público de Servicios Sociales. El acceso a las mismas se realizará siempre mediante derivación de la Administración Pública, de acuerdo con los criterios previstos en el Catálogo de prestaciones.

b) La gestión integral de programas, servicios, prestaciones o centros.

2. Podrá efectuarse una concertación conjunta con una pluralidad de entidades, cuando la realización de un servicio integral conlleve, a su vez, la intervención de diferentes centros o servicios de los que sean titulares entidades distintas, estableciendo en dicho acuerdo mecanismos de coordinación y colaboración de obligado cumplimiento.

Artículo 75. Requisitos para la suscripción de conciertos.

Podrán suscribir conciertos con las Administraciones públicas, en materia de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad de Madrid, las personas físicas o jurídicas de carácter privado que reúnan los requisitos establecidos en esta ley en su normativa de desarrollo.

Artículo 76. Financiación del régimen de concierto.

1. La cuantía de los fondos públicos destinados al sostenimiento de servicios concertados se recogerá en los presupuestos de las Administraciones públicas correspondientes.
2. Con objeto de determinar dicha cuantía, anualmente se establecerán los importes de los módulos económicos correspondientes a cada prestación susceptible de concierto.
3. Los módulos económicos retribuirán, como máximo, los costes fijos y variables de las prestaciones, así como los costes indirectos en que se pueda incurrir, garantizando la indemnidad patrimonial de la entidad prestadora, sin incluir beneficio industrial.
4. Atendiendo a las especiales características y necesidades de un grupo o servicio, se podrá establecer un precio o módulo económico por plaza ocupada y un porcentaje inferior por plazas concertadas no ocupadas.

TÍTULO VI

Calidad, transparencia, inspección y formación

CAPÍTULO I

Calidad, evaluación y transparencia de los servicios sociales

SECCIÓN 1ª. CALIDAD Y EVALUACIÓN

Artículo 77. Calidad de los servicios sociales.

1. Las Administraciones públicas madrileñas promoverán la mejora de la calidad del Sistema Público de Servicios Sociales y, en especial, la cualificación y formación de los empleados públicos que lo integran, así como la investigación.
2. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales definirá los criterios y estándares mínimos de calidad de las mismas, que serán exigibles a todas las prestaciones de servicios sociales, con independencia de la naturaleza de la entidad prestadora de las mismas. Dichos criterios se podrán fijar respecto a los recursos materiales y equipamientos, los recursos humanos, los procesos de gestión y los resultados en las personas, tanto beneficiarias o usuarias como profesionales implicadas en la atención.
3. Las evaluaciones de calidad se coordinarán con las que realizará la unidad administrativa con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos sociales.
4. La Comunidad de Madrid garantizará el cumplimiento de los niveles de calidad exigibles en el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales a través de la evaluación continua de los mismos, el análisis avanzado de datos de operación, así como las funciones de inspección y control que podrán derivar, en su caso, en la aplicación del régimen sancionador.

Artículo 78. Objetivos de la calidad en los servicios sociales.



1. La consejería competente en materia de servicios sociales, en colaboración con las entidades locales, promoverá la mejora permanente de la calidad de los servicios, que atenderá a los siguientes objetivos:

- a) Fomentar la perspectiva de la calidad y el desarrollo concreto de pautas de acción encaminadas a potenciarla en el Sistema Público de Servicios Sociales.
- b) Desarrollar procesos de atención integrales, orientados por los principios enunciados en la presente ley, y apoyados en las evidencias de la investigación y la evaluación.
- c) Incorporar la formación, las auditorías de calidad y la certificación en la programación de las unidades, centros y servicios que integran el Sistema Público de Servicios Sociales.
- d) Ofrecer información pública, transparente y actualizada relativa a los indicadores de calidad del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Como medio para asegurar el logro de dichos objetivos, la consejería competente en materia de servicios sociales elaborará una estrategia de calidad de los servicios sociales que se integrará en el Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Dicha estrategia incluirá, como mínimo:

- a) La determinación de los objetivos específicos de calidad, indicadores y metodología de evaluación.
- b) Los requisitos de calidad exigibles a las prestaciones sociales.
- c) Los instrumentos y métodos de mejora, incluidos los métodos de extracción directa de datos de operación desde las entidades prestadoras de servicios, con los medios que se determinen, para su estudio posterior por los sistemas de análisis de datos de la Comunidad de Madrid.
- d) Los resultados de los procedimientos de participación de los usuarios y personas interesadas.
- e) Las pautas para la realización de estudios de opinión y procedimientos de participación.
- f) Las directrices en materia de formación de los profesionales del Sistema Público Servicios Sociales.
- g) Los procedimientos relativos a la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Artículo 79. Calidad en la práctica profesional.

- 1. Los profesionales de los servicios sociales deberán reunir los requisitos de titulación específica para cada puesto de trabajo.
- 2. El modelo de gestión de competencias profesionales promovido por la Comunidad de Madrid se orientará al logro de un desempeño eficaz y adecuado a los objetivos de calidad.

Artículo 80. Evaluación en el Sistema Público de Servicios Sociales.



1. La evaluación de los servicios sociales se dirigirá a:

a) Obtener evidencias de la eficacia de las políticas sociales y los planes, programas y proyectos en los que se desarrollan.

b) Disponer de información sobre el funcionamiento, calidad y adecuación de las prestaciones, centros y servicios de atención social, de cara a su ajuste y mejora continua.

c) Obtener la información necesaria para el diseño y orientación de las políticas sociales, el diseño de programas y proyectos, a partir de las iniciativas de participación de la ciudadanía, usuarios y los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales definirá los métodos de evaluación idóneos, junto con los indicadores pertinentes, para los diferentes tipos de prestaciones.

3. La Comunidad de Madrid requerirá, en los centros y servicios de atención social, la implantación de sistemas de evaluación de la calidad.

SECCIÓN 2ª. TRANSPARENCIA

Artículo 81. Transparencia.

Las Administraciones públicas integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales, así como las entidades privadas con o sin ánimo de lucro, vinculadas al mismo mediante los correspondientes instrumentos jurídicos, estarán sujetas, en el ejercicio de su actividad, a las obligaciones legales en materia de transparencia, así como a las relativas a la publicidad de la información en su doble vertiente de publicidad activa y de derecho de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la Ley 10/2019, de 10 de abril.

2. La información se proporcionará en formatos abiertos y reutilizables, junto con sus metadatos, de acuerdo con las normas de estandarización vigentes en la normativa española y europea.

CAPÍTULO II

Función inspectora

Artículo 82. Objeto de la actuación inspectora.

La actuación inspectora de la Comunidad de Madrid en materia de servicios sociales tiene por objeto el control, la vigilancia, comprobación y orientación, relativas al cumplimiento de la normativa vigente en materia de autorización de centros y servicios, así como la supervisión del funcionamiento de los mismos y el aseguramiento de que los servicios se prestan con el nivel de calidad exigido. Dicha actuación se ejercerá por la consejería competente en esta materia.

Artículo 83. Personal inspector.

- 1. La consejería competente en materia de servicios sociales acreditará al personal inspector encargado de realizar las funciones derivadas del objeto establecido en el artículo anterior. Para la selección del personal inspector se tendrán especial consideración criterios de experiencia y conocimientos en materia de servicios sociales.*
- 2. La plantilla de personal inspector deberá tener una dimensión suficiente para garantizar el ejercicio de las funciones que la Ley le encomienda, así como la adecuación y calidad permanentes en la prestación de los servicios.*
- 3. El personal inspector deberá acreditar esta condición en el ejercicio de sus funciones, para las que tendrá la consideración de agente de la autoridad.*
- 4. Dichas funciones se llevarán a cabo con plena independencia, para lo que podrá recabar, cuando lo considere necesario, la cooperación de otras instituciones públicas en los términos y condiciones previstos en la normativa vigente.*
- 5. El personal inspector deberá guardar secreto y sigilo profesional respecto de los asuntos que conozca por razón de su cargo, función y actuaciones. Asimismo, deberá respetar los principios de objetividad, transparencia e imparcialidad.*

Artículo 84. Actuaciones inspectoras.

