



Comunidad de Madrid

INFORME DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL RELATIVO AL PROYECTO DE ORDEN DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL, POR LA QUE SE ESTABLECEN LOS REQUISITOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LOS CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN EL ÁMBITO DE LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

El presente informe se emite en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4.2 e) y el artículo 8.5 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general en la Comunidad de Madrid.

I. OBJETO

El objeto del presente proyecto de orden es garantizar el derecho de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia, a recibir unos servicios sociales de calidad y en condiciones de igualdad, referidos, en concreto, a las residencias, centros de atención diurna, servicio de ayuda a domicilio y servicio de teleasistencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que responderá a una acción coordinada y cooperativa de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, que contemplará medidas en todas las áreas que afectan a las personas en situación de dependencia, con la participación, en su caso, de las Entidades Locales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11.1.d), corresponde a las Comunidades Autónomas, entre otras funciones, crear y actualizar el Registro de Centros y Servicios, facilitando la debida acreditación que garantice el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad. Por su parte, el artículo 16.3 dispone que los centros y servicios privados no concertados que presten servicios para personas en situación de dependencia deberán contar con la debida acreditación de la Comunidad Autónoma correspondiente.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid tiene por objeto, entre otros, regular y ordenar el conjunto de prestaciones del



Comunidad de Madrid

Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, la actividad de las entidades, centros y servicios de atención social y el establecimiento de las actuaciones de inspección y control de la calidad, dirigidas a garantizar que los servicios sociales se presten con los requisitos y niveles de exigencia acordes con la dignidad de las personas y la garantía de sus derechos, así como las condiciones para su participación.

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

Y continúa reconociendo, en relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, que toda persona usuaria tendrá, además, el derecho a obtener un programa de intervención individual definido y realizado con su participación y conocimiento; a preservar la intimidad personal y familiar; a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas; a participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio; o a no ser sometida a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión.

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

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



Comunidad de Madrid

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

Estos requisitos afectarán tanto a los centros y servicios de atención social que soliciten la acreditación por vez primera, como a aquellos que se consideran ya acreditados en aplicación de la disposición transitoria segunda del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.

Los requisitos y estándares de calidad que se establecen mediante esta orden tienen como fundamento garantizar el derecho subjetivo de la ciudadanía a recibir unos servicios públicos de calidad, y están basados en un modelo de atención integral centrada en la persona, bajo un enfoque interdisciplinar, en el que la persona se erige en el centro de la intervención, debiendo tenerse en consideración su trayectoria vital y su proyecto de vida, sus preferencias, necesidades y expectativas. De este modo, los requisitos y estándares de calidad que se establecen quedan referidos a los recursos materiales y equipamientos, a los recursos humanos, a la documentación e información, a la seguridad y accesibilidad, y a los resultados de la atención en las personas.

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

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

Finalmente, se establece la fecha a partir de la cual se exigirán determinados requisitos y estándares de calidad, exclusivamente respecto a los centros de atención social que, a la entrada en vigor de la orden propuesta, puedan contar ya con licencia de obra municipal para llevar a cabo una construcción según las exigencias existentes



Comunidad de Madrid

en el momento de solicitarla; y respecto a los centros que, a la entrada en vigor de la orden propuesta, mantengan en vigor un contrato de gestión de servicio público, modalidad concesión, suscrito con la Consejería.

II. CONTENIDO

La orden se estructura en una parte expositiva y una parte dispositiva. La parte dispositiva consta de cinco artículos, dos disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria única y una disposición final única, incorporándose a continuación los Anexos con los requisitos y estándares de calidad exigidos en función de la tipología de centro o servicio, y los modelos normalizados de solicitud y renovación de la acreditación y de la Memoria que debe acompañar a la misma.

- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Ámbito de aplicación.
- Artículo 3. Principios generales de funcionamiento.
- Artículo 4. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los centros y servicios de atención social en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.
- Artículo 5. Modelos de solicitud de acreditación y renovación y de memoria explicativa.
- Disposición adicional primera. Centros y servicios ya acreditados.
- Disposición adicional segunda. Excepción de requisitos o estándares de calidad.
- Disposición transitoria primera. Exigencia del apartado referido a los recursos materiales y equipamientos.
- Disposición transitoria segunda. Exigencia del apartado referido a las ratios mínimas de personal de atención directa.
- Disposición derogatoria única. Derogación normativa
- Disposición final única. Entrada en vigor.
- Anexo I. Requisitos y estándares de calidad exigibles a las residencias.
- Anexo II. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los centros de atención diurna.
- Anexo III. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los servicios de ayuda a domicilio.
- Anexo IV. Requisitos y estándares de calidad exigibles a los servicios de teleasistencia.
- Anexo V. Modelo de solicitud de acreditación o de renovación de la misma.
- Anexo VI. Modelo de memoria explicativa.



Comunidad de Madrid

II- COMPETENCIA

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, en sus artículos 26.1.1.23 y 26.1.24, le atribuye la competencia exclusiva en materia de promoción y ayuda a personas mayores, personas con discapacidad, emigrantes y demás grupos sociales necesitados de especial atención.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, constituye la normativa de referencia en materia de atención a la dependencia, regulando las condiciones básicas que garanticen el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, sin perjuicio de las funciones atribuidas a las Comunidades Autónomas.

