

ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS SOCIALES  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID

ÍNDICE

Exposición de Motivos

TITULO 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

CAPÍTULO 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.

CAPÍTULO II. Catálogo de Prestaciones y 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

CAPÍTULO II. Sistema de información y 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 las personas usuarias 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

### I

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 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 sólo 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 estas han 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 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 la región.

## 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 nuestra región, a partir del marco definido por la Constitución Española, cuyo artículo 148.1. 20ª 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 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, 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, 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 el ámbito regional, 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 LGTBIfobia 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 no está completa sin la referencia a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. El capítulo III de su Título II establece el marco competencial de los municipios y regula el régimen de realización de la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### IV

La presente Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid ordena los servicios sociales y su prestación en la región, 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 las personas usuarias. 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 la 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 personas usuarias.

Con el fin de asegurar una prestación de servicios sociales realizada desde la perspectiva de las personas usuarias –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 región. Madrid capital reúne más de la mitad de las personas residentes en la 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, 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 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 sólo 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, 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 se han tenido en cuenta, en sus diferentes previsiones, los principios de buena regulación, 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.

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

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, contenido que se organiza en tres capítulos. El capítulo I versa sobre el concepto, el contenido y los principios que deben regir el Sistema. El capítulo II establece las competencias de la administración autonómica y las administraciones locales, así como la colaboración y cooperación con otros sistemas públicos de protección social, con otras administraciones y con la iniciativa privada. El capítulo III regula la organización funcional del Sistema Público, que se sustenta en las dos categorías de Atención Social Primaria y Especializada y detalla las funciones específicas de una y otra, así como la articulación del sistema en torno al profesional de referencia y a los equipos profesionales. El capítulo IV está dedicado a la organización territorial que busca una distribución equilibrada de los servicios y recursos sociales.

El título II regula, en dos capítulos, las prestaciones de servicios sociales del Sistema Público. El capítulo I establece la naturaleza, clases y la garantía jurídica de las prestaciones. El capítulo II está dedicado al Catálogo de Prestaciones y Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, distinguiendo entre prestaciones garantizadas y condicionadas y en el que, a su vez, se establecen dos categorías principales: prestaciones de servicios y económicas, y que será objeto de desarrollo reglamentario. Asimismo, contempla la posibilidad de crear catálogos locales, complementarios, en todo caso, de aquel.

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. En el capítulo I, se recogen los derechos y los deberes de los profesionales de los servicios sociales, así como las ratios de personal que serán objeto de desarrollo reglamentario. El capítulo II se divide en dos secciones; una primera dedicada los sistemas de información de servicios sociales, que 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; y una segunda sección que regula los registros de entidades, centros y servicios de atención social y el registro único de personas usuarias. El capítulo III define los instrumentos técnicos de los servicios sociales. Dedicar un artículo a Tarjeta Social, como un instrumento de identificación de carácter digital a la que tendrá 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 las personas usuarias 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 sociales y se divide en cuatro capítulos. El capítulo I establece 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. En el capítulo II se regulan los centros y servicios de atención social, así como las condiciones materiales y funcionales de los mismos. Como continuación de este capítulo, el capítulo III 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.

De igual modo, el capítulo IV de este título centra su atención en el fomento de la participación, el Consejo de Servicios Sociales como órgano de carácter consultivo y participativo la materia y el impulso del voluntariado.

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. El capítulo inicial establece 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. El título se estructura en tres capítulos. El primero de ellos está dedicado a la calidad, la evaluación de políticas, programas y servicios y la transparencia de los servicios sociales y se divide en dos secciones. La primera se refiere a la calidad en sentido estricto y la evaluación como elemento indisolublemente asociado a la calidad. 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 las personas receptoras 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 capítulo segundo versa sobre la inspección, que se configura como un elemento esencial para asegurar y verificar la calidad de las prestaciones, estableciendo el objeto de la actuación inspectora, el personal encargado de realizar la inspección, el contenido y potestades en la acción inspectora y la posibilidad de proponer la adopción de medidas provisionales.

El capítulo tercero está dedicado a la innovación y formación en servicios sociales con el fin de impulsar la investigación aplicada a la realidad social para que pueda orientar de manera eficiente las políticas públicas y su integración en los programas de investigación, desarrollo e innovación de la Comunidad de Madrid.

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 este terreno, incluidos el patrocinio y el mecenazgo.

El título VIII, y último, versa sobre el régimen sancionador, al que dedica tres capítulos. El primero de ellos dedicado a las infracciones, está dividido en tres secciones; la primera, de disposiciones generales, define y clasifica las infracciones, establece los sujetos responsables y la prescripción de las mismas. La segunda sección tipifica las infracciones en centros y servicios de atención social, clasificándolas en leves, graves y muy graves. La sección tercera, por su parte tipifica, dividiéndolas en infracciones leves, graves y muy graves, las cometidas por las personas usuarias de centros y servicios sociales o beneficiarias de las prestaciones.