- 1. Todos los centros y servicios de atención social serán inspeccionados de manera periódica, con arreglo a un plan de inspección de los centros y servicios y calidad de los servicios. En todo caso, los centros residenciales y de atención diurna serán inspeccionados al menos una vez al año.*
- 2. No obstante, se llevará a cabo una acción inspectora siempre que se produzca una reclamación o se tenga conocimiento de cualquier deficiencia o actuación irregular, de cuyo resultado se informará al interesado si lo hubiere.*
- 3. En el ejercicio de su actividad, el personal inspector podrá:*
 - a) Acceder libremente tras identificarse, sin aviso o notificación previa, a los centros o servicios de atención social. En el caso de tratarse de domicilios personales, deberá recabarse el previo consentimiento de sus habitantes.*
 - b) Acceder a los datos de operación de los centros para su estudio y detección de situaciones anómalas.*
 - c) Efectuar las comprobaciones que considere necesarias y pertinentes para el propósito de la inspección.*
 - d) Acceder a la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones en materia de servicios sociales de la entidad y el centro o servicio, así como de aquella información o documentación que se estime necesaria para el adecuado ejercicio de la labor inspectora.*

- e) *Acceder a los expedientes de los usuarios, para verificar la adecuación de las prestaciones y servicios proporcionados.*
- f) *Entrevistar a los usuarios, a sus representantes y a sus familiares, que voluntariamente acepten facilitar información sobre la atención, prestaciones y servicios recibidos.*
- g) *Visitar el domicilio de las personas beneficiarias de las prestaciones, para verificar la calidad de la asistencia y de la atención prestada, así como para comprobar los requisitos y condiciones necesarias para el acceso a las mismas, siempre previo consentimiento de aquéllas.*
- h) *Realizar cuantas actuaciones sean necesarias para el cumplimiento de las funciones de inspección que le son encomendadas.*
4. *El personal inspector podrá requerir, motivadamente, la comparecencia de los interesados en dependencias públicas, con la finalidad que deberá quedar expresada en la correspondiente citación. Esta citación se realizará de acuerdo con los requisitos previstos en la normativa sobre procedimiento administrativo común.*
5. *Las entidades titulares, sus representantes legales y el personal responsable presente en los centros y servicios, estarán obligados a facilitar a la inspección, el acceso a las instalaciones y a los sistemas de información, documentos y datos que sean preceptivos, la interlocución con los usuarios, así como a suministrar toda la información necesaria para conocer y determinar el cumplimiento de las exigencias establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales.*
6. *Se considerará obstrucción a la actuación inspectora de servicios sociales cualquier acción u omisión que dificulte o impida su ejercicio.*
7. *En toda inspección, una vez efectuadas las comprobaciones y averiguaciones pertinentes, se levantarán actas en las que se hará constar:*
- a) *Fecha, hora y lugar de la inspección.*
- b) *Identificación del personal inspector.*
- c) *Identificación de la entidad prestadora de servicios y de la persona responsable, en cuya presencia se realiza la inspección.*
- d) *Hechos y circunstancias relevantes apreciados en el curso de la inspección.*
- e) *Manifestaciones del personal compareciente.*
- f) *Las advertencias, recomendaciones o requerimientos que la parte inspectora considere necesarios.*
- g) *La firma de la parte inspectora y la manifestación de la misma acerca de la conformidad o disconformidad con el acta por parte de la persona ante la que se extiende.*
7. *Se entregará una copia del acta a la persona ante la cual se extiende, considerándose así*

notificada ella misma y, en su caso, la entidad correspondiente.

8. Los hechos que figuren en las actas de inspección se presumirán ciertos, salvoque existan pruebas en contra.

9. Las actas tendrán carácter probatorio en los casos de incoación, instrucción y resolución de un procedimiento sancionador, conforme a lo dispuesto en la legislación sobre del régimen jurídico del sector público y del procedimiento administrativo común.

Artículo 85. Propuesta de adopción de medidas provisionales.

1. Si durante la inspección se identificasen riesgos para la integridad física o psíquica de los usuarios, u otras situaciones de urgencia inaplazable o de riesgo, el personal inspector podrá proponer a la consejería competente en materia de servicios sociales, de forma motivada, la adopción de medidas provisionales de conformidad con lo previsto en la legislación sobre procedimiento administrativo común, sin perjuicio de lo cual deberán ponerse en conocimiento del Ministerio Fiscal cuando se entienda que pudieran ser constitutivos de infracción penal.

2. Para la confirmación, modificación o levantamiento de las medidas provisionales acordadas se estará a lo dispuesto en el artículo 110 de esta ley.

CAPÍTULO III

Innovación y formación en servicios sociales

Artículo 86. Programas de investigación, desarrollo e innovación.

1. La Comunidad de Madrid impulsará la investigación aplicada con el fin de estimular el desarrollo de nuevas propuestas, adecuadas a la atención de las necesidades sociales existentes y previsibles, y la orientación eficiente las políticas públicas.

2. Las iniciativas de investigación en servicios sociales podrán encuadrarse en los programas de investigación, desarrollo e innovación de la Comunidad de Madrid. En dichas iniciativas podrán tomar parte las instituciones académicas y entidades públicas y privadas, así como profesionales con vinculación a los campos de la investigación, la innovación y el desarrollo en el ámbito de los servicios sociales.

3. Para el impulso y el desarrollo de la investigación y la innovación podrán establecerse fórmulas de colaboración con entidades públicas y privadas, así como los instrumentos adecuados y necesarios para participar en proyectos de ámbito más amplio, sea interregional, estatal, europeo o internacional.

4. La Comunidad de Madrid podrá establecer su grado de participación en los derechos de los resultados de programas de investigación e innovación en las que colabore, de acuerdo con su contribución a las mismas. Del mismo modo, podrá establecer las condiciones necesarias para asegurar la transferencia de los resultados y su aplicación en el Sistema Público de Servicios Sociales, en el marco de la normativa sobre propiedad intelectual e industrial.



Artículo 87. Formación.

La consejería competente en materia de servicios sociales promoverá y garantizará una formación especializada, inicial y continua, dirigida al conjunto de profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales, sin perjuicio de la colaboración con la consejería competente para formación del personal propio de la Comunidad de Madrid.

TÍTULO VII

Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 88. Principios de financiación.

1. La habilitación de créditos en los presupuestos de las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid, tiene la finalidad de proveer los recursos necesarios para asegurar la dotación suficiente de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales contempladas en la legislación y en el Catálogo de prestaciones, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.

2. Los créditos destinados en los presupuestos para la financiación de prestaciones garantizadas del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán la consideración de ampliables, conforme a lo previsto en la normativa presupuestaria.

Artículo 89. Recursos generales del Sistema Público de Servicios Sociales.

La financiación general del Sistema Público de Servicios Sociales está constituida por:

- a) Los créditos destinados a programas de servicios sociales en las Leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.*
- b) Los créditos asignados a servicios sociales en los presupuestos de las entidades locales.*
- c) Los créditos procedentes de la Administración General del Estado para la financiación de servicios sociales del Sistema Público de la Comunidad de Madrid, incluidos los derivados del Sistema estatal para la Autonomía y Atención a Personas en Situación de Dependencia.*
- d) Los recursos procedentes de organismos supranacionales para la financiación de programas del Sistema Público de Servicios Sociales.*
- d) Los recursos de carácter extraordinario que se destinen por las Administraciones autonómica y locales para servicios e iniciativas sociales.*
- e) Las subvenciones, donaciones, herencias, legados y cualquier otra aportación voluntaria de personas físicas y jurídicas, para fines de servicios sociales, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente.*



f) Los recursos aportados por entidades públicas o privadas en el marco de la inversión de impacto social u otras formas de colaboración entre instituciones públicas de diferente ámbito y con la iniciativa privada, tales como el patrocinio o el mecenazgo.

e) Las aportaciones de usuarios de centros y servicios, en los casos regulados por la normativa.

f) Cualquier otro recurso que pudiera corresponder al Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 90. Financiación por la Comunidad de Madrid.

1. El presupuesto de gastos contemplado en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los requerimientos de especificación establecidos en la normativa reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, incluirá los créditos destinados a programas de servicios sociales desarrollados por la consejería competente en materia de servicios sociales, a los centros y servicios de atención social especializada gestionados por esta, a los organismos autónomos y entes públicos adscritos a ella, así como a las prestaciones económicas previstas en el Catálogo de prestaciones, que deban concederse con cargo a los Presupuestos Generales de la comunidad autónoma.

2. Asimismo, la Comunidad de Madrid incluirá en sus Presupuestos Generales los créditos destinados a participar en la financiación de la Red de Atención Social Primaria, que se determinará de manera proporcional, en función de los niveles básicos de cobertura establecidos y de criterios sociodemográficos y económicos.

3. Con el propósito de impulsar la eficiencia del Sistema Público de Servicios Sociales, así como de preservar el equilibrio territorial en la atención social y la prestación de servicios, la Comunidad de Madrid primará la financiación de las mancomunidades de servicios sociales constituidas por municipios de población inferior a 20 000 habitantes.

