

INFORME DEL CONSEJO DE CONSUMO SOBRE EL PROYECTO DE ORDEN XXXX/2023, DE LA CONSEJERA 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.

07/2023

I. ANTECEDENTES

Con fecha de 30 de marzo de 2023, ha tenido entrada la solicitud de informe sobre el *“Proyecto de Orden xxxx/2023, de la Consejera 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, formulada por el Director General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid. Acompaña al proyecto la Memoria del Análisis de Impacto Normativo (MAIN).*

El presente informe se emite por la Comisión Permanente del Consejo de Consumo, en uso de la competencia asignada por el artículo 14.1.a) del Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.2.a) y 5 del decreto 52/2021, de 24 de marzo, se ha realizado el trámite de consulta pública previo a la elaboración de la Orden, publicándose en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

II. CONTENIDO DEL PROYECTO

El proyecto de orden que se analiza en este informe, establece los requisitos y estándares de calidad que deben cumplir los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, para obtener la acreditación administrativa.

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. Incluidos en esta Orden se encuentran las residencias, los centros de atención diurna, el servicio de ayuda a domicilio y el servicio de teleasistencia.

Los requisitos y estándares de calidad que se establecen mediante esta Orden tienen como fundamento garantizar el derecho 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, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 21/2015, de 16 de abril, a los recursos materiales y equipamientos, recursos humanos, documentación e información, y a los resultados de la atención en las personas, garantizándose de manera transversal la seguridad y accesibilidad.

III. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA DEL CONSEJO DE CONSUMO

La competencia del Consejo de Consumo para emitir dictámenes e informes preceptivos viene determinada por el artículo 28 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid, al incluir entre sus funciones la de “informar preceptivamente de las normas que afecten directamente a los consumidores”.

En su desarrollo, el artículo 4 del Decreto 1/2010, de 14 de enero, dispone que entre las funciones atribuidas al Consejo de Consumo se encuentra la de “conocer e informar preceptivamente cuantas disposiciones de carácter general de la Comunidad de Madrid afecten directamente a los consumidores”.

El concepto de consumidor, según la definición contenida en el artículo 2 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, se aplica a “las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de las entidades, empresas o profesionales, colegiados o no, que los producen, facilitan, suministran o expiden”.

Son derechos básicos reconocidos en la ley autonómica de protección de los consumidores, por los que deben velar los poderes públicos en el ámbito de sus competencias: la protección frente a riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, la información correcta sobre los bienes y servicios, la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación y la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

Asimismo, las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid están llamadas a atender prioritariamente a los colectivos de los consumidores que se encuentren en la situación de inferioridad, desprotección o discapacidad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

IV. EXAMEN DEL CONTENIDO DEL PROYECTO EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

En lo que afecta a la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, se considera que el proyecto evaluado protege adecuadamente los derechos e intereses de los colectivos de personas consumidoras que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad, a cuya atención prioritaria están llamadas todas las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

En este sentido, los requisitos y estándares de calidad exigibles a los centros y servicios de atención social incluidos en este reglamento, amplían las garantías de los usuarios de este tipo de servicios, ya que, entre otros, estos centros deben contar con una carta de servicios que recoja las prestaciones que se ofrecen en ellos, los compromisos de calidad con las personas usuarias o sus personas allegadas, o información sobre el sistema de sugerencias y quejas.

V. CONCLUSIÓN

La Comisión Permanente del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, reunida telemáticamente el día 10 de abril de 2023, valora que el proyecto evaluado tendrá un efecto positivo en los consumidores y usuarios, por lo que INFORMA FAVORABLEMENTE el *Proyecto de Orden xxxx/2023, de la Consejera 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 acuerdo se adopta por mayoría, con el voto en contra del representante de las organizaciones sindicales.

LA SECRETARIA

Vº Bº
LA PRESIDENTA, por delegación