El capítulo segundo establece las categorías de sanción que corresponden a las diferentes infracciones, incluyendo los criterios de graduación de las mismas, así como la aplicación de los criterios para evitar el enriquecimiento injusto del infractor, los supuestos en los que puede acordarse la publicidad de la sanción por razones de ejemplaridad y la habilitación para la actualización de las sanciones por vía reglamentaria.

El capítulo tercer regula el procedimiento sancionador, y contempla la actuación en caso de concurrencia de infracciones y delitos, así como la adopción, confirmación o alzamiento de las medidas provisionales adoptadas en el procedimiento, así como los efectos del pago voluntario y la ejecución forzosa.

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 la Historia 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 y/o servicios, así como el régimen transitorio para las autorizaciones realizadas y en proceso de autorización, integración de sistemas de información y, en general, para todas las cuestiones que deban ser objeto de desarrollo reglamentario.

Las disposiciones derogatorias establecen la derogación de normas que quedan suplidas 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 condiciones de 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 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 en el Sistema Público de Servicios Sociales.
3. Desarrollar los instrumentos y medidas orientados al logro de una prestación de 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.

#### Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

1. La presente Ley se aplicará a los servicios sociales que presten las Administraciones y las entidades públicas vinculadas a las mismas.
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 las personas usuarias 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 personas usuarias.
- 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) Las personas españolas 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 a las que se haya reconocido la condición de refugiadas o el derecho a la protección subsidiaria, en los términos establecidos por los tratados internacionales y la legislación en materia de extranjería.
- d) Las personas 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 en relación con ellas.

## Artículo 5. *Derechos de las personas usuarias*

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 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 reglamentariamente.

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 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 la persona usuaria 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 la persona usuaria, 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 las personas usuarias.*

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. Disposiciones generales.*

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

2. La Asamblea de Madrid tiene la competencia legislativa en materia de servicios sociales.

3. El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid tiene la competencia de iniciativa legislativa y la potestad de desarrollo reglamentario en materia de servicios sociales.

*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 del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
  - c) La elaboración y aprobación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de 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 las personas usuarias 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 esta Ley 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 los servicios 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 Sociales de 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 Servicios Sociales, en el Mapa de Servicios Sociales, y los protocolos de coordinación de la Red de Atención Social Primaria, acordados con la Comunidad de Madrid.

- c) El establecimiento, mantenimiento y gestión de centros y servicios de atención social primaria, incluida su dotación de personal suficiente y adecuado para asegurar la prestación de servicios de calidad.
- d) El apoyo a las entidades del Tercer Sector de Atención Social en su ámbito territorial.
- e) 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 el ámbito local.
- f) La creación e impulso de los consejos locales de servicios sociales.
- g) La colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad.
- h) La coordinación de actuaciones con las entidades, con o sin ánimo de lucro, que realicen servicios sociales en el municipio.
- i) 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 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 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 la persona usuaria, 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. La persona 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. La persona 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 integridad 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, que se desarrollará reglamentariamente, y que tendrá carácter flexible para permitir su ajuste a la evolución de las necesidades.

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 las personas usuarias, 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 y/o económicas a personas que presenten dificultades físicas, psíquicas o sociales, con el objetivo preferente de su inclusión social y/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 Comunidad de Madrid, 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 la persona usuaria 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 y/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 todas las personas usuarias.

2. El contenido del Catálogo será objeto de desarrollo reglamentario. El conjunto de las prestaciones que incluye podrá ser ampliado por este medio.

3. 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.

4. 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 la persona usuaria 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 niños y niñas en situación de riesgo o desamparo y en conflicto social, incluido el cumplimiento de medidas judiciales de personas 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, 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 recursos económicos.
- e) Ayudas vinculadas a servicios a los que tengan derecho las personas usuarias 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.
- c) Otras que puedan determinarse de acuerdo con los fines establecidos en esta Ley y en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

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.*

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 las personas usuarias 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.

### Artículo 31. *Deberes de los profesionales.*

Son deberes de los profesionales de los Servicios Sociales:

a) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, 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 las personas usuarias 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, reglamentariamente se establecerá 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.*

1. 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.

2. Las personas profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales, podrán integrar la actividad docente e investigadora en el ámbito de los servicios sociales, en su régimen de prestación laboral, y dentro del régimen de compatibilidades establecido por la normativa vigente.

## 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 las personas usuarias, así como las aplicaciones de gestión correspondientes a 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, 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. A falta de consentimiento expreso, 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 se concretarán mediante protocolos normalizados que se desarrollarán reglamentariamente.