4. Los municipios de población inferior a 20 000 habitantes no integrados en mancomunidades de servicios sociales deberán prestar los servicios en las condiciones de calidad establecidas en el Catálogo de prestaciones. La financiación de la Comunidad de Madrid se realizará, en su caso, en las mismas condiciones que las del resto de municipios que superan los 20 000 habitantes.

5. La desvinculación de una mancomunidad por parte de un municipio previamente integrado en ella no supondrá, para este, garantía de financiación por la Comunidad de Madrid en la parte proporcional de la financiación a la mancomunidad que pudiera corresponder a su participación en la misma, en consonancia con lo establecido en el apartado 3 de este artículo.

6. En el caso de la puesta en marcha de programas o iniciativas de servicios sociales por las Administraciones públicas integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, en el marco de sus respectivas competencias, podrán establecerse fórmulas de colaboración y cofinanciación con el fin de garantizar la coordinación y la responsabilidad compartida.

7. La Comunidad de Madrid impulsará y apoyará la puesta en marcha de iniciativas singulares y proyectos piloto de ámbito limitado, con las perspectivas de su generalización al conjunto de

nuestra región y de potenciar el equilibrio territorial.

8. Cualquier atribución de competencias de titularidad autonómica a las entidades locales, conllevará la transferencia de los medios materiales, personales y económicos que correspondan, de acuerdo con lo establecido en la norma que la regule.

Artículo 91. Aportaciones de los usuarios y régimen de precios.

1. Las Administraciones públicas integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, podrán establecer la participación económica de los usuarios en el coste de las prestaciones de servicios, de acuerdo con los criterios generales establecidos en la presente ley y en las normas sectoriales aplicables, que se desarrollarán por vía reglamentaria en el Catálogo de prestaciones de la Comunidad de Madrid.

2. Para la determinación, tanto de la obligatoriedad de las aportaciones como de sus cuantías, se tendrá en cuenta la naturaleza de los servicios, su coste, el grupo de población al que se dirigen y su capacidad económica y patrimonial, de forma que la contribución de los usuarios se realice de acuerdo con los principios de equidad, proporcionalidad, progresividad, redistribución y universalidad. En todo caso, en la determinación de la cuantía que corresponda aportar a los usuarios se tendrá en cuenta la obligación de reservar a su disposición una parte de sus recursos para atender gastos personales. La cuantía de esta reserva para la atención de gastos personales se revisará anualmente. Cuando los recursos económicos de la persona sean iguales o inferiores a dicha cuantía, la prestación será gratuita.

3. La capacidad económica de los usuarios no limitará ni supondrá obstáculo para el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, sin perjuicio de su valoración en lo relativo a las aportaciones y precios públicos de los usuarios.

4. Podrán establecerse, por vía reglamentaria, modalidades alternativas de pago para los casos en que los ingresos periódicos del usuario y, en su caso, los de las personas obligadas legalmente a prestarle asistencia, no permitan hacer frente, de forma pecuniaria, al pago del precio correspondiente, o en el supuesto de impago de la participación económica establecida para el usuario.

5. Los precios de plazas de centros y servicios financiadas por otras Administraciones públicas se regirán por las normas establecidas por estas. El Consejo de Servicios Sociales podrá emitir recomendaciones sobre precios de referencia. La Comunidad de Madrid podrá establecer precios de referencia relativos a dichas plazas.

6. Los precios de las plazas de centros y servicios de titularidad privada, no financiadas total o parcialmente con fondos públicos destinados a servicios sociales, estarán sujetos a comunicación a la consejería competente en materia de consumo. La Comunidad de Madrid podrá establecer requisitos específicos en materia de publicidad del régimen de precios.

7. La prestación del servicio público por estancia o atención en centros de servicios sociales para personas con discapacidad o menores de edad en el sistema de protección o ejecución de medidas judiciales de la Comunidad de Madrid, ya sean propios, contratados o concertados, tendrá carácter gratuito para los usuarios de los mismos.

Artículo 92. Otras contribuciones de personas o entidades al Sistema Público de Servicios Sociales.

1. Las personas físicas y jurídicas ajenas al Sistema Público de Servicios Sociales podrán participar, por propia iniciativa, en la realización y financiación de actividades de aquel, encuadradas en las líneas de actuación recogidas en el Plan Director de Servicios Sociales, mediante la celebración de convenios previstos en la normativa sobre régimen jurídico de las Administraciones públicas, incluidos los de patrocinio o mecenazgo, con arreglo a la legislación aplicable en cada caso.

2. La relación de mecenazgo permitirá la participación de personas físicas o jurídicas en la financiación del sistema público de servicios sociales mediante la aportación de fondos o la entrega o cesión de bienes. La relación de patrocinio permitirá la participación de terceros en la financiación de programas o acciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

3. Las aportaciones de patrocinio y mecenazgo podrán ser en metálico o en especie, mediante la entrega de bienes o la prestación de servicios. Los patrocinadores o mecenas tendrán la potestad de decidir el destino de su aportación, así como de participar en el proceso de toma de decisiones relativa a su definición y ejecución, y en la evaluación de sus resultados.

4. Por vía reglamentaria se podrán establecer procedimientos específicos relativos a la colaboración mediante patrocinio o mecenazgo u otras fórmulas.

5. Las personas físicas o jurídicas que mantengan relación convencional con las Administraciones públicas de la Comunidad de Madrid, tendrán derecho a la visibilidad de su nombre o imagen asociada a las actividades financiadas o realizadas, en los términos que establezcan las cláusulas de los convenios que sustenten aquellas y la normativa específica que sea de aplicación, sin perjuicio de los beneficios contemplados en la normativa sobre mecenazgo.

TÍTULO VIII

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Infracciones

SECCIÓN 1ª. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 93. Infracciones en materia de servicios sociales.

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa estatal básica y en la regulación sectorial aplicable en materia de servicios sociales.

2. A efectos de la presente ley, las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, de acuerdo con la naturaleza de la obligación infringida y la entidad del derecho afectado.

Artículo 94. Sujetos responsables.

Son responsables de las infracciones administrativas en materia de servicios sociales:

1. Por infracciones cometidas en el ejercicio de la actividad de centros y servicios sociales.

a) Las personas físicas o jurídicas titulares, gestores, directores o administradores de los centros y servicios de atención social. La titularidad, salvo prueba en contrario, se presumirá que la ostentan aquellas personas a cuyo nombre figure en el Registro de entidades, centros y servicios. Los titulares serán responsables de las infracciones cometidas por cualquier persona que intervenga en las actividades del centro o servicio, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resulten procedentes.

b) A los efectos del párrafo anterior, no incurrirán en responsabilidad los miembros del órgano de administración que no hubieran asistido por causa justificada a las reuniones correspondientes o hubiesen votado en contra o salvado su voto en relación con las decisiones o acuerdos que hubiesen dado lugar a las infracciones, y los apoderados que no hubieran intervenido en la adopción o ejecución de las decisiones o acuerdos que hubiesen dado lugar a las infracciones. Todo ello a efectos de la prohibición del ejercicio de las actividades contempladas en esta ley, en el supuesto de imposición de dicha sanción a los titulares por infracción muy grave.

c) Las infracciones cometidas por profesionales de los centros o servicios se calificarán y sancionarán de acuerdo con la normativa administrativa o laboral de aplicación, o por vía judicial, caso de constituir infracción penal. Será de aplicación subsidiaria esta ley para las infracciones tipificadas en la Sección 2ª de este Capítulo.

2. Los usuarios de centros y servicios y los beneficiarios de las prestaciones, respecto de las infracciones tipificadas en la Sección 3ª de este Capítulo.

Artículo 95. Prescripción de las infracciones.

1. Las infracciones en materia de servicios sociales tipificadas en esta ley prescribirán en los plazos siguientes:

a) Un año, en el caso de las infracciones leves.

b) Tres años, para las infracciones graves.

c) Cinco años, para las muy graves.

2. Dicho plazo comenzará a contar desde el día siguiente a la fecha de comisión de la infracción. En el caso de infracción continua, el cómputo del plazo se iniciará tomando como referencia la finalización de la conducta infractora.



SECCIÓN 2ª. INFRACCIONES EN CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL

Artículo 96. Infracciones leves.

Constituye infracción leve el incumplimiento, por acción u omisión, de los requisitos establecidos por la presente ley y las disposiciones que la desarrollen, así como de los estándares de calidad establecidos por la consejería competente en materia de servicios sociales y publicados en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid u otro instrumento de similar eficacia, que no constituya infracción grave o muy grave de acuerdo con la misma, y no genere un riesgo para la seguridad o la salud de los usuarios de los centros y servicios de atención social.