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

Así se ha hecho constar, además, en el Informe AG 113/2022, de 25 de noviembre, de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.

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

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, atribuye a la Administración de la Comunidad de Madrid la planificación y desarrollo de la política de servicios sociales y atención social, así como la creación, regulación y mantenimiento de los registros contemplados en la misma. En su artículo 37 dispone que la consejería competente en materia de social, de carácter público, que dará a conocer los recursos de servicios sociales existentes en la Comunidad de Madrid y facilitará la información relativa a las entidades, centros y



Comunidad de Madrid

servicios de atención social que desarrollan sus actividades en la región. Conforme a lo dispuesto en su artículo 55, como garantía de calidad en la prestación de los servicios, las entidades y centros de atención social, para el desempeño de sus funciones, estarán sujetas al deber de comunicación y a la necesidad de autorización y, en su caso, de acreditación de su actividad. Por su parte, el artículo 59 define y establece la finalidad de la acreditación administrativa, y atribuye su desarrollo reglamentario al Consejo de Gobierno (apartado 4), y la competencia para el establecimiento de los requisitos necesarios para obtener la acreditación a la consejería que ostente las competencias en materia de servicios sociales (apartado 2).

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

La iniciativa del desarrollo de este proyecto de decreto corresponde a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, de conformidad con el artículo 31, letra b) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

La preparación del expediente compete a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, en virtud de lo previsto en el artículo 21 del Decreto 208/2021, de 1 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, que le atribuye competencias en materia de fomento de la calidad asistencial en todos los centros y servicios de acción social, la ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social a través de la autorización, acreditación, registro, inspección y control de calidad de los mismos y sus entidades, así como el control de las comunicaciones previstas en la normativa de centros y servicios de acción social.

III. NATURALEZA JURÍDICA Y PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

La presente orden, que tiene naturaleza de disposición de carácter general, se ha tramitado conforme a lo dispuesto en el Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general de la Comunidad de Madrid y conforme a las normas que se regulan a continuación:



Comunidad de Madrid

- Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid.

La Memoria del Análisis del impacto normativo se ha elaborado conforme a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo. En ella se explica la oportunidad de la propuesta y la justificación de la necesidad de la modificación. Asimismo, expone el contenido de la disposición, la justificación de su adopción, el título competencial y aborda el análisis jurídico de la misma, haciendo especial referencia a la adecuación de la propuesta al orden de distribución de competencias, junto con el examen de los distintos impactos, en particular, los sociales.

Asimismo, se realiza una descripción del procedimiento seguido en la tramitación de la disposición:

- a) **Consulta Pública:** Con fecha 3 de octubre de 2022, el Director General de Evaluación, Calidad e Inspección dictó resolución acordando la apertura del trámite de Consulta Pública con carácter previo a la elaboración del proyecto de reglamento por un plazo de 15 días hábiles. La publicación en el Portal de Transparencia se realizó con fecha 10 de octubre de 2022, por lo que el plazo de consulta finalizó el 2 de noviembre de 2022. Durante este trámite se han recibido aportaciones por:
- Leticia
 - CERMI Comunidad de Madrid
 - PLADIGMARE
 - Marcela Serrador
 - PATRONALES Madrid
 - ASPACE Madrid
- b) **Inicio de la tramitación por el órgano proponente:** Por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación se remitió a esta Secretaría General Técnica con fecha 30 de marzo de 2023 el borrador del proyecto de orden y la correspondiente Memoria del Análisis de Impacto Normativo a efectos de su oportuna tramitación.
- c) **Mediante Orden 875/2023, de 24 de marzo de 2023,** de la Consejería, de Familia, Juventud y Política Social, se declaró la tramitación urgente del proyecto de orden, cuya urgencia ha sido justificada mediante memoria del Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de fecha 22 de marzo de 2023.



Comunidad de Madrid

d) **Solicitud de Informes Preceptivos:** Consta en el expediente los siguientes informes de impacto de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social:

- **Impacto por razón de Género de la Dirección General de Igualdad:** concluye que “se aprecia un impacto neutro por razón de género.”

No obstante, indica que a lo largo del texto del borrador se observa el uso de palabras y expresiones en masculino genérico (usuarios, los familiares, los profesionales, titular (referido a personas, no a entidades)) que si bien resultarían correctas ya que incluirían tanto a hombres como a mujeres, se propone hacer uso de palabras/expresiones más propias del lenguaje inclusivo.

- **Impacto en la familia, infancia y adolescencia de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad:** no se formula observación alguna “*pues se estima que no genera ningún impacto en materia de Familia, Infancia y Adolescencia*”.

- **Impacto por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género de la Dirección General de Igualdad:** Se aprecia impacto positivo.

Constan además en el expediente los siguientes informes emitidos por:

- **Informe de coordinación y calidad normativa** de la Secretaría General técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior. Se han recogido en el texto de la orden y memoria del análisis del impacto normativo prácticamente todas las observaciones realizadas en el mismo, con las matizaciones que se explican en la memoria.