6. Los datos personales relativos a personas usuarias de los servicios sociales incluidos en el Sistema de Información de Servicios Sociales se conservarán mientras se mantenga 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, dará a conocer los recursos de servicios sociales existentes en la Comunidad de Madrid y facilitará la información relativa a las entidades, centros y servicios de atención social que desarrollan sus actividades en la región.

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 personas usuarias*

1. El registro único de personas usuarias 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 personas usuarias. Su finalidad es facilitar el ejercicio de las competencias, en materia de servicios sociales, de las Administraciones integradas en el sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.
2. Reglamentariamente se establecerán las características y el régimen de funcionamiento del registro único de personas usuarias.
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. Por vía reglamentaria se determinarán 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 la persona o personas usuarias y será propuesto al equipo profesional del centro o servicio por la persona profesional de referencia, para su validación conjunta.
3. Cuando el plan individualizado contemple la participación de otros recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y/o 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 las personas usuarias.
  - 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 la persona usuaria 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 la persona usuaria dentro de la Comunidad de Madrid, por vía reglamentaria se establecerá 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 las

personas usuarias 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias a su historia social.*

1. Las personas usuarias, 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, 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 las personas 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 personas menores de edad o 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 que se haya adoptado por causa de violencia de género o doméstica, 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 las personas usuarias 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 las personas 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 difuntas 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 la persona usuaria. 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 las personas usuarias 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 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 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, elaborado por 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 será 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 de centros y servicios recogidos en el Catálogo de Prestaciones y 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 todas las personas usuarias, su adecuación a las necesidades, así como la calidad de los servicios prestados.

2. Reglamentariamente se regularán 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, 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 y/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, 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, cuando proceda.

*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.
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 y/o 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, en los siguientes supuestos:
  - a) Incumplimiento de las condiciones o desaparición de las circunstancias que motivaron su inscripción.

b) Imposición de una sanción administrativa por infracción muy grave, conforme a lo establecido en el Título IX de esta Ley.

c) Cuando se constate, de manera fehaciente, el cese definitivo de la actividad.

d) 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. Se 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 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias, sus representantes legales o sus familias, en la forma que se 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 las personas usuarias 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 establecidas.

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) El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.
- b) Las entidades locales.
- c) Las entidades del Tercer Sector de acción social.
- d) Las asociaciones de personas usuarias.
- 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 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 las personas usuarias.

*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. Mediante desarrollo reglamentario se establecerá 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.

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 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 acuerdos de acción concertada 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 personas usuarias 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 y 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 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 modulo 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 las personas usuarias e 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. Las personas 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 en 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, las personas usuarias 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.*

1. 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.
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 las personas usuarias, para verificar la adecuación de las prestaciones y servicios proporcionados.
  - f) Entrevistar a las personas usuarias, 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 las personas usuarias, 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 extienda, 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, salvo que 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 y/o psíquica de 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.

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.

## 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 ésta, 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 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 la 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 integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, podrán establecer la participación económica de las personas usuarias 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 las personas usuarias 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.
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 personas 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 relativas 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 disposiciones que la desarrollen, así como de los estándares de calidad establecidos por la Comunidad de Madrid, 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias, 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 y/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 las personas usuarias, 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 las personas usuarias.
- k) Incumplir la normativa aplicable al centro o servicio, cuando ello pueda ocasionar daño o perjuicio para las personas usuarias.
- 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias, 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, personas usuarias 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias.
- 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 las personas usuarias 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 personas usuarias, 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 las personas usuarias 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 las otras personas usuarias 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) Falsear 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 personas usuarias o visitantes, siempre que la conducta no sea constitutiva de delito.

Artículo 101. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves de las personas usuarias de centros y servicios o beneficiarias 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 personas usuarias 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 6.000 euros.
- b) Infracciones graves: multa desde 6.001 euros hasta 30.000 euros.
- c) Infracciones muy graves:
  - i. Multa desde 30.001 euros hasta 600.000 euros.
  - ii. 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 temporal total o parcial del centro o servicio por un período máximo de un año.
- 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 periodo máximo de doce meses.
3. Las infracciones muy graves, con la extinción de la prestación económica o su reintegro, en los casos que proceda, suspensión del servicio por un periodo 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 las personas usuarias y 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 por vía reglamentaria.

### CAPÍTULO III

#### **Procedimiento sancionador**

Artículo 108. *Procedimiento*

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 de las infracciones de las personas usuarias 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.

#### 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.*

Reglamentariamente se establecerán 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 las personas profesionales del centro de destino y asegurar la actualización de la información en el expediente que acompaña a la persona usuaria.

*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 la persona 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 de esta ley.

*Disposición transitoria cuarta. Validez de la autorización administrativa para contratar o concertar la realización de programas y/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 que se proceda a la aprobación 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.

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.

1. Queda derogada 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 y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente Ley.

2. Queda derogada la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente Ley.

3. Queda derogada la 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.

4. Igualmente, se derogan cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente ley.

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.