Artículo 97. Infracciones graves.

Constituyen infracciones graves, las siguientes:

- a) Incumplir, por acción u omisión, los requisitos establecidos por la presente ley y disposiciones que la desarrollen, cuando produzca consecuencias para la integridad de los usuarios o profesionales de los centros o servicios, o para su patrimonio.*
- b) Descuidar el deber de asistencia o no facilitar la atención de las necesidades básicas de usuarios, de acuerdo con la finalidad del centro o servicio, así como las medidas de vigilancia o cuidado especial que precisen, e imponer un horario inadecuado, de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.*
- c) No mantener el expediente de cada persona usuaria o los sistemas de información de incidencias debidamente actualizados en los términos establecidos en la normativa de aplicación.*
- d) No suscribir con los usuarios la relación contractual correspondiente conforme a lo previsto en la normativa de aplicación.*
- e) Permitir o mantener el exceso de ocupación, en relación con lo dispuesto en la normativa reguladora de las condiciones materiales mínimas de los centros y servicios.*
- f) No disponer de personal suficiente, así como con la titulación oficial o cualificación exigida en virtud de lo establecido por la normativa de aplicación.*
- g) No tener el establecimiento y el equipamiento en las condiciones debidas de mantenimiento, higiene, confort o salubridad.*
- h) Omitir el deber de comunicación, de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley.*
- i) Incumplir el deber de sigilo y confidencialidad con respecto a datos de los usuarios, sin perjuicio de las acciones que procedan en aplicación de la normativa de protección de datos de carácter personal.*
- j) No preservar el derecho a la intimidad de los usuarios.*



- k) Incumplir la normativa aplicable al centro o servicio, cuando ello pueda ocasionar daño o perjuicio para los usuarios.*
- l) Incumplir las obligaciones relativas a la información y documentación que debe presentarse ante la Administración.*
- m) No custodiar y administrar con la debida transparencia los bienes de los usuarios de centros o servicios por parte de sus responsables, cuando sean guardadores de hecho y actúen como tales conforme a lo dispuesto en el ordenamiento civil, y sin perjuicio de las responsabilidades exigibles en otro orden.*
- n) Realizar ofertas o publicidad de centros y servicios que no se correspondan con los prestados efectivamente, sin perjuicio de las actuaciones que procedan en materia de consumo.*
- ñ) No aportar información y documentación veraz y completa para tramitar la autorización, acreditación o el registro de centros o servicios de atención social.*
- o) Obstruir o dificultar la acción del personal inspector en el desempeño de sus funciones.*
- p) Restringir los derechos de los usuarios, así como su libertad de ingreso, permanencia y salida de los centros, salvo lo previsto al efecto por la legislación para menores y personas con capacidad de obrar modificada.*
- q) Realizar actos que alteren o perturben el normal funcionamiento del centro o servicio o sus condiciones de habitabilidad cuando afecten a la asistencia que prestan.*
- r) Omitir el deber de facilitar información, faltar al respeto, represaliar o presionar al personal de centros y servicios, usuarios o sus familiares o acompañantes, siempre que no sean constitutivas de delito.*
- s) No comunicar cambios en la titularidad de centros o servicios.*
- t) Carecer de lista actualizada de precios o cobrar a los usuarios de centros o servicios cantidades superiores a las que corresponda.*
- u) Reincidir en la comisión de infracciones leves. La reincidencia vendrá determinada por la comisión de una segunda infracción de la misma naturaleza en el término de un año, tras una primera declarada así mediante resolución administrativa firme.*

Artículo 98. Infracciones muy graves.

Constituyen infracciones muy graves las siguientes:

- a) Las tipificadas como leves o graves cuando produzcan consecuencias muy graves para la integridad de los usuarios.*
- b) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas en aplicación de lo establecido en la presente ley.*



- c) *La realización de actos fraudulentos o la utilización de personas físicas o jurídicas interpuestas con la finalidad de conseguir un resultado contrario a lo establecido en la presente ley y disposiciones que la desarrollen.*
- d) *Vulnerar los derechos de los usuarios de centros y servicios y no respetar la confidencialidad de sus datos, con afectación a su dignidad o a su integridad, así como el encubrimiento de dicha conducta.*
- e) *Realizar actividades en centros o servicios de atención social al margen de la normativa reguladora del registro, autorización y acreditación de los mismos.*
- f) *Impedir la acción inspectora.*
- g) *Agredir física o verbalmente por parte del personal del centro o servicio a usuarios, familiares o acompañantes, o al personal inspector, siempre que la agresión no sea constitutiva de delito.*
- h) *Reincidir en la comisión de infracciones graves. La reincidencia vendrá determinada por la comisión de una segunda infracción de la misma naturaleza en el término de un año, tras una primera declarada así mediante resolución administrativa firme.*

SECCIÓN 3ª. INFRACCIONES DE LOS USUARIOS DE CENTROS Y SERVICIOS Y BENEFICIARIAS DE LAS PRESTACIONES

Artículo 99. Infracciones leves.

Son infracciones leves, las siguientes:

- a) *No facilitar los datos o documentos requeridos y que sean legalmente exigibles, en los casos en los que ya se ha obtenido o se está disfrutando del centro, servicio o prestación.*
- b) *No comparecer de manera injustificada en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando este se lo requiera motivadamente para su confirmación o renovación, cuando esta ya se ha obtenido o se está disfrutando del centro, servicio o prestación.*
- c) *Mostrar falta de consideración y de respeto hacia el personal del centro o servicio o a los otros usuarios o visitantes.*
- d) *Incumplir el reglamento de funcionamiento del centro cuando no esté tipificado como falta grave o muy grave.*

Artículo 100. Infracciones graves.

Son infracciones graves, las siguientes:

- a) *Falsificar datos a la Administración, si la falsedad no ha sido determinante para acceder a la prestación.*

- b) *No comunicar a la Administración los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación.*
- c) *Producir daños a las instalaciones del centro o servicio.*
- d) *Alterar gravemente la convivencia del centro o servicio.*
- e) *Poner en concreto peligro al personal del centro o servicio o a las demás usuarios o visitantes, siempre que la conducta no sea constitutiva de delito.*

Artículo 101. Infracciones muy graves.

Son infracciones muy graves de los usuarios de centros y servicios obeneficiarias de las prestaciones, las siguientes:

- a) *Reincidir en la comisión de infracciones graves. La reincidencia vendrá determinada por la comisión de una segunda infracción de la misma naturaleza en el término de un año, tras una primera declarada así mediante resolución administrativa firme.*
- b) *Falsear datos a la Administración, si la falsedad ha sido determinante para acceder a la prestación.*
- c) *Cometer agresión física o sexual al personal de del centro o servicio, o a las demás usuarios o visitantes, siempre que tal conducta no sea constitutiva de delito.*

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 102. Sanciones en centros y servicios de atención social.

1. Las infracciones tipificadas en la presente sección se sancionarán de la manera siguiente:

- a) *Infracciones leves: apercibimiento escrito o multa de hasta 6000 euros.*
- b) *Infracciones graves: multa desde 6001 euros hasta 30 000 euros.*
- c) *Infracciones muy graves:*

1º. Multa desde 30 001 euros hasta 600 000 euros.

2º. Inhabilitación para ejercer como Director de centros de atención social durante los cinco años siguientes y prohibición para el ejercicio de actividades de servicios sociales, bien directamente, a título individual, bien indirectamente, siendo miembro del órgano de administración o habiendo sido apoderado con cualquiera de las facultades que corresponden a este órgano de personas jurídicas que se dediquen, directa o indirectamente, a tales actividades.

2. *En las infracciones muy graves podrán establecerse como sanciones accesorias:*

- a) *La prohibición del ejercicio de las actividades contempladas en esta ley durante los diez años siguientes, con la consiguiente revocación, en su caso, de la autorización o autorizaciones administrativas para los centros y servicios de los que fuere titular.*
- b) *La prohibición de financiación pública por un período entre uno y cinco años.*
- c) *El cierre definitivo total o parcial del centro o servicio, que llevará implícita la revocación de la autorización o acreditación administrativa del centro, así como los efectos de las comunicaciones reguladas en el artículo 56 de esta ley.*
- d) *El cierre definitivo total o parcial del centro o servicio, que llevará implícita la revocación de la autorización administrativa del centro.*

Artículo 103. Sanciones a usuarios de centros y servicios y beneficiarios de las prestaciones.