- **Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano**, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior: Emite informe de observaciones que han sido parcialmente atendidas con su correspondiente justificación.

- **Consejo de Consumo**, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo: informa favorablemente el proyecto de orden.

- **Informe del Delegado de Protección de Datos** de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, que emite informe favorable, recomendando incluir en el modelo normalizado de solicitud la información relativa a la protección de datos personales, que ha sido incorporada al mismo.

- **Centros directivos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social:** Se ha solicitado informe a los distintos centros directivos de la consejería.

Por último, se señala que, aunque en la MAIN se recoge que la propuesta normativa no implica impacto presupuestario, por parte del órgano promotor se ha



Comunidad de Madrid

solicitado informe a la **Dirección General de Presupuestos** sin que éste se estime preceptivo. A la fecha de emisión del presente informe de legalidad consta solicitud de datos adicionales por parte de la Dirección General de Presupuestos. Una vez emitido el citado informe, éste deberá incorporarse al expediente, en su caso, y hacerse constar en la MAIN.

Se han recibido observaciones por parte de la:

- Dirección General de Servicios Sociales,
- Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.
- Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia,
- Agencia Madrileña para el Apoyo a Personas Adultas con Discapacidad
- Agencia Madrileña de Atención Social.

Se han atendido parte de estas alegaciones, justificándose convenientemente en la memoria del análisis del impacto normativo las no atendidas.

Respecto del resto de informes solicitados, no se ha recibido informe por parte de la Dirección General de Integración y la Dirección General de Juventud, que, al no ser preceptivos y transcurrido el plazo de emisión, procede la continuidad de la tramitación del proyecto de orden, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.3 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

- **Consejo Asesor de Personas con Discapacidad**, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social: Si bien este informe tiene carácter facultativo, se ha considerado procedente su solicitud, toda vez que el proyecto de orden afecta a los centros y servicios dirigidos a personas con discapacidad, que realiza observaciones al texto.

Se han atendido parte de estas alegaciones, justificándose convenientemente en la memoria del análisis del impacto normativo las no atendidas.

- **Consejo Regional de Mayores**, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, que realiza observaciones al texto.

Se han atendido parte de estas alegaciones, justificándose convenientemente en la memoria del análisis del impacto normativo las no atendidas.

e) **Trámite de Audiencia e Información Pública:** en cumplimiento de lo establecido por el artículo 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, en el período comprendido entre los días 3 al 13 de abril de 2023, presentando alegaciones:

- **D^a. Sara Reguilón Vázquez**
- **Sindicado Comisiones Obreras**



Comunidad de Madrid

- **Las patronales del sector, AESTE, AMADE, FED, LARES MADRID y PAD**
- **Sindicato UGT Madrid.**
- **Colegio Oficial de Enfermería de Madrid.**

Se han atendido parte de estas alegaciones, justificándose convenientemente en la MAIN las no atendidas.

Asimismo, durante el trámite de audiencia y información pública, se ha informado al Consejo para el Diálogo Social, de acuerdo con el Decreto 21/2017, de 28 de febrero, por el que se crea el Consejo para el Diálogo Social de la Comunidad de Madrid y se establece su composición, organización y funcionamiento y a la Mesa de Diálogo Civil de la Comunidad de Madrid, de conformidad con el Decreto 56/2019, de 18 de junio, por el que se crea la Mesa de Diálogo Civil de la Comunidad de Madrid con el Tercer Sector de Acción Social.

f) **Con fecha 20 de abril de 2023, la Dirección General de Evaluación Calidad e Innovación** ha enviado nuevo proyecto de orden y MAIN en el que se procede al examen y valoración de las alegaciones y observaciones recogidas durante la tramitación.

Trámites pendientes.

Con carácter previo a la aprobación la orden por la Consejera de Familia, Juventud y Política Social, deben cumplimentarse los siguientes trámites:

- Informe preceptivo de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid, conforme al artículo 4.1.a) de la Ley 3/1999, de 30 de marzo, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid.
- Dictamen de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, conforme señala el artículo 5.3.c) de la Ley 7/2015, de 28 de diciembre, de Supresión del Consejo Consultivo.

III. CONCLUSIÓN

Revisada la documentación recibida, desde esta Secretaría General Técnica se sugiere introducir una disposición final que habilite al Director General de Evaluación Calidad e Innovación para incluir los acuerdos que se alcancen en el seno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia relativos a la articulación de los servicios sociales y la promoción de la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia que resulten vinculantes para la Comunidad de Madrid.



Comunidad de Madrid

No obstante, se concluye que en la tramitación del proyecto de orden se han cumplido los trámites preceptivos establecidos en el Decreto 52/2021, de 24 de marzo, y demás normativa aplicable por lo que procede, a fin de continuar su tramitación, la remisión de lo actuado a los Servicios Jurídicos al objeto de que se emita el informe correspondiente.

Madrid, a fecha de firma
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Fdo.: Lubima Jivkova Kosseva