Las infracciones cometidas por usuarios de centros y servicios y beneficiarios de prestaciones se sancionarán:

- 1. *Las infracciones leves, con una amonestación o una multa por un importe de 100 a 300 euros.*
- 2. *Las infracciones graves, con la suspensión de la condición de persona usuaria o beneficiaria de la prestación o con el traslado forzoso a otro centro, por un período máximo de doce meses.*
- 3. *Las infracciones muy graves, con la extinción de la prestación económica o reintegro, en los casos que proceda, suspensión del servicio por un período de entre uno y cinco años, el traslado definitivo a otro centro o, en su caso, la expulsión del mismo.*

Artículo 104. Criterios de graduación de las sanciones.

Para la imposición de las sanciones se considerarán los siguientes criterios de graduación de las mismas:

- a) *La gravedad de la infracción.*
- b) *La existencia de intencionalidad.*
- c) *La gravedad del riesgo o los efectos para la salud e integridad de los usuarios así como los perjuicios objetivables de otro orden causados por la misma.*
- d) *El número de personas afectadas.*
- e) *La continuidad o persistencia en la conducta infractora.*
- f) *El lucro obtenido con la actividad objeto de sanción.*
- g) *La inobservancia de las advertencias, recomendaciones o requerimientos formulados por el personal inspector en el plazo habilitado para la subsanación de las deficiencias notificadas.*

h) La reparación de los daños causados, o la colaboración en dicha reparación, antes de la finalización del procedimiento sancionador.

Artículo 105. Enriquecimiento injusto.

En los casos en los que de la comisión de la infracción se derive un enriquecimiento indebido, la persona o la entidad infractora deberá abonar, además de la sanción que quepa aplicar, el importe equivalente al enriquecimiento producido, siempre que el caso no haya derivado en procedimientos judicial.

Artículo 106. Publicidad de la sanción.

Cuando concorra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para los usuarios de los centros y servicios, reincidencia o intencionalidad acreditada, el órgano competente para resolver el procedimiento sancionador podrá acordar, por razones de ejemplaridad, que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación del nombre de las personas físicas o jurídicas responsables, con indicación expresa de las infracciones cometidas. La publicidad se efectuará en el Portal de Transparencia de la misma y en los medios de comunicación que se consideren adecuados con objeto de prevenir conductas infractoras similares.

Artículo 107. Actualización de las sanciones.

La actualización de las cuantías de las sanciones se realizará mediante norma reglamentaria del Consejo de Gobierno.

CAPÍTULO III

Régimen sancionador

Artículo 108. Procedimiento

1. La imposición de sanciones administrativas requerirá la instrucción de un procedimiento, conforme a lo establecido en la normativa sobre régimen jurídico de las Administraciones públicas y procedimiento administrativo.

2. Será competente para iniciar el procedimiento sancionador:

a) Respecto de las infracciones en centros y servicios de atención social, el centro directivo competente en materia de ordenación de centros y servicios de acción social. En ningún caso podrán considerarse como incoación la propuesta de inicio formulada por el personal inspector.

b) Respecto a las infracciones de los usuarios de centros y servicios y beneficiarias de las prestaciones, el centro directivo competente por razón de la materia.

c) La instrucción corresponderá al personal funcionario de la consejería competente designado al efecto.

3. Será competente para resolver el procedimiento sancionador la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales, salvo en el caso de cierre definitivo total o parcial del centro o servicio, en cuyo caso la competencia recaerá en el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

4. La apertura de un procedimiento sancionador en el ámbito administrativo no será obstáculo para la determinación y exigencia de las responsabilidades de otro orden que puedan concurrir.

5. El plazo para resolver y notificar los procedimientos sancionadores será de un año, sin perjuicio de lo establecido para los procedimientos de tramitación simplificada en la legislación sobre procedimiento administrativo común.

6. Transcurrido el plazo para resolver y notificar la correspondiente resolución, sin que esta se haya producido, se declarará su caducidad conforme a lo establecido en la legislación del procedimiento administrativo común.

Artículo 109. Concurrencia de infracciones y delitos.

1. Cuando, a la vista de los hechos, el órgano competente para la instrucción del procedimiento considerase que los mismos pueden ser constitutivos de delito, pondrá esta circunstancia en conocimiento del Ministerio Fiscal o del órgano jurisdiccional competente. En este caso, como cuando tenga conocimiento de que se está sustanciando un proceso penal, el órgano competente para la iniciación del procedimiento acordará la suspensión del mismo hasta que recaiga resolución judicial firme, con los efectos establecidos en el ordenamiento jurídico.

2. De no estimarse la existencia de delito, se continuará con el procedimiento sancionador tomando como base los hechos que, en su caso, la autoridad judicial hubiera considerado probados.

Artículo 110. Medidas provisionales en el procedimiento sancionador.

1. El órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador podrá adoptar, con anterioridad a la apertura del mismo, las medidas provisionales urgentes y precisas para evitar perjuicios graves a terceros y asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, en su caso, incluida la designación de un empleado público para dirigir y coordinar la actividad del centro. Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del correspondiente procedimiento sancionador, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a la adopción de aquellas. Dicho acuerdo podrá ser objeto del recurso que proceda. En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en plazo señalado o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

2. Una vez iniciado el procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá adoptar las medidas provisionales para asegurar la eficacia de la resolución que pueda recaer, de oficio o a instancia de parte y de forma motivada y de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

3. El sujeto contra el que se dirige el procedimiento sancionador tendrá derecho a formular alegaciones y presentar la documentación que juzgue pertinente, lo que se valorará a los efectos de la confirmación, modificación o levantamiento de las medidas provisionales.

4. Podrán acordarse las medidas provisionales previstas en la legislación sobre procedimiento administrativo común y procedimiento civil, siempre que no causen perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados y que no impliquen violación de derechos amparados por las leyes.

5. Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento sancionador, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

Artículo 111. Pago voluntario.

En los casos de pago voluntario de las sanciones pecuniarias propuestas, se atenderá a lo previsto sobre aplicación de sanciones en la legislación sobre procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, a efectos de la reducción de su cuantía.

Artículo 112. Ejecución forzosa.

1. El importe de las multas y el de las responsabilidades administrativas podrá ser exigido por la vía administrativa de apremio.

2. El órgano competente podrá imponer de multas coercitivas, reiteradas en periodos de tiempo suficientes para el cumplimiento de lo ordenado para la restitución de la situación a las condiciones legalmente exigibles, una vez hayan transcurrido los plazos señalados en el requerimiento correspondiente sin que se hubiera cumplido la sanción, en los siguientes supuestos:

- a) Actos personalísimos en los que no proceda la compulsión directa sobre la persona obligada.
- b) Actos en los que, procediendo la compulsión, la Administración no la considere conveniente.
- c) Actos cuya ejecución la persona obligada pueda encomendar a otra.

3. La multa coercitiva es independiente de las sanciones que puedan imponerse y compatible con ellas. Su cuantía no superará el 20% de la fijada como multa para la infracción cometida.

Artículo 113. Destino del importe de las sanciones.

La Comunidad de Madrid destinará los ingresos provenientes de la imposición de las sanciones establecidas en esta ley a la mejora de la calidad y la cobertura del sistema de servicios sociales.



Disposición adicional primera. Integración de prestaciones del Sistema de Seguridad Social.

Se integrarán en el sistema de prestaciones comprendido en el Catálogo, la gestión de las pensiones no contributivas de invalidez y de jubilación de la Seguridad Social, de las pensiones asistenciales para personas mayores y enfermos incapacitados para el trabajo del extinguido Fondo Nacional de Asistencia Social, así como el subsidio de garantía de ingresos mínimos, el subsidio por ayuda de tercera persona, ambos con vigencia transitoria, y el subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte, previstos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en los términos de vigencia previstos por la Disposición transitoria vigésima quinta del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, en el ámbito, todo ello de la competencia atribuida a la Comunidad de Madrid por el artículo 28.1.2 de su Estatuto.

Disposición adicional segunda. Prestación de servicios de Atención Social Especializada por los municipios.

El mapa de servicios sociales identificará los centros y servicios de atención social correspondientes a la Atención Social Especializada que sean de titularidad municipal. Los centros y servicios de esta naturaleza gestionados por entidades locales a la entrada en vigor de esta ley, mantendrán sus condiciones de financiación y quedarán integrados en la Red de Atención Social Especializada del Sistema Público de Servicios Sociales.

Disposición adicional tercera. Regulación de las ayudas económicas de emergencia.

La consejería competente en materia de servicios sociales establecerá reglamentariamente las normas de concesión y justificación de las prestaciones económicas de emergencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

Disposición transitoria primera. Traslado de la Historia Social.

En el caso de que no resulte posible el acceso digital a la historia social a través del sistema de información del Sistema Público de Servicios Sociales, el centro de servicios sociales de origen deberá remitir copia completa de la historia social al centro de destino, para garantizar el conocimiento íntegro del proceso a los profesionales del centro de destino y asegurar la actualización de la información en el expediente que acompaña a los usuarios.

Disposición transitoria segunda. Custodia y conservación de la Historia Social en formatos y archivos no digitalizados ni interoperables.

Mientras el sistema de información de servicios sociales no se encuentre plenamente digitalizado, la responsabilidad de custodia recaerá, en primer término, en la dirección de los centros de atención primaria donde se realiza o se ha llevado a cabo la última atención. En el caso de cierre de centros o servicios de atención social, se garantizará el mantenimiento de



las historias sociales y su traspaso a otros centros o servicios que continúen prestando la atención o, en todo caso, al centro donde radica el profesional de referencia de la fase de seguimiento. Asimismo, se garantizará el ejercicio del derecho de las personas adoptadas a conocer sus orígenes biológicos.

Disposición transitoria tercera. Adaptación territorial de las asociaciones de municipios ya constituidas.

Las asociaciones de municipios para la prestación de servicios sociales ya constituidas, deberán adaptarse a la distribución territorial de los servicios sociales aprobada por la Comunidad de Madrid en los términos previstos en el artículo 11.2, en un plazo máximo de cinco años desde la entrada en vigor del desarrollo normativo esta ley.

Disposición transitoria cuarta. Validez de la autorización administrativa para contratar o concertar la realización de programas o la prestación de servicios en centros y servicios de atención social.

A los centros sociales y los servicios de atención social previamente autorizados por la Comunidad de Madrid, les será de aplicación esta ley desde su entrada en vigor.

En tanto no se desarrolle reglamentariamente el procedimiento de acreditación, el requisito de acreditación para la contratación o concierto de centros o servicios de atención social será suplido por la autorización administrativa o comunicación, según proceda.

Disposición transitoria quinta. Procedimiento de autorización en tramitación.

Las solicitudes de autorización administrativa y visado previo en tramitación a la entrada en vigor de la presente ley se regularán por la normativa vigente en el momento de la solicitud. El funcionamiento posterior de los centros sociales y servicios de atención social autorizados en virtud de la normativa referida, se someterá a lo establecido en las disposiciones transitorias primera y segunda.

Disposición transitoria sexta. Normativa reglamentaria de aplicación transitoria.

Hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario de la presente ley, serán de aplicación las normas de desarrollo existentes en tanto no contradigan lo dispuesto en la presente norma.

Asimismo, mantendrán su vigencia hasta que se produzca el desarrollo reglamentario al que se refiere el párrafo anterior, las disposiciones correspondientes a normas derogadas por la disposición derogatoria única, y que sean necesarias para el mantenimiento de la actividad de los centros y servicios y la continuidad de las prestaciones previstas en esta ley.

Disposición transitoria séptima. Adaptación de los sistemas de información para su interoperabilidad.

Las entidades locales que presten servicios sociales dentro del Sistema de Servicios Sociales



de la Comunidad de Madrid deberán garantizar, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta ley, su adaptación a los requisitos técnicos que permitan la efectiva interoperabilidad de los sistemas de información, en los términos establecidos en el artículo 11,5.

Las entidades de iniciativa privada que tengan convenios, contratos o cualquier otro instrumento de colaboración para la gestión indirecta de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid, vigentes o prorrogables, adaptarán sus sistemas para la interoperabilidad exigida en el artículo 71,3, en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta ley.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

1. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente ley.

2. En particular quedan derogadas las siguientes disposiciones:

a) Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

b) Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

c) Orden 1311/2017, de 3 de agosto, del Consejero de Políticas Sociales y Familia, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad de Madrid.

Disposición final primera. Habilitación de desarrollo normativo.

Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar las disposiciones necesarias para la ejecución y desarrollo de la presente ley.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

6. Representante de Plena Inclusión Madrid, en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

Remitimos algunas aportaciones para contestar a la petición de información que hicieron al consejo asesor de discapacidad sobre el borrador del proyecto de ley de servicios sociales, sin perjuicio de que, en relación con otras versiones del texto legal proyectado que pudiéramos llegar a conocer, pudiéramos ampliar las que ahora remitimos, a la vista, además, del tiempo concedido para evacuar tal trámite.

- **Advertimos de lo que consideramos un error en el Artículo 60. Revocación, caducidad e imposibilidad de continuar con la actividad, en el que se hace referencia al título IX, cuando el anteproyecto cuenta con ocho títulos.**
 - **El catálogo de prestaciones incluido en la ley, debe ser un catálogo de mínimos y aunque se contempla que el Consejo de Gobierno pueda ampliarlo, consideramos importante que se especifique que se trata de un catálogo de mínimos.**
 - **Consideramos necesario que la Ley incluya específicamente en el catálogo la figura de la asistencia personal.**
 - **Creemos que sería adecuado ampliar las referencias al concierto social y la garantía de continuidad de la prestación del servicio a las personas usuarias. Solicitamos al menos que el desarrollo normativo de la figura del concierto sea prioritaria en el medio plazo.**
 - **Sería conveniente insistir en las ratios de atención para garantizar la calidad de la atención.**
 - **Consideramos adecuado la inclusión de referencias a Códigos Éticos en la atención social que puedan ser desarrollados reglamentariamente.**
 - **Echamos en falta referencias a la Mesa del Diálogo Civil como organismo aglutinador de las entidades participantes del Tercer Sector.**
7. Titular de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

Como vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad, la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad formula las siguientes propuestas en relación al Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, por cuanto pudieran ser de utilidad:

1. En el Título Preliminar “*Disposiciones Generales*”, **artículo 6 “*Deberes de los usuarios*”**, sería conveniente incluir un apartado h) con el siguiente contenido “*facilitar a las Administraciones Públicas los informes y antecedentes sobre menores, sus progenitores, tutores, guardadores o acogedores, que les sean requeridos, por ser necesarios para valorar la situación del menor, sin precisar el consentimiento del afectado*”, tal como se establece en el segundo párrafo del artículo 22 quáter.1 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.

2. En el Título I “*El Sistema Público de Servicios Sociales*”, Capítulo III “*Organización funcional*”, **artículo 16 “*Profesional de Referencia*”**, se debería incluir un apartado 4 referido a que, “*en el caso de conflicto entre el usuario, familia o grupo con el profesional de referencia, el superior*

jerárquico de éste valorará dicha situación y si fuera necesario asignará otro profesional de referencia, a efectos del buen fin de la intervención”.

3. Se propone la redacción del artículo 26.1 apartado e) en los siguientes términos: *El reconocimiento y la acreditación de familias numerosas y familias monoparentales, previa definición por parte de la Administración General del Estado de las condiciones y requisitos que habrán de reunir las familias para su consideración como numerosas o monoparentales.*

Se considera necesaria tal precisión por cuanto, con carácter previo a este reconocimiento y acreditación por parte de la Comunidad de Madrid, se reputa necesaria la previa definición para estos grupos familiares, con carácter básico y en idénticas condiciones para todo el territorio nacional, de las condiciones y requisitos que habrán de reunir las familias para su posterior reconocimiento y acreditación por los territorios autonómicos como numerosas o monoparentales. Se propone la redacción del artículo 26.1 apartado g) en los siguientes términos: *Los servicios de Punto de Encuentro Familiar.*

4. En los artículos 25. 3, 28.1, 38.2, 48.5, 59.4, 107, 108.3 y en la Disposición Final Primera se cita al “**Consejo de Gobierno** de la Comunidad de Madrid”, cuando debería denominarse “**Gobierno de la Comunidad de Madrid**”, dado el cambio de denominación del mismo acometida mediante la Ley Orgánica 5/1998, de 7 de julio, de reforma de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.

A mayor abundamiento, en el artículo 34.3 y en el artículo 47 de este anteproyecto, se señala correctamente “El Gobierno de la Comunidad de Madrid...”.

5. En el **artículo 60.1.b)**, se observa un error material, cuando establece “*la imposición de una sanción administrativa por infracción muy grave, conforme a lo establecido en el Título IX de esta ley...*”, el mencionado Título IX es inexistente, tanto en el índice de este anteproyecto como en su contenido. Por tanto, donde dice Título IX, debería decir Título VIII “*Régimen sancionador*”.

6. En el Título VII “*Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales*”, el **apartado 7 del artículo 91** “*Aportaciones de los usuarios y régimen de precios*”, debería completarse según lo dispuesto en el artículo 172.ter.4 del Código Civil, “*En los casos de declaración de situación de desamparo o de asunción de la guarda por resolución administrativa o judicial, podrá establecerse por la Entidad Pública la cantidad que deben abonar los progenitores o tutores para contribuir, en concepto de alimentos y en función de sus posibilidades, a los gastos derivados del cuidado y atención del menor...*”.

7. En el Título VIII “*Régimen sancionador*”, el **artículo 95.2** establece que “Dicho plazo (el de prescripción de infracciones) comenzará a contar desde el día siguiente a la fecha de comisión de la infracción”, debería adecuarse al artículo 30 de la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, Régimen Jurídico del Sector Público*, “*El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido*”. Sería aconsejable en aras del Principio de Seguridad Jurídica.

8. En el Título VIII “*Régimen sancionador*”, el artículo **108.1**, relativo al procedimiento, donde dice “*La imposición de sanciones administrativas requerirá la instrucción de un procedimiento, conforme a lo establecido en la normativa sobre régimen jurídico de las Administraciones públicas y procedimiento administrativo*”, debería decir “*La imposición de sanciones administrativas requerirán la instrucción de un procedimiento, conforme a lo establecido en esta Ley, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid y en los principios de la potestad sancionadora de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, Régimen Jurídico del Sector Público*”.

8. Representante de la Federación de Personas Sordas (FERSOCAM), en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad.

Ley de Servicios Sociales sugerencias:

Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a:

- a) *Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.*
- b) *Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.*
- c) *Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.*
- d) *Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.*
- e) *La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.*
- f) *La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.*
- g) *Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.*
- h) *Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.*



- i) Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.*
- j) Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.*
- k) Recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.*
- l) Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal.*
- m) Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.*
- n) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en esta ley y su desarrollo reglamentario.*
- o) Ser protegidas, en su persona y en sus bienes, tanto en el caso de personas menores de edad como en el supuesto de personas con capacidad modificada judicialmente.*
- p) Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.*
- q) Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada:*
 - q.1) Con apoyos a la comunicación oral*
 - q.2) Con el uso de la lengua de signos.*
 - q.3) Con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación.*
- r) Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunidad de Madrid, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.*
- s) Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.*

Atención de las situaciones de urgencias sociales.

Contiene las acciones que faciliten la información y la comunicación entre el equipo de profesionales y la persona, con el objetivo de atender a sus necesidades específicas. Esta prestación será garantizada y gratuita para toda la familia. Las modalidades que se contemplan dentro de esta prestación incluirán, por lo menos, las siguientes:

- 1.^a Intérprete de lengua de signos para personas usuarias de esta lengua.
- 2.^a Cualquier otro sistema de adaptación y apoyo en la mediación a la comunicación y en formato accesible.
- 3.^a Mediación en lengua extranjera para personas con graves dificultades de comprensión de cualquiera de las lenguas oficiales del estado/ en Lengua de Signos Internacional.

Propuestas en materia de Servicios Sociales

1. Garantizar el acceso de las personas sordas a los distintos **servicios de emergencia** mediante la lengua de signos.
2. Garantizar que todos los **centros de servicios sociales y otros recursos** especializados (centros de día, ocupacionales, casas de acogida, viviendas tuteladas, etc.), sean accesibles para las personas sordas.
3. Garantizar el **acceso** de las personas sordas **a la información institucional y la comunicación con las administraciones regionales en lengua de signos**, lo que implica la **accesibilidad** de todas las páginas de **web de la administración y de "administración electrónica"**, mediante el uso de lengua de signos y subtítulo de cualquier mensaje institucional.
4. Incluir **formación en lengua de signos para el personal de la administración** autonómica, fundamentalmente aquel que preste atención al público.
5. Obligatoriedad de que todas las **campañas institucionales sean accesibles** a las personas sordas mediante el subtítulo e interpretación a la lengua de signos.
6. Incluir en los diferentes recursos autonómicos y municipales el **servicio de video-interpretación SVIsual**.
7. Desarrollar medidas y programas que faciliten a las personas sordas **servicios de teleasistencia** y acompañamiento específicamente diseñados para atender a las especiales características del colectivo de personas sordas. Exigencia en los pliegos de los concursos de profesionales con conocimiento de LSE y tecnología adaptada (Proyecto TELPES de la CNSE)
8. Configurar servicios de atención específicos para las mujeres sordas víctimas de la **violencia de género**.
9. Incluir **criterios de calidad y cláusulas sociales en aquellos Concursos públicos así como la valoración por parte de las entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad**. En este sentido, es vital asegurar la experiencia y conocimiento de los profesionales que desempeñan estos servicios, y primar dichos criterios frente a los estrictamente económicos.



9. Titular de la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad, en representación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, en calidad de vocal del Consejo Asesor de Personas con Discapacidad

Se ha recibido en este centro directivo el anteproyecto de ley de referencia, del que se realizan las siguientes observaciones:

- Observación número 1:

Se propone la siguiente redacción del artículo 5.1.a):

“Artículo 5. Derechos de los usuarios.

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales, en la concreción de los derechos constitucionales de libertad, igualdad y dignidad en la atención social recibida, tiene derecho a:

*a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles **en un lenguaje sencillo, claro, accesible y comprensible a los usuarios**, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.*

(...)”.

Justificación:

La Ley General sobre los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, cuyo texto refundido fue aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (LGD), tiene como objeto garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14, y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.

El principio que rige el ejercicio de todos sus derechos es el de respeto a la autonomía y de libertad en la toma de decisiones, para lo cual la información y el consentimiento deben efectuarse en formatos adecuados y de acuerdo con las circunstancias personales, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal o diseño para todas las personas, de manera que resulten accesibles y comprensibles (artículo 6 de la LGD).

La información sobre las prestaciones y los derechos subjetivos que ha de facilitarse de acuerdo con este anteproyecto de ley debe ser trasladada en un lenguaje sencillo, claro, accesible y comprensible, lo cual redundará no solo en beneficio de las personas con discapacidad sino también en el de otros colectivos tales como personas de edad avanzada o personas que no hablen bien el castellano.

- Observación número 2:

Se propone la siguiente redacción del artículo 5.2.h):

“Artículo 5. Derechos de los usuarios.

(...)

2. En relación con la atención en los Centros y los Servicios de Atención Social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

- a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.
 - b) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
 - c) Preservar la intimidad personal y familiar.
 - d) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial.
 - e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
 - f) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.
 - g) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a los horarios y normas de convivencia establecidos, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación, respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.
 - h) No ser sometidas a restricción física **contenciones o sujeciones físicas** o a tratamiento farmacológico **sin su consentimiento**, sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible **salvo en los casos y en las circunstancias previstos en la legislación y en los tratados internacionales ratificados por España**. En todo caso, las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la historia de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.
- (...).”

Justificación:

En este caso ha de tenerse en consideración el siguiente extracto del informe “Consideraciones éticas y jurídicas sobre el uso de contenciones mecánicas y farmacológicas en los ámbitos social y sanitario”, aprobado por el Comité de Bioética de España el 7 de junio de 2016 y que hace referencia al conocido como Convenio de Oviedo:

“El 4 de abril de 1997 fue firmado en Oviedo el Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la Biología y la Medicina (Convenio relativo a los derechos humanos y la biomedicina), y posteriormente fue aprobado y ratificado, entrando en vigor en España el 1 de enero de 2000. En él los Estados se comprometen a proteger al ser humano en su dignidad y su identidad, y a garantizar a toda persona, sin discriminación alguna, el respeto a su integridad y a sus derechos y libertades fundamentales con respecto a las aplicaciones de la medicina. Asimismo, se establece que el

interés y el bienestar del ser humano deberán prevalecer sobre el interés exclusivo de la sociedad. En este sentido, como regla general para el consentimiento, debemos tener en cuenta que una intervención en el ámbito de la sanidad sólo podrá efectuarse después de que la persona afectada haya dado su libre e informado consentimiento, para lo cual deberá recibir previamente una información adecuada acerca de la finalidad y la naturaleza de la intervención, así como sobre sus riesgos y consecuencias, consentimiento que podrá retirar libremente en cualquier momento.

Ahora bien, y en relación con las circunstancias que están presentes frecuentemente cuando se decide hacer uso de las contenciones, el Convenio hace referencia a la protección de las personas que no tengan capacidad para expresar su consentimiento, en cuyo caso sólo podrá efectuarse una intervención a una persona que no tenga capacidad para expresar su consentimiento cuando redunde en su beneficio directo. Además, y siguiendo con el contenido del mismo artículo, cuando a causa de una disfunción mental, una enfermedad o un motivo similar, una persona mayor de edad no tenga capacidad para expresar su consentimiento para una intervención, ésta no podrá efectuarse sin la autorización de su representante, una autoridad o una persona o institución designada por la Ley, debiendo intervenir la persona afectada, en la medida de lo posible, en el procedimiento de autorización. Es de destacar para el tema que nos ocupa, que en estas circunstancias, quien deba prestar la autorización deberá recibir, en iguales condiciones, la información necesaria a la que se refiere la regla general, y que dicha autorización también podrá ser retirada en cualquier momento en interés de la persona afectada.

Por otro lado, el Convenio hace especial referencia a la protección de las personas que sufran trastornos mentales, y así establece que la persona que sufra un trastorno mental grave sólo podrá ser sometida, sin su consentimiento, a una intervención que tenga por objeto tratar dicho trastorno cuando la ausencia de este tratamiento conlleve el riesgo de ser gravemente perjudicial para su salud y a reserva de las condiciones de protección previstas por la ley, que comprendan los procedimientos de supervisión y control, así como los de recurso. Siguiendo con cuestiones clave aplicables en el caso de las contenciones, se aclara que cuando, debido a una situación de urgencia, no pueda obtenerse el consentimiento adecuado, podrá procederse inmediatamente a cualquier intervención indispensable desde el punto de vista médico en favor de la salud de la persona afectada. Debemos de tener en cuenta, además, que hemos de tomar en consideración los deseos expresados anteriormente con respecto a una intervención médica por un paciente que en el momento de la intervención no se encuentre en situación de expresar su voluntad. Por último, el Convenio establece unos límites para las restricciones del ejercicio de los derechos y las disposiciones de protección, que no podrán ser otras que las que constituyan medidas necesarias en una sociedad democrática para la seguridad pública, la prevención de las infracciones penales, la protección de la salud pública o la protección de los derechos y libertades de las demás personas, y que estén previstas por ley”.

La redacción propuesta supone una garantía adicional para las personas que han de verse sometidas a sujeción o tratamiento farmacológico, ya que no únicamente antepone el consentimiento sino contempla el cumplimiento del ordenamiento español presente y futuro.

- Observación número 3:

Se propone la siguiente redacción del artículo 8.1:

“Artículo 8. Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.

*1. El Sistema Público de Servicios Sociales se regirá por los principios generales de universalidad, igualdad, no discriminación, singularidad y solidaridad, así como por los principios de responsabilidad pública, calidad, interdisciplinariedad, **accesibilidad universal**, proximidad, impulso digital, innovación, trabajo en red y promoción de la iniciativa social y del voluntariado. (...).”*

Justificación:

De acuerdo con 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, la accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Asimismo, la accesibilidad universal presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Como tal, ha de plantearse la accesibilidad como un principio transversal de actuación, que comprometa a los poderes públicos en sus actuaciones, con objeto de garantizar la igualdad y no discriminación.

- Observación número 4:

Se propone la siguiente redacción del artículo 19.b):

“Artículo 19. Funciones de la Atención Social Especializada.

Corresponden al nivel de Atención Social Especializada las siguientes funciones:

a) Valorar, diagnosticar y orientar a personas, familias o grupos en situaciones que, por su especificidad, requieren una atención que excede el ámbito de prescripción de los servicios de Atención Social Primaria.

*b) Proporcionar prestaciones de servicios o económicas, de forma conjunta o alternativa, a personas que presenten dificultades o **deficiencias físicas, mentales, psíquicas, intelectuales, sensoriales** o sociales, con el objetivo preferente de su inclusión social o la prevención de su dependencia y promoción de su autonomía personal en el marco de la legislación vigente, mediante una actuación preferente en su entorno o, cuando esto no sea posible, mediante el recurso a centros residenciales en los casos necesarios.*

(...).”

Justificación:

Se propone adecuar la redacción del citado artículo a la legislación básica en materia de discapacidad, y más concretamente al artículo 4.1 de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, texto refundido aprobado por el Real Decreto



Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que establece que “[s]on personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

- Observación número 5:

Se propone la siguiente redacción del artículo 26.1.p):

“Artículo 26. Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas.

1. El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales incluirá, al menos, las siguientes prestaciones de servicio garantizadas, sin perjuicio de las que puedan contemplarse en otras leyes de carácter sectorial, y de acuerdo con los términos establecidos en su normativa reguladora:

(...)

p) El acompañamiento psicosocial para la integración de las personas adultas con discapacidad intelectual, **mental, sensorial** o física o con discapacidad psicosocial derivada de enfermedad mental.

(...)”.

Justificación:

Se aplica la justificación aportada para la observación número 4.

- Observación número 6:

Se propone la siguiente redacción del artículo 35.2:

“Artículo 35. Bases jurídicas para el tratamiento de datos personales en el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

(...)

2. El tratamiento de datos personales necesarios para la gestión de los sistemas y servicios de asistencia y protección social por el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, comprende:

a) La gestión de prestaciones incluidas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

b) Actuaciones de las entidades de titularidad pública, de las entidades de la iniciativa social y de las entidades privadas autorizadas en materia de protección de menores, de atención a familias, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, mayores y personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, así como actuaciones dirigidas a proteger intereses de personas con la capacidad de obrar modificada judicialmente **para las que se hayan establecido medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.**

(...)”.

Justificación:



Se propone una redacción acorde con las modificaciones introducidas en el Código Civil por la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

- Observación número 7:

Se propone la siguiente redacción del artículo 43.1:

“Artículo 43. Derecho de acceso de los usuarios a su historia social.

1. Los usuarios, directamente o por medio de su representante legal, tienen derecho de acceso a los documentos y los datos obrantes en su historia social y a obtener copia de estos en formato accesible **y en un lenguaje sencillo, claro y comprensible**, de acuerdo con lo previsto en la normativa sobre procedimiento administrativo común y de protección de datos de carácter personal, derecho que en ningún caso podrá ejercitarse en perjuicio de los de terceras personas a la confidencialidad de los datos, así como los de los profesionales intervinientes a la reserva sobre su participación en el proceso y sus valoraciones técnicas.
(...)”.

Justificación:

En consonancia con la justificación de la observación número 1.

- Observación número 8:

Se propone la siguiente redacción del artículo 81.2:

“Artículo 81. Transparencia.

(...)

2. La información se proporcionará, **junto con sus metadatos**, en formatos abiertos y reutilizables **y será comprensible, de acceso fácil y gratuito**, junto con sus metadatos, de acuerdo con las normas de estandarización vigentes en la normativa española y europea”.

Justificación:

De conformidad con el artículo 5.5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en lo que se refiere a la publicidad activa “[t]oda la información será comprensible, de acceso fácil y gratuito y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad suministrada por medios o en formatos adecuados de manera que resulten accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos”. Se propone, pues, una redacción acorde a la legislación básica en la materia.

- Observación número 9:

Se propone la siguiente redacción del artículo 97.p):

“Artículo 97. Infracciones graves.



Constituyen infracciones graves, las siguientes:

(...)

p) Restringir los derechos de los usuarios, así como su libertad de ingreso, permanencia y salida de los centros, salvo lo previsto al efecto por la legislación para menores y personas con capacidad de obrar modificada **para las que se hayan establecido medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.**

(...)"

Justificación:

De conformidad con la justificación esgrimida para la observación número 6.

- Observación número 10:

Se propone la inclusión expresa del impacto (positivo) en el análisis del impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, dentro de la memoria de análisis de impacto normativo (MAIN) que acompaña al anteproyecto de ley.

Justificación:

El análisis del impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad está previsto en el Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio, por el que se regula la memoria del análisis de impacto normativo.

En concreto en el artículo 2 se regula la estructura y contenido de la MAIN, y en el apartado 2 se establece lo siguiente:

"2. La memoria del análisis de impacto normativo incluirá cualquier otro extremo que pudiera ser relevante a criterio del órgano proponente, prestando especial atención a los impactos de carácter social y medioambiental y al impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad".

Además, se reiteró y reafirmó la realización e inclusión en la MAIN de ese análisis en la Disposición Adicional 5ª de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:

"Disposición adicional quinta. Análisis de impacto normativo.

Las memorias de análisis de impacto normativo, que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamento, incluirán el impacto de la norma en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, cuando dicho impacto sea relevante".

Puesto que el impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad es positivo, su análisis específico debe ser detallado.